

**PENGGUNAAN FASILITAS *E-BANKING* DALAM MENARIK MINAT NASABAH  
PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, KC MEDAN BALAI KOTA**

**SKRIPSI MINOR**

**OLEH**

**SYARIF NUR HANIF DALIMUNTHE**

**NIM. 0504163179**



**PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
MEDAN 2019 M/1440 H**

**PENGGUNAAN FASILITAS *E-BANKING* DALAM MENARIK MINAT NASABAH  
PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, KC MEDAN BALAI KOTA**

**SKRIPSI MINOR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk

Memperoleh Gelar Ahli Madya (D-III)

Dalam Ilmu Perbankan Syariah

Pada Program D-III Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara

**OLEH**

**SYARIF NUR HANIF DALIMUNTHE**

**NIM. 0504163179**



**PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
MEDAN 2019 M/1440**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGUNAAN FASILITAS *E-BANKING* DALAM MENARIK MINAT NASABAH  
PADA PT.BANK MUAMALAT INDONESIA TBK KC MEDAN BALAI KOTA**

Oleh:

**SYARIF NUR HANIF DALIMUNTHE**

NIM 0504163179

,

Menyetujui

PEMBIMBING

KETUA PROGRAM STUDI  
D-III PERBANKAN SYARIAH

**SRI RAMADHANI, MM**  
NIP.197510152005012004

**Dr. Aliyuddin Abdul Rasyid, Lc, MA**  
NIP.196506282003021001

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi minor ini berjudul: Penggunaan Fasilitas *E-Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KC Medan Balai Kota, telah diuji dalam sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan, pada tanggal 2 Agustus 2019.

Skripsi telah diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program Diploma III Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatera Utara.

Medan, 2 Agustus 2019

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Minor Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam UIN SU Medan

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Aliyuddin Abdul Rasyid, Lc, MA

NIP. 196506282003021001

Kamila,SE.Ak,Msi

NIP. 197910232008012014

Anggota

Penguji I

Penguji II

Sri Ramadhani, MM

NIP. 197510152005012004

Kamila,SE.Ak,Msi

NIP. 197910232008012014

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam UIN Sumatera Utara

Dr. Andri Soemitra, MA

NIP. 197605072006041002

## IKHTISAR

Nama Syarif Nur Hanif Dalimunthe NIM 0504163179 adapun judul skripsi yang saya angkat yaitu : “ **Penggunaan Fasilitas *E-Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KC Medan Balai Kota** “ fasilitas jasa perbankan yang menggunakan teknologi informasi disebut dengan *Electronic Banking*. Dengan adanya kemajuan di bidang teknologi informasi ini nasabah dapat melakukan transaksi darimana dan kapan saja dengan cepat dan mudah, sehingga dapat lebih meningkatkan lagi volume transaksi yang terjadi pada suatu bank tersebut. Perkembangan teknologi informasi yang demikian pesat sangat mendukung kecepatan dan kemudahan layanan transaksi perbankan kepada nasabah dan berpengaruh terhadap perkembangan pelayanan jasa dunia perbankan yang mampu menarik minat para nasabahnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui berbagai saluran *E-Banking* dan hambatan hambatan dalam penggunaan fasilitasnya pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KC. Medan Balai Kota. Penelitian ini bersifat *field research* (penelitian lapangan), sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Dalam teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara (interview) yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab langsung dengan pihak terkait. Berdasarkan metode penelitian yang digunakan, maka ditemukan berbagai saluran *Electronic Banking* pada Bank Muamalat dikenal sebagai *e-Muamalat* dan hambatan-hambatan dalam penggunaan fasilitasnya pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KC. Medan Balai Kota yaitu *SalaMuamalat*, *Internet Banking* Muamalat, *Mobile Banking* Muamalat, dan *Gerai Muamalat* dengan hambatan-hambatan terkait penggunaan fasilitas *e-Muamalat* yaitu pada kemampuan nasabahnya dalam penggunaan teknologi atau dikarenakan nasabah berada di daerah yang sulit mengakses jaringan.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

*Alhamdulillah*, segala puji bagi ALLAH SWT yang telah memberikan kita semua limpahan rahmat dan hidayah-Nya. Dan segala aturan rasa syukur kepada-Nya atas karunia yang telah diberikan kepada penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi minor ini yang berjudul **“Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KC Medan Balai Kota”** shalawat serta salam penulis hadiahkan kepada Rasulullah junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW. Skripsi minor ini disusun untuk diajukan sebagai syarat guna memperoleh gelar A.Md (Ahli Madya) pada Universitas Islam Negeri Jurusan Perbankan Syariah. Dengan penuh rasa syukur, penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan teriring doa kepada semua pihak yang telah membantu demi kelancaran penulisan karya tulis ini. Secara khusus penulis sampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Saidurrahman, M. Ag Selaku Rektor UIN Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Andri Soemitra, MA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Aliyuddin Al Rasyid, MA. Selaku Ketua prodi D-III Perbankan Syariah Fakultas Eknomi Dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara
4. Kepada Ibu Sri Ramadhani SE, MM. Selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan masukan dan saran selama bimbingan.
5. Bapak Dr.H. Muhammad Yafiz, M.Ag Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Ibu Dr. Hj. Chuzaimah Batubara, MA Selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Ibu Nurlaila Harahap, MA Selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

8. Ibu Kamila, SE, MA Selaku Sekretaris Jurusan DIII Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
9. Untuk seluruh karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Binjai..
10. Terimakasih kepada Suwanda, Alfi, Windi Sirait, dan Bunda Yang selalu mendukung agar cepat menyelesaikan Skripsi minor.
11. Terimakasih kepada Kawan-kawan Kelas DIII Perbankan Syariah D yang saya cintai telah memberikan semangat penulis untuk menyelesaikan skripsi minor ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi minor ini.

Demikian penulisan skripsi minor ini. Sekali lagi kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian ini penulis mengucapkan terimakasih. Penulis percaya bahwa skripsi minor ini masih jauh dari sempurna, sehingga penulis akan sangat berterima kasih atas kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan skripsi minor ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi minor ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Medan, 26 Juli 2019

SYARIF NUR HANIF DALIMUNTHE  
NIM 0504163179

## DAFTAR ISI

	<b>HAL</b>
LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
IKHTISAR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Metode Penelitian.....	5
F. Sistematika Pembahasan.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORITIS</b>	
A. Pengertian Jasa Perbankan.....	10
B. Jasa Perbankan yang Berbasis Teknologi.....	11
C. Pengertian Electronic Banking.....	15
D. Sejarah Electronic Banking.....	15
E. Jenis Transaksi Electronic Banking.....	17
F. Produk-Produk Electronic Banking.....	18
G. Perkembangan Transaksi Electronic Banking.....	24
H. Keamanan Transaksi Electronic Banking .....	26
I. Keunggulan dan Kelemahan Electronic Banking.....	26
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	

A. Sejarah Bank Muamalat Indonesia.....	28
B. Ruang Lingkup Bank Muamalat .....	30
C. Makna Logo Bank Muamalat Indonesia .....	31
D. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia.....	32
E. Ruang Lingkup Bidang Usaha .....	33
F. Struktur Organisasi perusahaan dan Pembagian Tugas.....	36
G. Lokasi Perusahaan.....	40
H. Jumlah Tenaga Kerja dan Jam Kerja.....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Berbagai Saluran Electronic Banking pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Balai Kota Medan.....	41
B. Hambatan-Hambatan dalam Penggunaan Fasilitas E-Banking pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Balai Kota Medan .....	45
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	47
B. Saran.....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>49</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>50</b>

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat kita terutama yang hidup di perkotaan atau kota-kota besar sudah tidak asing lagi jika mendengar kata bank. Bahkan sekarang ini sebagian besar masyarakat pedesaan pun sudah terbiasa mendengar kata bank, terlebih lagi hingar bingar dunia perbankan semenjak Indonesia dilanda krisis beberapa waktu yang lalu yang diikuti bubarkannya puluhan bank. Pengenalan bank dari sebagian masyarakat ini baru sebatas dalam artian sempit. 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.

Setiap muslim dituntut berbuat sesuatu terkait kemajuan teknologi tanpa mengabaikan nilai ketuhanan. hal tersebut berbeda dengan ilmuwan barat yang kian mengagungkan rasionalitas, bahkan menggantungkan ilmu dan teknologi sebagai kekuatan hidup mereka beranggapan bahwa penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi dapat menundukkan langit dan bumi.

Belakangan ini peran teknologi tidak hanya sebagai faktor pendukung, namun berkembang pesat menjadi aspek penentu bagi kemajuan dunia perbankan yang kompetitif. Bank yang tidak mengedepankan teknologi dalam pelayanannya cenderung sulit untuk maju dan berkembang. Keunggulan teknologi yang diterapkan bahkan dapat membangun kepercayaan public.<sup>1</sup>

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 agar kepuasan nasabah dapat terwujud. Sementara dari sisi produk, banyak bank menawarkan produk yang hampir mirip. Salah satu hal yang bisa membedakan bank satu dengan yang lainnya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan merupakan faktor

---

<sup>1</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), hal. 324.

utama yang mampu menentukan kelangsungan kegiatan perbankan, termasuk dalam menarik minat para nasabah.

Aktifitas jasa perbankan, akhir-akhir ini merupakan aktivitas yang diharapkan oleh bank untuk dapat meningkatkan pendapatan bank yang berasal dari fee atas jasa perbankan tersebut. Beberapa bank berusaha untuk meningkatkan teknologi dan sistem informasi agar dapat memberikan pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Pelayanan yang dapat memuaskan nasabah adalah pelayanan jasa yang cepat dan akurat. Saat ini harapan-harapan nasabah dalam pelayanan jasa bank adalah kecepatan dan keakuratannya, sehingga bank berlomba-lomba untuk selalu berinovasi dalam memberikan produk layanan jasanya<sup>2</sup>

Dalam upaya meningkatkan layanan konsep dasar teknologi informasi di industri perbankan dan mempermudah akses nasabah atau pelanggannya, perbankan menggunakan dan selalu meng-update teknologi informasi dan komunikasi yang ada. Untuk mencapai prestasi yang semakin meningkat, perbankan membutuhkan peranan teknologi informasi untuk mempercepat pertumbuhannya, dari berbagai bidang industri, perbankan merupakan perusahaan mengadopsi terbesar teknologi informasi, penggunaannya sangat meluas baik untuk efisiensi internal maupun untuk kepentingan nasabah. Teknologi informasi yang menjadi penunjang maju dan berkembangnya pelayanan jasa perbankan seperti teknologi Electronic Banking atau *E-Banking*. *E-Banking* juga perlu memperhatikan beberapa unsur pemasaran untuk memasarkan jasa tersebut. Beberapa unsur pemasaran yang akan digunakan adalah unsur-unsur bauran pemasaran jasa. Bauran pemasaran adalah alat bagi pemasar yang terdiri atas berbagai unsur suatu program pemasaran yang perlu dipertimbangkan agar implementasi strategi pemasaran dan positioning yang ditetapkan dapat berjalan sukses.<sup>3</sup>

Transaksi *E-Banking* dapat dilakukan dimana saja, dibelahan bumi manapun, selama ada jaringan layanan data dan dapat berakses. Transaksi dapat dilakukan 24 jam serta *real-time*.

---

<sup>2</sup> Ismail, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Kencana Prenamedia Group, 2010), hal.6.

<sup>3</sup> Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba 4, 2001), hal.

*E-Banking* adalah salah satu upaya dari pihak perbankan untuk mempermudah akses bagi para nasabahnya dalam bertransaksi. dalam hal ini nasabah tidak lagi dibingungkan oleh berbagai proses layanan yang dapat menghambat aktivitas mereka, seperti : mengantri, harus datang langsung ke bank saat melakukan transaksi dan lain sebagainya. Dengan adanya *E-Banking* nasabah bisa bertransaksi langsung tanpa harus membawa uang tunai atau dapat melakukan transfer uang tanpa harus datang ke teller.<sup>4</sup>

Perkembangan dunia perbankan pada saat ini sangatlah pesat. Banyaknya pesaing menyebabkan perusahaan sulit untuk mempertahankan nasabah. Dalam usaha memenangkan persaingan tersebut, maka pemanfaatan teknologi merupakan hal yang wajib dilakukan oleh lembaga perbankan. Peranan teknologi dalam pengembangan dan penyediaan produk baru atau fasilitas jasa perbankan sangatlah signifikan. Para pengguna jasa perbankan dimanjakan dengan berbagai fasilitas yang memudahkan mereka untuk melakukan transaksi perbankan. Untuk mengantisipasi persaingan tersebut maka Bank Muamalat Indonesia juga mulai bersaing dan berupaya untuk mengembangkan teknologi *E-Muamalat* berupa *Phone Banking*, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking*.

Dalam transaksi ekonomi terdapat interaksi antara penjual dengan pembeli untuk memperkuat hubungan jangka panjang antara penjual dan pembeli begitu juga dalam transaksi internet banking. Pihak bank berusaha untuk membangun dan menjaga hubungan atau ikatan jangka panjang dengan nasabahnya. Dalam internet banking, adanya pemisahan secara fisik antara bank dengan konsumennya dan tidak adanya interaksi secara fisik antara konsumen dengan karyawan bank dalam internet banking menyebabkan situasi yang unik, sehingga kepercayaan dari konsumen adalah yang terpenting bagi bank.

*Internet banking* menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan. Keuntungan dari menyediakan layanan internet banking bagi bank adalah internet banking bisa menjadi solusi murah pengembangan infrastruktur dibanding membuka outlet ATM. Tetapi internet banking juga membuka peluang timbulnya kejahatan. Seperti halnya masalah keamanan dan kerahasiaan data-data pribadi

---

<sup>4</sup> Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: ANDI, 2011), hal. 65.

maupun keuangan dalam internet banking seringkali dipertanyakan oleh nasabah sebelum mereka memutuskan untuk menggunakan internet banking. Internet banking yang mampu meyakinkan nasabahnya akan keamanan dan kerahasiaan data-data nasabah akan memperoleh kepercayaan dari nasabah

Oleh sebab itu, untuk meningkatkan kepercayaan nasabah pada jasa perbankan dan pemahaman nasabah dalam penggunaan fasilitas E-Banking maka sangat penting bagi saya untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat KC Balai Kota Medan”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Pada penulisan skripsi minor ini, dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apa saja saluran *Electronic Banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KC Medan Balai Kota ?
2. Bagaimana hambatan-hambatan dalam penggunaan fasilitas Electronic Banking pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KC Balai Kota Medan ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui berbagai saluran E-Banking pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KC Medan Balai Kota.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam penggunaan fasilitas E-Banking pada PT. Bank Muamalat Indonesia Indonesia Tbk KC Medan Balai Kota.

## **D. Manfaat Penelitian**

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

1. Bagi penulis, selain sebagai bahan masukan juga merupakan pengalaman yang dapat menambah pengetahuan penulis khususnya mengenai dunia perbankan.
2. Bagi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KC Medan Balai Kota Medan, dapat menjadi salah satu sumbangan pemikiran dan informasi dalam pengambilan keputusan perusahaan.
3. Bagi Akademisi, dapat menambah sarana informasi dan referensi bagi mahasiswa program Studi Perbankan Syariah pada khususnya dan sebagai bahan bacaan ilmiah di perpustakaan pada umumnya.

## **E. Metode Penelitian**

Penelitian adalah cara evaluasi, analisis, dan seleksi berbagai cara atau teknik. Metode penelitian biasanya merupakan cara yang digunakan untuk memecahkan masalah, dengan tujuan mendapatkan jawaban yang tepat. Untuk mencapai suatu tujuan penelitian, maka diperlukan langkah-langkah yang berkaitan dengan perumusan masalah yang telah dibuat. Metode penelitian merupakan sub bagian dalam perencanaan usulan penelitian. Rencana penelitian harus logis, diikuti unsur-unsur yang teratur, konsisten, dan operasional, menyangkut bagaimana penelitian tersebut akan di jalankan.

### **1. Pendekatan Penelitian**

Berhubungan dengan judul yang dikemukakan, maka penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian lapangan (field research), yaitu merupakan penelitian yang dilakukan secara langsung terjun ke lapangan atau pada objek penelitian dengan metode-metode yang tersedia. Sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yaitu suatu pendekatan penelitian yang menggunakan teori.

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

Lokasi Pelaksanaan penelitian ini bertempat di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Balai Kota Medan. Waktu pelaksanaannya yaitu mulai tanggal 21 Januari sampai 21 Februari 2019.

### **3. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah :

a. Pengamatan (observasi)

Observasi ialah teknik atau cara-cara yang menganalisis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati individu yang mempunyai arti, semua bentuk penerimaan data yang dilakukan dengan cara merekam kejadian, dan mencatatnya. Peneliti memperhatikan perilaku setiap individu yang ada di lokasi penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini. Pada penelitian ini penulis mengamati, Penggunaan Fasilitas *E-Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah. Penulis melakukan pengamatan sebanyak 3 kali bersama karyawan-karyawan PT Bank Muamalat Indonesia

b. Wawancara (interview)

Wawancarayaitu mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini merupakan wawancara mendalam dimana wawancara ini berisi hal dasar mengenai pola penggunaan teknologi komunikasi dalam mencari dan menyebar informasi. Wawancara ditujukan kepada Bapak Benny Nugroho sebagai *Branch Operation Manager* PT Bank Muamalat Indonesia, Ibu Yossie Yulianggi Soselia sebagai *Costumer Service* PT Bank Muamalat Indonesia.

## **F. Sistematika Pembahasan**

Untuk mempermudah pembahasan dalam penelitian akan disusun dalam beberapa bab, yang masing-masing bab berisi uraian sebagai berikut:

**BAB I** : Merupakan bab pendahuluan yang medeskripsikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika pembahasan

- BAB II : Berupa landasan teori dan tinjauan kepustakaan yang menguraikan tentang penjelasan mengenai pengertian jasa perbankan yang menjadi minat para nasabah dan menjelaskan jasa perbankan yang berbasis teknologi serta menjelaskan mengenai teknologi *E-Banking* yang berkaitan dengan pengertian, sejarah, jenis-jenisnya, produk-produk *E-Banking* keamanan transaksi *E-Banking* dan keunggulan juga kelemahannya
- BAB III : Merupakan hasil penelitian yang menguraikan gambaran umum perusahaan PT. Bank Muamalat Indonesia mulai dari sejarah, makna logo, visi dan misi, struktur perusahaan, ruang lingkup bidang usaha, lokasi perusahaan, daerah pemasarannya dan struktur organisasi perusahaannya.
- BAB IV : Merupakan hasil temuan dan pembahasan yang menguraikan berbagai saluran *E-Banking* dalam menarik minat nasabah dan hambatan-hambatan pada nasabah dalam penggunaan fasilitasnya di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KC Medan Balai Kota.
- BAB V : Merupakan bagian penutup yang meliputi kesimpulan dan permasalahan yang menjadi topic pembicaraan, dan diakhiri dengan saran sebagai bahan masukan serta penutup

## BAB II

### LANDASAN TEORITIS

#### A. Pengertian Jasa Perbankan

Selain menjalankan fungsinya sebagai *intermediaries* (penghubung) antara pihak yang membutuhkan dana (*deficit unit*) dengan pihak yang kelebihan dana (*surplus unit*),<sup>5</sup> bank dapat pula melakukan berbagai pelayanan jasa perbankan.

Jasa adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi secara tersendiri, pada hakikatnya bersifat tidak teraba, untuk memenuhi kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lain.<sup>6</sup> Menurut M. Nur Nasution jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan diberikan nilai tambah atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen.<sup>7</sup>

Prof. Dr. Farida Jasfar, ME menerangkan bahwasanya jasa itu adalah setiap tindakan atau aktivitas dan bukan benda, yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik), konsumen terlibat secara aktif dalam proses produksi dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.<sup>8</sup> Sedangkan perbankan adalah suatu lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan jasa pengiriman uang.<sup>9</sup>

Menurut Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, pengertian bank adalah sebagai berikut bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk kredit lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

---

<sup>5</sup> Adi warman Karim, *Bank Islam : Analisis Fiqih dan Keuangan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), hal.112.

<sup>6</sup> Alwi Hasan, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hal. 87.

<sup>7</sup> M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2009), hal. 5.

<sup>8</sup> Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Terpadu* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009), hal. 17.

<sup>9</sup> Ahmad Syakir, *Diktat: Perbankan Syariah* (Medan: IAIN SU : 2013), hal.1.

Dan berdasarkan SK Menteri Keuangan RI Nomor 792 tahun 1990 bank merupakan suatu badan yang kegiatannya di bidang keuangan melakukan penghimpunan dan penyaluran dana kepada masyarakat terutama guna membiayai investasi perusahaan.<sup>10</sup>

Prosedur-prosedur diatas dapat di simpulkan bahwa jasa keuangan adalah aktivitas yang dilakukan oleh bank secara langsung atau tidak langsung terkait tugas dan fungsinya sebagai lembaga intermediasi atau kegiatan pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya selain aktivitas pengumpulan dana melalui produk-produk simpanan dan penyaluran dana. Semakin lengkap jasa-jasa perbankan yang di berikan tentunya akan semakin baik sehingga dengan demikian dapat menari minat nasabah untuk menyerahkan semua keperluan aktivitas finansialnya pada bank tersebut.

## **B. Jasa Perbankan yang Berbasis Teknologi**

Teknologi E-Banking adalah fasilitas yang digunakan sebagai sarana transaksi. Menegenai perbedaan *E-Banking* pada bank syariah dan bank konvensional, tidak ada halal dan haram dalam menggunakan media tersebut. Dalam upaya meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu layanan kepada nasabahnya, bank dituntut untuk mengembangkan srategi bisnis antara lain dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Pengembangan srategi tersebut selanjutnya mendorong investasi baru dalam teknologi yang digunakan dalam pemrosesan transaksi dan informasi. Kehandalan bank dalam mengelola teknologi menentukan keberhasilan bank dalam menghasilkan suatu informasi yang lengkap, akurat, terkini, terpercaya, utuh, aman, konsiten, tepat waktu dan relevan sehingga informasi yang dihasilkan mendukung proses pengambilan keputusan dan operator bisnis bank.<sup>11</sup>

Dengan demikian, perbankan juga ikut memperlancar transaksi perdagangan dan peredaran uang dengan memberikan jaminan kepada nasabah, bertindak sebagai agen, serta memberikan beberapa layanan lain termasuk yang berbasis teknologi informasi seperti *E-Banking*

---

<sup>10</sup> Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hal. 21-22.

<sup>11</sup> Veithzal Rivai dan Rifki Ismail, *Islamic Risk Management for Islamic Bank* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), hal. 277.

Adapun jasa perbankan yang dapat digunakan dengan teknologi *E-Banking* antara lain sebagai berikut :

#### 1. Jasa Pengiriman Uang (Transfer)

Pengertian transfer secara umum adalah pengiriman uang lewat bank. Transfer dapat pula diartikan pemindahan uang dari rekening yang satu ke rekening yang lain dengan berbagai tujuan. Pengiriman uang atau pemindahan uang dapat dilakukan dengan berbagai tujuan, baik dalam kota, luar kota atau bahkan luar negeri.<sup>12</sup>

Pemilihan sarana yang akan digunakan dalam jasa transfer ini tergantung kemauan nasabah apakah lewat Telex, Telefon, atau *On Line* Komputer. Sarana yang dipilih akan mempengaruhi kecepatan pengiriman dan besar kecilnya biaya pengiriman.

Keuntungan yang diperoleh bank dan nasabah lewat pengiriman uang atau transfer lewat bank adalah sebagai berikut :<sup>13</sup>

- a. Pengiriman uang lebih cepat
- b. Aman sampai tujuan
  
- c. Pengiriman dapat dilakukan lewat telefon melalui pembebanan rekening
- d. Prosedur mudah, murah dan aman

#### 2. Jasa Kartu Kredit (*Bank Card*)

Definisi dari *Bank Card* itu sendiri adalah instrument-instrumen dengan nama *Bithaqah Iqradh*, atau kartu layanan perbankan.<sup>14</sup> *Bank Card* merupakan “uang plastik” yang dikeluarkan oleh bank. Kegunaan adalah sebagai alat pembayaran di tempat-tempat tertentu seperti supermarket, pasar swalayan, hotel, restoran, tempat hiburan, dan tempat lainnya. Disamping itu dengan kartu ini juga dapat diuangkan berbagai tempat seperti di ATM (*Automated Teller Machine*). ATM dewasa ini kita

---

<sup>12</sup> Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hal. 168.

<sup>13</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), hal. 111.

<sup>14</sup> Abdul Wahab Ibrahim Abu Sulaiman, *Banking Cards Syariah: Kartu Kredit dan Debit dalam Perspektif Fiqih* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), hal. 18.

kenal dengan istilah Anjungan Tunai Mandiri yang biasanya tersebar di berbagai tempat yang strategis seperti di pusat perbelanjaan, hiburan, dan perkantoran.

Salah satu sarana yang memegang peranan penting dalam penggunaan *bank card* adalah *Automated Teller Machine* (ATM). ATM ini merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat (24 jam) termasuk hari libur.

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

- a. Penarikan Tunai
- b. Transfer antar rekening dalam bank yang sama atau bank yang berbeda
- c. Pembayaran tagihan (rekening listrik, telepon, air, pembelian pulsa HP, dan pembayaran tagihan kartu kredit)
- d. Berbagai jenis transaksi perbankan lainnya.<sup>15</sup>

Keuntungan yang diberikan dengan adanya ATM antara lain:

- a. Lokasi ATM tersebut tersebar di berbagai tempat-tempat strategis
- b. Pengoperasiannya mudah
- c. Melayani 24 jam termasuk hari libur
- d. Menjamin keamanan dan *privacy*
- e. Memungkinkan mengambil uang tunai lebih dari 1 kali sehari

### 3. Jasa Pembayaran

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

- a. Pembayaran listrik
- b. Pembayaran telfon
- c. Pembayaran pajak
- d. Pembayaran uang kuliah
- e. Pembayaran rekening air
- f. Pembayaran lain-lainnya

---

<sup>15</sup> Ismail, *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi* (Jakarta: Kencana, 2010), hal. 174.

Jasa ini bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam membayar kewajiban cukup hanya di tempat.

#### 4. Jasa Pembelian

Dalam hal ini bank dapat pula memberikan pelayanan berupa jasa pembelian seperti antara lain :

- a. Pulsa telfon berbagai operator
- b. Token PLN
- c. TV Berlangganan
- d. Dan lain-lain

### **C. Penegertian *Electronic Banking (E-Banking)***

Perkembangan pesat teknologi informasi dan globalisasi mendukung bank untuk meningkatkan pelayanan kepada nasaah secara aman nyaman dan efektif, diantaranya melalui media elektronik atau dikenal degan *E-Banking*. Melalui *E-Banking*, nasabah bank pada umumnya dapat mengakses produk jasa perbankan denan menggunakan berbagai peralatan elektronik (*intelligent electronic device* ) seperti *personal computer (PC)*, *personal digital assistant (PDA)*, anjungan tunai mandiri (*ATM*) atau telfon atau kios

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan *Electronic Banking (E-Banking)* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti *Automatic Teller Machine (ATM)*, *phone banking*, *electronic fund transfer (EFT)*, *Electronic Data Capture (EDC)/Point of Sales (POS)*, *internet banking* dan *mobile banking*. Dalam memberikan pelayanan *E-banking*, bank dapat menyediakan layanan yang bersifat *informational*, *communicative* dan *transactional*. Penyediaan layanan *E-banking* hendaknya memperhatikan perinsip *prudentional banking*, perinsip pengamanan dan terintegrasinya

sistem teknologi informasi, perlindungan nasabah yang memadai serta searah dengan strategi bisnis bank.<sup>16</sup>

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

*Electronic Banking* atau *E-Banking*, adalah istilah yang menggambarkan semua transaksi yang terjadi antara perusahaan, organisasi, dan individu dan lembaga perbankan mereka. Pertama dikonseptualisasikan dalam pertengahan 1970-an, Inggris Negara pertama yang mempunyai layanan perbankan *online*, didirikan oleh *Bank of Scotland* bagi para pelanggan dari *Nottingham Building Society* (NBS) pada tahun 1983.

Beberapa bank yang ditawarkan nasabah perbankan elektronik pada tahun 1985. Namun, kurangnya pengguna internet, dan biaya yang terkait dengan penggunaan *online banking*, terhambat pertumbuhan. Ledakan internet di akhir 1990-an membuat orang lebih nyaman dengan membuat transaksi melalui web. Meskipun kehancuran dot-com, *E-Banking* tumbuh bersama internet.

Sementara lembaga keuangan mengambil langkah untuk menerapkan E-Banking di pertengahan 1990-an, *Stanford Federal Credit Union* adalah lembaga keuangan pertama yang menawarkan layanan internet banking online untuk semua anggotanya pada bulan Oktober 1994, banyak konsumen ragu-ragu untuk melakukan transaksi keuangan melalui web. Butuh adopsi perdagangan elektronik, berdasarkan perusahaan *trailblazing* seperti *America Online*, *Amazon.com* dan *eBay*, untuk membuat ide membayar untuk barang secara online luas. Pada tahun 2000, 80 persen dari bank-bank AS yang ditawarkan *E-Banking*. Digunakan pelanggan tumbuh perlahan-lahan. Di *Bank of America*, misalnya, butuh 10 tahun untuk memperoleh 2 juta *E-Banking* pelanggan. Namun, perubahan budaya yang signifikan terjadi setelah ketakutan Y2K berakhir.

Pada tahun 2001, *Bank of America* menjadi bank pertama ke atas 3 juta pelanggan *online banking*, lebih dari 20 persen basis pelanggannya. Sebagai perbandingan, lembaga-lembaga nasional lebih besar, seperti *Citigroup* mengklaim 2,2 juta hubungan *online* secara global, sementara JP Morgan Chase Fargo memiliki 2,5 juta pelanggan *online banking*, termasuk usaha kecil. Pelanggan *online* terbukti lebih loyal dan menguntungkan dari

---

<sup>16</sup> Veithzal Rivai dan Rifki Ismail, *Islamic Risk Management for Islamic Bank* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), hal. 361.

pelanggan biasa. Pada Oktober 2001, *Bank of America* pelanggan dieksekusi rekor 3,1 juta pembayaran tagihan elektronik, dengan total lebih dari \$ 1 miliar. Pada tahun 2009, sebuah laporan *Gartner Group* memperkirakan bahwa 47 persen orang dewasa AS dan 30 persen di Inggris bank *online*.

Tahun 2000, implementasi *E-Banking* dan *mobile banking* mulai dilakukan oleh beberapa Bank di Indonesia dan sampai saat ini. Bank di Indonesia mulai memasuki dunia maya.<sup>17</sup>

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

Saat ini transaksi *E-Banking* sudah dapat melakukan banyak hal, tetapi masih akan dapat berkembang lebih jauh lagi di waktu mendatang. Transaksi yang saat ini dapat dilakukan antara lain:<sup>18</sup>

1. Transfer Dana atau Pemindahan Dana
  - Dua rekening di bank yang sama
    - a. Rekening di bank yang berbeda, misal rekening di bank A ke rekening di bank B
    - b. Dan lain-lainnya
2. Informasih
  - a. Saldo
  - b. Transaksi
  - c. Dan lainnya
3. Pembayaran
  - a. Listrik
  - b. Hanphone bagi operator
  - c. Iuran TV kabel
  - d. PBB
  - e. Kartu kredit
  - f. Dan lain-lainnya

---

<sup>17</sup> <http://dirablog17.blogspot.com/2012/03/makalah-e-banking.html>

<sup>18</sup> Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: ANDI, 2011), hal. 66.

#### 4. Pembelian

- a. Pulsa telepon / handphone berbagai operator
- b. Tiket pesawat
- c. Pulsa PLN Prabayar
- d. Dan Lain-lainnya

Munculnya *Electronic Banking* itu sendiri tidak hanya berhubungan dengan bank saja, tetapi juga bekerja sama dengan operator selular. Sehingga dapat dilihat bahwa keberadaan *Electronic Banking* memberikan keuntungan kepada semua kalangan, seperti bank, operator selular dan nasabah bank pengguna *Electronic Banking*.

#### F. Produk-produk *Electronic Banking*

Kemajuan teknologi E-Banking sangat pesat bersamaan dengan kemajuan interkoneksi pelayanan dan komunikasi data melalui jaringan kabel maupun *wireless* (tanpa kabel).<sup>19</sup>

Ternyata *E-Banking* tersebut telah melahirkan beberapa produk, yaitu:

##### 1. *Internet Banking* (via internet / komputer)

*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 menyelenggarakan layanan perbankan melalui *internet*.

Dalam transaksi ekonomi terdapat interaksi antara penjual dengan pembeli untuk memperkuat hubungan jangka panjang antara penjual dan pembeli begitu juga dalam transaksi *internet banking*, pihak bank berusaha untuk membangun dan menjaga hubungan atau ikatan jangka panjang dengan nasabahnya. Dalam *internet banking*, adanya pemisahan secara fisik antara bank dengan konsumennya dan tidak adanya interaksi secara fisik antara konsumen dengan karyawan bank dalam *internet banking* menyebabkan situasi yang unik, sehingga kepercayaan dari konsumen adalah yang terpenting bagi bank. Dalam al-Qur'an dijelaskan

---

<sup>19</sup> *Ibid.*, Maryanto Supriyono, hal. 67.

mengenai tatacara transaksi yang dilakukan tidak tunai yaitu keterangan dalam surat al-Baqarah ayat 282 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ ۚ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ ۚ وَلَا يَأْب كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ ۚ فَلْيَكْتُبْ وَلْيَمْلِكِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسْ مِنْهُ شَيْئًا ۚ فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يَمِلَّ هُوَ فَلْيَمْلِكْ وَلِيَهُ بِالْعَدْلِ ۚ وَاسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رِجَالِكُمْ ۚ فَإِنْ لَمْ يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتَانِ مِمَّن تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكِّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَىٰ ۚ وَلَا يَأْب الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا ۚ وَلَا تَسْأَمُوا أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ أَجَلِهِ ۚ ذَٰلِكُمْ أَقْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمٌ لِلشَّهَادَةِ وَأَدْنَىٰ أَلَّا تَرْتَابُوا ۚ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا ۗ وَأَشْهِدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ ۚ وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ ۚ وَإِنْ تَفَعَّلُوا فَإِنَّهُ فَسُوقٌ بِكُمْ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۗ وَيَعْلَمِ اللَّهُ ۗ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, meka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada hutangnya. Jika yang berhutang itu orang yang lemah akalnya atau lemah (keadaannya) atau dia sendiri tidak mampu mengimlakkan, maka hendaklah walinya mengimlakkan dengan jujur. Dan persaksikanlah dengan dua orang saksi dari orang-orang lelaki (di antaramu). Jika tak ada dua oang lelaki, maka (boleh) seorang lelaki dan dua orang perempuan dari saksi-saksi yang kamu ridhai, supaya jika seorang lupa maka yang seorang mengingatkannya. Janganlah saksi-saksi itu enggan (memberi keterangan) apabila mereka dipanggil; dan janganlah kamu jemu menulis hutang itu, baik kecil maupun besar sampai batas waktu membayarnya. Yang demikian itu, lebih adil di sisi Allah dan lebih menguatkan persaksian dan lebih dekat

kepada tidak (menimbulkan) keraguanmu. (Tulislah mu'amalahmu itu), kecuali jika mu'amalah itu perdagangan tunai yang kamu jalankan di antara kamu, maka tidak ada dosa bagi kamu, (jika) kamu tidak menulisnya. Dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli; dan janganlah penulis dan saksi saling sulit menyulitkan. Jika kamu lakukan (yang demikian), maka sesungguhnya hal itu adalah suatu kefasikan pada dirimu. Dan bertakwalah kepada Allah; Allah mengajarmu; dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.<sup>20</sup>

Penjelasan dari ayat 282 menurut Tafsir Al-Muyasar / Kementrian Agama Saudi Arabia adalah :

Wahai orang-orang yang beriman kepada Allah dan mengikuti Rasul-Nya! Apabila kalian melakukan transaksi utang-piutang, di mana sebagian dari kalian memberikan pinjaman kepada orang lain sampai batas waktu tertentu, maka catatlah pinjaman itu. Dan hendaklah pinjaman di antara kalian itu dicatat oleh seorang pencatat dengan benar dan adil sesuai dengan ketentuan syariat. Dan hendaklah si pencatat tidak menolak mencatat pinjaman itu sesuai dengan apa yang diajarkan oleh Allah kepadanya, yakni mencatat secara adil.

Maka si pencatat itu mencatat apa yang didiktekan orang yang bertanggung jawab atas pinjaman itu, agar hal itu menjadi pengakuan darinya. Dan hendaklah ia takut kepada Allah, Rabbnya. Dan hendaklah ia tidak mengurangi pinjaman itu sedikitpun, baik dalam ukuran, jenis maupun kualitasnya. Jika orang yang bertanggungjawab atas pinjaman itu tidak cakap melakukan transaksi, atau lemah, baik karena usianya yang masih kecil maupun karena gangguan kejiwaan, atau tidak bisa mendiktekan karena bisu maupun lainnya, maka hendaklah ia diwakili oleh walinya yang bertanggungjawab atasnya dengan benar dan adil.

Maka carilah dua orang laki-laki yang berakal sehat dan adil untuk menjadi saksi. Jika tidak ada dua orang laki-laki, maka carilah saksi seorang laki-laki dan dua orang wanita yang kalian percaya kualitas agama dan amanahnya. Hal itu supaya ketika salah satu dari dua wanita itu lupa, maka wanita yang lain akan mengingatkannya. Dan hendaklah para saksi itu tidak menolak apabila mereka diminta menjadi saksi terkait transaksi utang-piutang. Dan mereka harus memberikan kesaksian apabila mereka diundang untuk itu. Dan janganlah kalian

---

<sup>20</sup> Al-Quran. *Tarjamah Al-Quran Al-Karim*. Bandung: PT. Al-Ma'arif, 1993.

merasa jemu untuk mencatat transaksi utang-piutang, baik dalam jumlah sedikit maupun banyak sampai batas waktu tertentu.

Karena mencatat transaksi utang-piutang itu lebih adil dalam pandangan syariat Allah, lebih kuat dalam menegakkan dan memberikan kesaksian, dan lebih besar kemungkinannya untuk menghilangkan keragu-raguan tentang jenis, kadar dan waktu (jatuh tempo) pinjaman. Kecuali apabila transaksi itu kalian lakukan dengan cara jual-beli antara barang dan uang secara tunai, maka tidak ada masalah bila kalian tidak mencatatnya, karena memang tidak perlu dicatat. Dan dianjurkan kepada kalian untuk mencari saksi guna menghindari perselisihan. Namun tidak boleh mempersulit urusan para pencatat dan para saksi. Dan mereka juga tidak boleh mempersulit urusan orang yang meminta jasa pencatatan dan kesaksian mereka. Jika kalian mempersulit urusan tersebut, maka tindakan itu telah keluar dari ruang lingkup ketaatan kepada Allah menuju kemaksiatan kepada-Nya.<sup>21</sup>

## 2. *Mobile Banking* (via handphone)

*Mobile Banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon seluler/handphone GSM (*Global for Mobile Communication*) atau CDMA dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon seluler misal XL, Indosat, Telkomsel, dan operator telepon lainnya.

*Mobile Banking* merupakan salah satu hasil layanan bank yang banyak diminati oleh para nasabah karena layanan ini membuat nasabah suatu bank mampu melakukan transaksi perbankan serta melihat informasi tentang rekeningnya dengan menggunakan handphone jenis apapun.<sup>22</sup>

## 3. *SMS Banking* (via SMS)

*SMS Banking*, saluran ini pada dasarnya evolusi lebih lanjut dari *Phone Banking*, yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via HP dengan perintah SMS. Fitur transaksi yang dapat dilakukan yaitu informasi saldo rekening, pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon),

---

<sup>21</sup> [www.tafsirweb.co.id](http://www.tafsirweb.co.id)

<sup>22</sup> Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011). hal. 130

dan pembelian voucher. Untuk transaksi lainnya pada dasarnya dapat pula dilakukan, namun tergantung pada akses yang dapat diberikan bank. Saluran ini sebenarnya termasuk praktis namun dalam prakteknya agak merepotkan karena nasabah harus menghafal kode-kode transaksi dalam pengetikan sms, kecuali pada bank yang melakukan kerjasama dengan operator seluler, menyediakan akses banking menu – Sim Tool Kit (STK) pada simcardnya.

#### 4. *Phone Banking* (via telfon)

*Phone Banking*, ini adalah saluran yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan bank via telepon. Pada awalnya lazim diakses melalui telepon rumah, namun seiring dengan makin populernya telepon genggam / HP, maka tersedia pula nomor akses khusus via HP bertarif panggilan flat dari manapun nasabah berada. Pada awalnya, layanan *Phone Banking* hanya bersifat informasi yaitu untuk informasi jasa/produk bank dan informasi saldo rekening serta dilayani oleh *Customer Service Operator / CSO*. Namun profilnya kemudian berkembang untuk transaksi pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (voucher dan tiket), dan transfer ke bank lain; serta dilayani oleh *Interactive Voice Response (IVR)*. Fasilitas ini boleh dibilang lebih praktis ketimbang ATM untuk transaksi non tunai, karena cukup menggunakan telepon/HP dimanapun kita berada, kita bisa melakukan berbagai transaksi, termasuk transfer ke bank lain.

#### 5. ATM

ATM, *Automated Teller Machine* atau Anjungan Tunai Mandiri, ini adalah saluran *E-Banking* paling populer yang kita kenal. Setiap kita pasti mempunyai kartu ATM dan menggunakan fasilitas ATM. Fitur tradisional ATM adalah untuk mengetahui informasi saldo dan melakukan penarikan tunai. Dalam perkembangannya, fitur semakin bertambah yang memungkinkan untuk melakukan pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (voucher dan tiket), dan yang terkini transfer ke bank lain (dalam satu switching jaringan ATM). Selain bertransaksi melalui mesin ATM, kartu ATM dapat pula digunakan untuk berbelanja ditempat perbelanjaan,

berfungsi sebagai kartu debit. Bila kita mengenal ATM sebagai mesin untuk mengambil uang, belakangan muncul pula ATM yang dapat menerima setoran uang, yang dikenal pula sebagai *Cash Deposit Machine/CDM*. Layaklah bila ATM disebut sebagai mesin sejuta umat dan segala bisa, karena ragam fitur dan kemudahan penggunaannya.<sup>23</sup>

Produk tersebut membuat lompatan teknologi yang luar biasa, menembus batasan ruang dan waktu. Kapanpun, dimanapun nasabah dapat bertransaksi selama 24 jam. Nasabah dibuat nyaman dengan produk jasa ini, karena untuk transaksi yang bermacam-macam cukup bertransaksi di tempat nasabah, dan tidak perlu datang ke bank.

Hanya sayangnya tidak semua bank mempunyai produk *Electronic Banking (Internet Banking dan Mobile Banking)*. Saat ini produk ini hanya terbatas pada bank-bank besar, karena biaya pengembangan perangkat keras/*hardware*, perangkat lunak/*software*, membangun jaringan, dan biaya perawatan sangat mahal.

#### **G. Perkembangan Transaksi *Electronic Banking (E-Banking)***

Transaksi yang dapat dilakukan via “*Electronic Banking*” akan terus berkembang sampai tidak terbatas. Selama ini *E-Banking* telah berkembang sangat cepat sekali dan faktor teknologilah yang turut mendorong ke arah itu.

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

##### *1. Hardware*

Kemampuan mini komputer sebagai pengolah database/host, dan antarmukanya. Pada intinya perkembangan hardware tertuju kepada perkembangan teknologi mikroprosesor (sebagai otak dari omputer). Peningkatan kemampuan mikroprosesor dalam melakukan jumlah instruksi per detik (contoh dari 2 milyar instruksi per detik menjadi 100 milyar instruksi per detik) dan peningkatan kemampuan multitasking dan lain-lain.

##### *2. Software*

Menyeangkut ke perkembangan dan kemampuan aplikasih program

---

<sup>23</sup> Sujadi dan Edi Purwo Saputro, *E-Banking: Urgensi Aspek Trust di Era E-Service* (Jakarta: Raja Grafindo, 2006), hal. 6.

### 3. Teknologi Komunikasi Data

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

### 4. *Host to Host*

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

Tetapi dalam praktiknya secara *hardware* dan *software* tidak bisa langsung dikoneksi karena kemungkinan adanya perbedaan sistem (server Bank A dengan server PLN). Dengan demikian agar dapat berjalan perlu adanya satu perusahaan pihak ketiga (operator) sebagai penengah untuk menjembatani kedua server tersebut sebagai *interfacing*. Tetapi kemungkinan bisa saja berhubungan langsung *host to host* apabila seluruh sistem sudah mendukung (*support*). Sebagai ilustrasi, ada 2 orang bicara dengan bahasa yang berbeda, maka perlu penerjemah agar bisa bicaranya saling dimengerti. Demikian pula *host to host* pada mitra-mitra lainnya: kantor Pajak, Telkom, dan mitra lainnya.<sup>24</sup>

## H. Keamanan Transaksi *Electronic Banking* (E-Banking)

1. PIN merupakan kode akses sehingga nomor pin merupakan kode rahasia pribadi, tidak boleh orang lain mengetahuinya.

---

<sup>24</sup> Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: ANDI, 2011), hal. 68-69.

2. Untuk *Internet Banking*, User ID bersifat rahasia dan key token tidak dipinjamkan ke orang lain, serta mengakses situs bank yang benar.
3. Penggantian PIN secara berkala merupakan salah satu cara untuk meminimalkan resiko.
4. *Sim Card* handphone harus dilindungi karena nomor 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*.
5. Nasabah harus berhati-hati, karena banyak orang-orang jahat selalu mencoba untuk memanfaatkan kelengahan nasabah baik melalui *phising* atau kegiatan *hacker*.

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

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

1. Dapat bertransaksi kapan saja dan dimana saja
2. Sangat efisien, hanya dengan menggunakan perintah melalui komputer atau handphone, nasabah dapat langsung melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor bank. Efisiensi waktu dan efisien biaya
3. Aman, *Electronic Banking* di lengkapi 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

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

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

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

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

Atau adanya sekelompok orang yang tidak bertanggung jawab mencoba untuk menggandeng mesin ATM dengan satu alat tambahan yang berfungsi untuk membaca data isi magnetik kartu ATM dan nomor PIN via camera. Alat tambahan ini dapat berupa cover terletak di luar mesin ATM sulit dibedakan sesaat bahwa cover tersebut berupa tempelan yang sangat cocok dengan mesin ATM nya. Isi dari pita magnetik adalah serangkaian bunyi tone serial yang berupa data identitas kartu. Data tone inilah yang dapat diduplikat ke dalam kartu baru (Proses Clonning). Atau dengan kemajuan teknologi yang pesat bisa saja dengan cara lainnya<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: ANDI, 2011), hal. 70-71

## BAB III

### GAMBARAN PERUSAHAAN

#### A. Sejarah PT. 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.<sup>26</sup>

Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan, Bank Muamalat berhasil menyalang 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

---

<sup>26</sup> Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2012). hal.45.

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 Muammalat, 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 Muammalat. 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 Muammalat sedikitpun, (III) pemulihan kepercayaan dan rasa percaya diri Kru Muammalat menjadi prioritas utama di tahun pertama kepengurusan Direksi baru, (IV) peletakan landasan usaha baru dengan menegakkan disiplin kerja Muammalat 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 muammalat 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 Financial Institution in Indonesia

2009 oleh Global Finance (New York) serta sebagai The Best Islamic Finance House in Indonesia 2009 oleh Alpha South East Asia (Hong Kong).

## **B. Ruang Lingkup PT. Bank Muamalat**

### **1. BMM (Baitul Maal Muamalat)**

Pada tahun 1994 membentuk unit pengelola dana ZIS dan sosial kebijakan yang kemudian disebut Baitul Maal. Unit yang awalnya didirikan atas dasar tanggungjawab Bank Muamalat terhadap pemberdayaan ekonomi mikro ini, pada tgl 16 juni 2000 diresmikan sebagai lembaga amil zakat nasional oleh menteri Agama RI. Kemudian sesuai tuntutan masyarakat akan lembaga amil zakat yang independen dan profesional dan UU No. 38 Th. 1999, pada tgl 22 Des 2000 badan hukum BMM resmi didirikan yaitu yayasan BMM.

BMM merupakan lembaga non-profit yang didirikan oleh Bank Muamalat, dengan fokus pada pemberdayaan masyarakat di Indonesia, pengusaha mikro yang berasal dari keluarga miskin, pendidikan dan beasiswa anak yatim, pelayanan kemanusiaan, dakwah dan sosial, serta pemberdayaan LKMS.

BMM telah menjangkau seluruh lapisan masyarakat miskin, dan diseluruh lembaga ini telah mendapatkan kepercayaan dari badan Internasional seperti Islamic Development Bank (IDB) dan menjadi model pemberdayaan di Indonesia yang menjalankan fungsi Corporate Social Responsibility (CSR) PT. Bank Muamalat Indonesia. Dan sebagai Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAZ).

Adapun Visi dan Misi Baitul Maal Muamalat (BMM) Adalah :<sup>27</sup>

Visi BMM

- menjadi motor penggerak program kemandirian ekonomi umat menuju terwujudnya tatanan masyarakat yang berkarakter, tumbuh dan peduli (empowering a caring society)

---

<sup>27</sup> [www.bankmuamalat.com](http://www.bankmuamalat.com)

Misi BMM

- Melaksanakan program-program pemberdayaan, ekonomi dan sosial masyarakat secara terintegral dan komprehensif.
- Membangun dan mengembangkan jaringan kerja pemberdayaan se luas-luas

## 2. DPLK Muamalat

DPLK adalah penyelenggara Program Pensiun Iuran Pasti (PIIP) yang didirikan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Yang disahkan berdasarkan SK menteri keuangan No. KEP-485/km. 17/1997 tgl 10 Okt 1997. Dengan dukungan jaringan bank muamalat tersebut diseluruh wilayah Indonesia, DPLK Muamalat siap memberikan layanan di setiap outlet baik untuk pendaftaran, setoran, maupun pembiayaan manfaat pensiun di kemudian hari.

Adapun Visi dan Misi DPLK Muamalat

Visi DPLK Muamalat

- Menjadi DPLK Syariah pertama yang mengutamakan transparansi, kebersamaan, kepuasan nasabah dengan transaksi sesuai syariah.

Misi DPLK Muamalat

- mengembangkan sistem informasi dan layanan yang cepat, mudah, inovatif dan berkualitas. Dan memberikan hasil investasi yang kompetitif sebagai wujud profesionalisme pengelolaan DPLK.

## C. Makna Logo PT. Bank Muamalat Indonesia

Mengenai logo yang digunakan oleh bank muamalat, ada beberapa makna yang terkandung di dalamnya, diantaranya adalah :<sup>28</sup>



---

<sup>28</sup> [www.bankmuamalat.com](http://www.bankmuamalat.com)

Gambar 3.1. Logo PT. Bank Muamalat Indonesia

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 maupun ukharawi.
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.

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.

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.”

#### **D. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia**

Adapun Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia adalah : <sup>29</sup>

##### **Visi**

---

<sup>29</sup> [www.bankmuamalat.com](http://www.bankmuamalat.com)

PT. Bank Muamalat Indonesia Menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dan dikagumi di pasar.

### **Misi**

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

PT. Bank Muamalat Indonesia 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<sup>30</sup>

### **E. Ruang Lingkup Bidang Usaha**

BMI merupakan bank syariah yang memiliki produk-produk pada penghimpunan dana dan pembiayaan. Berikut ini adalah produk-produk yang terdapat di Bank Muammalat Indonesia, ialah:<sup>31</sup>

#### **1. Shar-E**

*Shar-E* merupakan tabungan instan investasi syari'ah yang memadukan kemudahan akses ATM, Debit dan *Phone Banking* dalam satu kartu dan dapat dibeli di kantor pos seluruh Indonesia. Hanya dengan Rp.125.000, langsung dapat diperoleh satu kartu *Shar-e* dengan saldo awal tabungan Rp.100.000, sebagai sarana menabung berinvestasi di Bank Muamalat. *Shar-e* dapat dibeli melalui kantor pos. diinvestasikan hanya untuk usaha halal dengan bagi hasil kompetitif. Tarik tunai bebas biaya di lebih dari 8.888 jaringan ATM BCA/PRIMA dan fasilitas SalaMuamalat. (phone banking 24 jam untuk layanan otomatis cek saldo, informasi *history* transaksi, transfer antara rekening sampai dengan 50 juta dan berbagai pembayaran).

#### **2. Tabungan iB Muamalat**

---

<sup>30</sup> [www.bankmuamalat.com](http://www.bankmuamalat.com)

<sup>31</sup> [www.bankmuamalat.com](http://www.bankmuamalat.com)

Tabungan iB Muamalat merupakan investasi tabungan dengan akad *Mudharabah* di Counter Bank Muamalat di seluruh Indonesia maupun di Gerai Muamalat yang penarikannya dapat dilakukan di seluruh counter Bank Muamalat, ATM Muamalat, jaringan ATM Bersama dengan kartu muamalat juga berfungsi sebagai akses debit di seluruh Merchant debit Prima di seluruh Indonesia. Nasabah memperoleh bagi hasil yang berasal dari pendapatan Bank atas dana tersebut

### **3. Tabungan iB Muamalat Dolar**

Tabungan iB Muamalat Dollar merupakan tabungan syariah dalam didominasi valuta asing US Dollar (USD) dan Singapore Dollar (SGD) yang ditujukan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam, khususnya yang melibatkan mata uang US Dollar dan Singapore Dollar

### **4. Tabungan iB Muamalat Rencana**

Tabungan iB Muamalat Rencana adalah solusi perencanaan keuangan yang tepat untuk mewujudkan impian nasabah menjadi nyata dengan cara yang lebih baik dan sesuai prinsip syariah yang pada umumnya digunakan untuk melanjutkan pendidikan, melangsungkan pernikahan, beribadah haji/berwisata, membayar uang muka rumah, membeli kendaraan, mempersiapkan pensiunan.

### **5. Tabungan Haji Arafah**

Tabungan Haji Arafah merupakan tabungan yang dimaksudkan untuk mewujudkan niat nasabah untuk menunaikan ibadah haji. Produk ini akan membantu nasabah untuk merencanakan ibadah haji sesuai dengan kemampuan keuangan dan waktu pelaksanaan yang diinginkan. Dengan fasilitas asuransi jiwa, Insya Allah pelaksanaan ibadah haji tetap terjamin.

Dengan keistimewaan tersebut, nasabah Tabungan Arafah bisa memilih jadwal waktu keberangkatannya sendiri dengan setoran tetap tiap bulan, keberangkatan nasabah terjamin dengan asuransi jiwa, apabila penabung meninggal dunia, maka ahli waris otomatis dapat berangkat. Tabungan haji Arafah juga menjamin nasabah untuk memperoleh porsi keberangkatan (sesuai dengan ketentuan Departemen Agama) dengan jumlah dana Rp.32.670.000 (Tiga puluh dua juta enam ratus tujuh puluh ribu rupiah).

karena Bank Muamalat telah *on-line* dengan Siskohat Departemen Agama Republik Indonesia. Tabungan haji Arafah memberikan keamanan lahir batin karena dana yang disimpan akan dikelola secara Syariah.

#### **6. Tabungan Muamalat Umrah**

Tabungan Muamalat Umrah merupakan tabungan berencana dalam mata uang rupiah yang akan membantu mewujudkan impian untuk berangkat beribadah umrah.

#### **7. Tabunganku**

Tabunganku, yaitu tabungan syariah dalam mata uang rupiah yang sangat terjangkau bagi semua kalangan masyarakat.

#### **8. Tabungan iB Muamalat Prima**

Tabungan iB Muamalat Prima merupakan tabungan prioritas yang didesain bagi nasabah yang ingin mendapatkan bagi hasil maksimal dan kebebasan bertransaksi

#### **9. Giro Ultima iB**

Giro Ultima iB merupakan Produk giro berbasis akad *mudharabah* yang memberikan kemudahan bertransaksi dan bagi hasil yang kompetitif.

Sarana bagi nasabah perorangan dan non-perorangan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus memberikan imbal hasil yang optimal.

#### **10. Dana Pensiun Muamalat**

Dana Pensiun Muamalat merupakan Dana Pensiun Muamalat dapat diikuti oleh mereka yang berusia minimal 18 tahun, atau sudah menikah, dan pilihan usia pensiun 45-65 tahun dengan iuran sangat terjangkau, yaitu minimal Rp.20.000 per bulan dan pembayarannya dapat didebet secara otomatis dari rekening Bank Muamalat atau dapat ditransfer dari Bank lain. Peserta juga dapat mengikuti program WASIAT UMMAT, dimana selama masa kepesertaan, peserta dilindungi asuransi jiwa sebesar nilai tertentu dengan premi tertentu.

#### **11. Pembiayaan Modal Kerja**

Pembiayaan Modal Kerja adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan modal kerja usaha Anda sehingga kelancaran operasional dan rencana pengembangan usaha Anda akan terjamin.

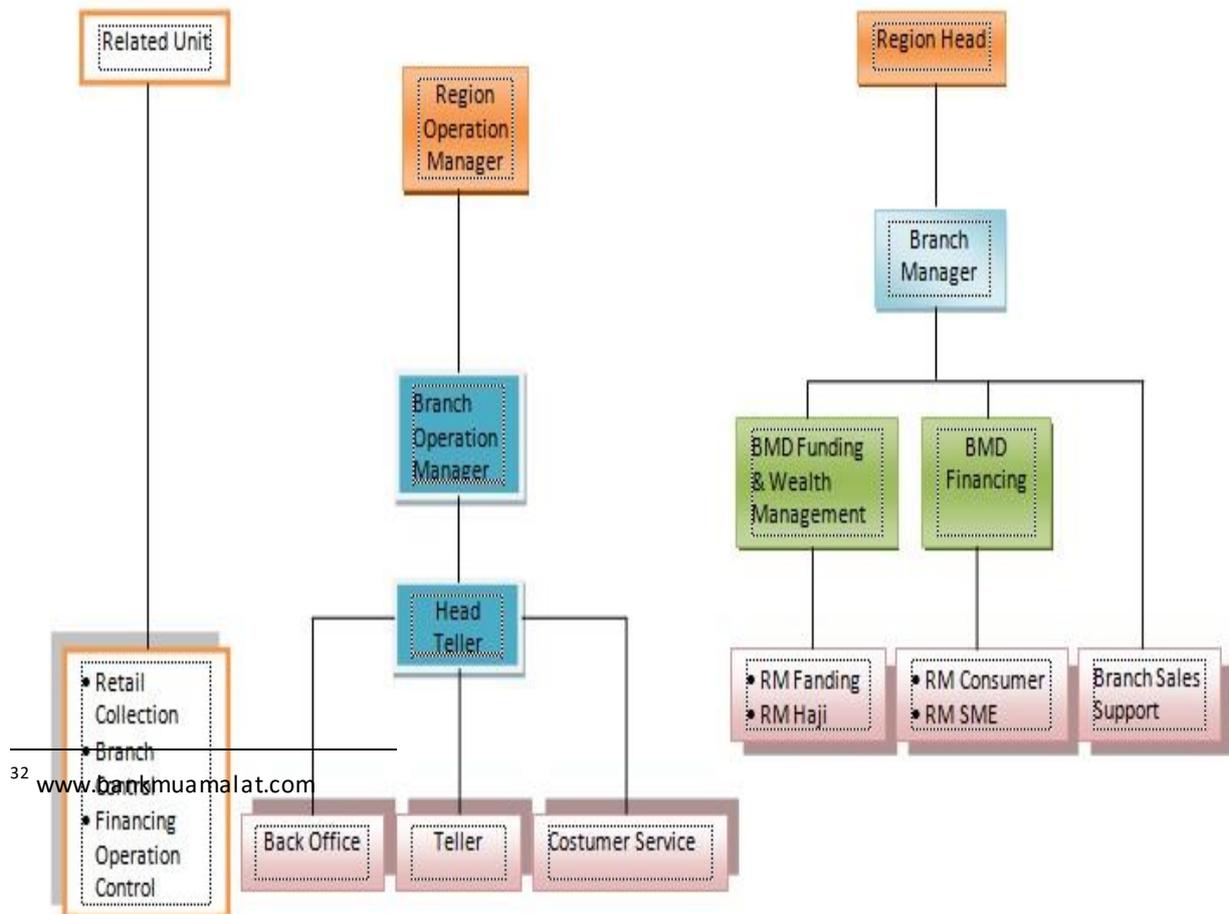
#### **12. Pembiayaan Modal Kerja LKM Syariah (Koperasi)**

Pembiayaan Modal Kerja Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Syariah adalah produk pembiayaan yang ditujukan untuk LKM Syariah (BPRS/BMT/Koperasi) yang hendak meningkatkan pendapatan dengan memperbesar portfolio pembiayaannya kepada Nasabah atau anggotanya (end-user).

### 13. Pembiayaan Rekening Koran Syariah

Pembiayaan Rekening Koran Syariah adalah produk pembiayaan khusus modal kerja yang akan meringankan usaha Anda dalam mencairkan dan melunasi pembiayaan sesuai kebutuhan dan kemampuan.<sup>32</sup>

### F. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas Penanggung Jawab PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Balai Kota Medan



Sumber : [www.bankmuamalat.com](http://www.bankmuamalat.com)

Gambar 3.2 Struktur Organisasi

### 1. *Branch Manager*

*Branch manager* merupakan pimpinan kantor cabang yang bertanggung jawab atas pencapaian dan kinerja cabang dengan melakukan perencanaan, monitoring dan evaluasi fungsi dan pencapaian sales, *covering area* dan pengelolaan *customer* untuk memenuhi target penjualan yang ditetapkan perusahaan. Beberapa wewenang atau tugas yang dilakukan oleh *Branchmanager* diantaranya adalah:

- a. Bertindak sebagai pimpinan cabang dan bertanggung jawab pada direktur utama atas semua operasional cabang.
- b. Memimpin kegiatan pemasaran dalam perbankan. Pemasaran perbankan sangat penting dilakukan, hal ini untuk memaksimalkan pendapatan bank. Manager bank harus bisa memimpin kegiatan pemasaran produk-produk perbankan. Kegiatan pemasaran tersebut bisa menggunakan dana yang seefektif dan efisiensi mungkin agar program pemasaran yang direncanakan bisa dijalankan dengan baik
- c. Memonitor kegiatan operasional perusahaan, mentoring kegiatan operasional perusahaan bisa dilakukan dengan menyusun Rencana Bisnis Bank atau RBB. Setelah penyusunan tersebut *Branch Manager* bisa menjalankan RBB yang sesuai bersama staffnya di kantor cabang. Penyusunan RBB bukan hanya disusun dan dijalankan saja, namun manager bank juga harus memonitor rencana tersebut apakah benar-benar dijalankan dengan baik oleh staffnya ataukah tidak.

### 2. *Operation Manager*

Sesuai dengan nama jabatannya, pada jabatan *Operational Manager* memiliki tugas utama atas seluruh aktivitas operasional perusahaan. Secara lebih detail tugas *operation manager* adalah sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab kepada *Branch manager* atas semua pelaksanaan standar operasional perusahaan.
- b. Mengawasi serta melakukan koordinasi kegiatan operasional, *Operation Manager* harus melakukan koordinasi untuk pengawasan semua aktivitas yang dilakukan oleh staff perbankan yang berkaitan dengan kegiatan operasional seperti yang tergambar pada bagan. Koordinasi tersebut dilakukan agar kegiatan operasional perbankan bisa berjalan dengan maksimal dan tidak ada kegiatan operasional yang sia-sia.
- c. Melakukan pengembangan kegiatan operasional. Kegiatan operasional kantor cabang juga harus dikembangkan, apakah itu pelayanannya ataupun produk-produk perbankan yang dimiliki. Pengembangan kegiatan dalam hal pelayanan bisa dilakukan *operation manager* dengan mengadakan training secara rutin. Kegiatan lain yang juga bisa dilakukan oleh pihak perbankan adalah dengan mengadakan rapat kinerja staff secara rutin.

### 3. *Coord Of Financing*

*Coord of Funding* merupakan marketing funding yang ditunjuk sebagai penanggung jawab atas semua kinerja *Relationship Manager* atau marketing funding. Tugas dan wewenang *coord of financing* adalah:

- a. Bertanggung jawab pada *Branch manager* tentang kinerja marketing funding dalam mencapai target yang telah ditentukan.
- b. Menjadi jembatan untuk memudahkan koordinasi antara *relationship manager funding* dengan *Branch manager*.
- c. Melakukan koordinasi dengan *head costumer service* mengenai produk funding

### 4. *Account Manager Financing*

*Account manager financing* merupakan *marketing financing / lending*. Seorang *Account manager financing* memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab kepada *coord of financing* dalam pencapaian target penjualan produk pembiayaan.

- b. Melakukan analisa awal kelayakan pengajuan pembiayaan nasabah.
- c. Mengawal proses pembiayaan mulai dari pengajuan pembiayaan, analisa kelayakan pembiayaan, mengawasi dan mengingatkan nasabah dalam pembayaran angsuran pembiayaan.

#### 5. ***Relation Manager Funding***

Relationship manager funding merupakan marketing funding/ pendanaan. Seorang marketing funding mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Marketing Funding sendiri bertanggung jawab pada *coord of funding* untuk pencapaian target bidang usaha *funding* (pendanaan).
- b. Seorang *Marketing Funding* harus berorientasi pada target pendanaan yang ditetapkan.

#### 6. ***Head Costumer Service dan Costumer Service***

Pada dasarnya tugas *head costumer service* dan *costumer service* adalah sama, hanya saja *headcostumer service* bertindak sebagai koordinator untuk memudahkan koordinasi dengan jajaran di atasnya. Secara umum tugas dari *costumer service* adalah:

- a. Menjadi perantara antara bank dengan nasabah. Orang pertama yang dihubungi oleh nasabah sewaktu datang ke bank, baik untuk meminta informasi maupun untuk melaksanakan transaksi.
- b. Menjadi pusat informasi mengenai produk dan jasa bank.
- c. Melayani nasabah dalam hal pelayanan jasa-jasa produk bank seperti transfer, inkaso, pemindahbukuan antar rekening nasabah.

#### 7. ***Personalia***

Posisi personalia merupakan bagian terpenting dalam perusahaan, karena berkaitan erat dengan sumber daya manusia bagi perusahaan. Sehingga tak jarang HRD mendapatkan otoritas tinggi dan dominan di manajerial perusahaan dalam mengambil kebijakan untuk karyawannya. Tugas seorang personalia berhubungan dengan sumber daya manusia, maka seorang personalia harus memahami tugas dan tanggung jawabnya. Berikut ini tugas dan tanggung jawab personalia:

- a. Bertanggung jawab mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia. Dalam hal ini termasuk perencanaan, pelaksanaan dan

pengawasan sumber daya manusia dan pengembangan kualitas sumber daya manusia.

- b. Membuat sistem HR yang efektif dan efisien, misalnya dengan membuat SOP, *job description*, *training and development system* dll.
- c. Bertanggung jawab penuh dalam proses rekrutmen karyawan, mulai dari mencari calon karyawan, wawancara hingga seleksi.
- d. Melakukan seleksi, promosi, *transferring* dan demosi pada karyawan yang dianggap perlu.

### **G. Lokasi Perusahaan**

PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Medan yang terletak di Jalan Balai Kota No. 10 D-E, Kesawan, Kecamatan Medan Barat, Kota Medan, Sumatra Utara 20111, Telepon : 061-4535353<sup>33</sup>

### **H. Jumlah Tenaga Kerja dan Jam Kerja**

#### 1. Jumlah Tenaga Kerja

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA. Kantor cabang utama Balai kota Medan saat ini mempunyai jumlah tenaga kerja 54 orang.

#### 2. Jam Kerja

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA. Kcu Balai kota Medan memiliki jam kerja sebagai berikut:

- |                  |                                      |
|------------------|--------------------------------------|
| a. 07.30         | : absensi karyawan                   |
| b. 07.45 - 08.15 | : doa dan evaluasi kerja             |
| c. 08.15 - 17:00 | : operasional kerja                  |
| d. 12.00 - 13:00 | : istirahat (sholat dan makan siang) |
| e. 17.00         | : jadwal umum pulang kerja.          |

Adapun jam kerja yang berlaku selama ini di PT. BANK MUAMALAT INDONESIA. Kantor cabang utama Balai kota Medan adalah di mulai pada pukul 07.45 WIB dan berakhir pukul 17.00 WIB .sebelum jam kerja dimulai pada pukul

---

<sup>33</sup> [www.muamalatbank.com](http://www.muamalatbank.com)

tersebut. Para karyawan harus sudah berada di kantor untuk mempersiapkan segala sesuatu yang berkaitan dengan aktivitas perbankan. Pada sore harinya aktivitas perubahan perbankan sudah berakhir dan karyawan harus menyusun dan merapikan berkas agar tidak hilang dan kececeran, akan tetapi ada beberapa karyawan yang harus menambah jam kerjanya (lembur). Hal ini dikarenakan adanya tugas atau pekerjaan yang harus selesai pada saat itu juga.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Berbagai Saluran *Electronic Banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia

##### KC.Medan Balai Kota

Sebagai bank yang menjadai bank utama syariah di Indonesia, Bank Muamalat Indonesia memiliki 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 bank atau di ATM, karena saat ini transaksi perbankan dapat dilakukakan dimanapun atau kapanpun dengan mudah dan praktis melalui jaringan elektronik seperti internet dan telepon genggam

Contoh adalah mentrasfer dana antar rekening maupun antar bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa iai ulang atau pengecekan saldo dan mutasi rekening

##### a. Saluran *e-Muamalat*

Dalam penggunaan fasilitas jasa perbankan Bank Muamalat Indonesia memiliki berbagai saluran *E-Banking* atau dikenal dengan *e-Muamalat*.

#### 1. Sala Muamalat

Sala Muamalat merupakan layanan *phone banking* melalui IVR (*interactive voice respond*) dan petugas layanan nasabah yang beroperasi 24 jam yang memberikan kemudahan bagi nabah setiap saat dan dimanapun nasabah berada untuk memperoleh informasih mengenai produk, saldo dan informasih transaksi, tasfer antar rekening, serta mengubah pin yang dapat diakses melalui telfon dengan menghubungi 1500016 baik melalui ponsel atau telfon rumah

Adapun manfaat Sala Muamalat yaitu sbb:

- a. Transaksi perbankan bias dilakukan kapan saja dan dimana saja
- b. Aman (menggunakan PIN ATM, ada limit transaksi, harus mendaftarkan nomor ponsel dan nomor rekening tujuan transfer)
- c. Mudah dan fraktis

Syarat Sala Muamalat yaitu sbb:

- a. Memiliki rekening tabungan atau giro perorangan
- b. Memiliki kartu ATM Muamalat

Biaya terkait Sala Muamalat

- a. Tidak ada biaya administrasi bulanan
- b. Biaya melalui PSTN (jaringan telepon tetap dari Telkomsel) menggunakan tarif pulsa local
- c. Biaya melalui ponsel sesuai ketentuan biaya provider yang di gunakan.

Berikut fitur pada Sala Muamalat

- a. Informasih, berupa informasih saldo, informasih 5 transaksi terakhir, dan informasih produk
- b. Transaksi finansial, berupa transfer antar Bank Muamalat
- c. 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.

Manfaat *Internet Banking Muamalat* yaitu sbb:

- a. Transaksi perbankan bias dilakukan kapan saja dan dimana saja
- b. Aman, menggunakan *soft token (mPass code)* berupa SMS dan ada limit transaksi
- c. Satu akses, satu *user ID* untuk semua produk

Syarat *Internet Banking muamalat* sbb:

- a. Memiliki rekening tabungan dan atau giro perorangan
- b. Memiliki kartu ATM Muamalat
- c. Melakukan registrasi *Internet Banking* di ATM Mualamat
- d. Memiliki jaringan internet
- e. Akses web *Internet Banking* <http://ib.muamalatbank.com>

Biaya terkait *Internet Banking* Muamalat yaitu sbb :

- a. Tidak ada biaya administrasi bulanan
- b. Biaya penggunaan layanan data (internet) sesuai operator telekomunikasi yang digunakan
- c. Pada transaksi tertentu ada biaya transaksi yang dikenakan, misal : transfer ke bank lain

Berikut fitur pada *Internet Banking* Muamalat

- a. Informasi, berupa informasi saldo, informasi mutasi rekening, dan informasi kurs
- b. Transaksi finansial, berupa transfer antar bank Muamalat, transfer antar Bank anggota ATM bersama, transfer antar Bank anggota ATM prima, transfer antar Bank lain, dan transfer terjadwal
- c. Pembayaran, berupa Telkom Group, tagihan ponsel, TV berlangganan, ZIS, Asuransi sinar mas dan Virtual Account Muamalat
- d. Pembelian, berupa pulsa isi ulang, TV berlangganan

### **3. *Mobile Banking* Muamalat**

*Mobile Banking* Muamalat merupakan layanan perbankan perbankan elektronik untuk melakukan transaksi finansial dan non finansial yang dapat beroperasi 24 jam dengan mengunduh aplikasinya melalui *smartphone*

Manfaat *mobile banking* Muamalat adalah :

- a. Transaksi perbankan bias dilakukan kapan saja dan dimana saja melalui *smartphone*
- b. Mudah, registrasi cukup dilakukan melalui ATM Bank Muamalat
- c. Praktis, tersedia fitur favorit untuk mencatat data transaksi

Syarat *Mobile Banking* Muamalat yaitu :

- a. Memiliki rekening tabungan atau giro perorangan
- b. Memiliki kartu ATM Muamalat
- c. Melakukan registrasi di ATM Muamalat
- d. Memiliki *smartphone*

- e. *Download* aplikasih Muamalat *Mobile* melalui *Play Store*, dan *Windows Phone Store*

Biaya terkait *Mobile Banking* Muamalat yaitu :

- a. Tidak ada biaya admistrasi bulanan
- b. Biaya penggunaan layanan data (3G dan 4G) sesuai operator telekomunikasih yang digunakan
- c. Pada transaksi tertentu ada biaya transaksi yang di kenakan, misalnya : pembayaran Telkom

Berikut fitur pada *Mobile banking* Muamalat:

- a. Informasih, berupa informasih saldo, transaksi hari ini, 10 transaksi terakhir, mutasih rekening terakhir
- b. 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, transfer terjadwal
- c. Pembayaran, berupa Telkom Grup, tagihan *phone*, pembayaran TV berlangganan, dan asuransi Sinarmas.

#### **4. Gerai Muamalat (*Payment Point Online Bank/ PPOB*)**

Gerai muamalat atau lebih dikenal dengan sebutan PPOB adalah layanan atau fasilitas sistem pembelian *voucher* dan pembayaran tagihan yang dilakukan secara tunai oleh masyarakat pada Loker atau *Payment Point* yang sudah bekerjasama dengan Bank Muamalat.

Berikut keuntungan sebagai loket/agen Gerai Muamalat yaitu :

- a. Deposit yang plexsibel
- b. Bagi hasil yang jelas dan menguntungkan
- c. Sistem pengawasan *Payment Point* yang terpusat
- d. Kemudahan bertransaksi dengan fitur yang beragam
- e. Berpotensi medapatkan pembiayaan dari bank

Persyaratan bergabung sebagai loket/agen Gerai Muamalat

- a. Mengisi formulir dan syarat ketentuan pendaftaran
- b. Menyerahkan fotokopi identitas diri yang masih berlaku dan buku tabungan
- c. Membuka rekening Muamalat
- d. Meyerahkan deposit transaksi
- e. Memilih tipe *Payment Point* (pada formulir)

Berikut fitur Gerai Muamalat :

- a. Pembayaran, berupa PLN, Telkom, Kartu Halo, Xplor dan Flexi.
- b. Pembelian pulsa isi ulang / *Prepaid*, seperti PLN *Prepaid* / *token*, Telkomsel, dan Indosat
- c. TV Berlangganan, seperti Telkom Vision dan Indovision
  - a) **Keuntungan Layanan *e-Muamalat* :**
    - 1) Layanan Transaksi 24 jam 7 hari seminggu
    - 2) Efisiensi waktu
    - 3) Kemudahan transaksi
    - 4) Aman

Pada bank tersebut, adanya kartu khusus yang di berikan oleh Bank Muamalat kepada pemilik rekening yang dapat di gunakan untuk bertransaksi secara elektronik pemilik rekening yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronik atas rekening yaitu Kartu ATM yang di berikan nama Kartu Shar-E.

#### **B. Hambatan – Hambatan dalam Penggunaan Fasilitas *E-Banking* pada PT.Bank Muamalat Indonesia KC.Medan Balai Kota**

Dengan memanfaatkan *E-Banking* banyak keuntungan yang akan di peroleh nasabah terutama apabila dilihat dari banyaknya waktu dan tenaga yang dapat di hemat karena *E-banking* jelas beban antrian dan dapat dilakukan darimana saja sepanjang nasabah memiliki sarana pendukung untuk melakukan layanan *E-Banking* tersebut. Namun, masyarakat pada umumnya juga memiliki hambatan-hambatan dalam penggunaan fasilitas *E-Banking*, seperti nasabah Bank Muamalat dalam penggunaan fasilitas *e-Muamalat* yaitu:

1. Kemampuan nasabah tentang penggunaan teknologi

Kurangnya ilmu pengetahuan masyarakat tentang fasilitas *e-banking* sehingga masih banyak yang tidak mengerti dalam penggunaan teknologi (Gaptেক). Nasabah sering bertanya kepada *customer service* karena ketidakpahaman mereka dalam penggunaan aplikasi pada ponsel dalam melakukan transaksi melalui *e-Muamalat* sehingga para nasabah masih saja memiliki bertransaksi dengan cara mendatangi kantor cabang

2. Jaringan yang harus sesuai provider

Sering terjadi nasabah pada umumnya memiliki hambatan dalam menggunakan fasilitas *e-banking*. Nasabah yang berada di daerah sulit untuk mengakses jaringan seperti pedesaan, maka secara otomatis jaringannya akan terganggu. Hal tersebut yang menyebabkan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia lebih memilih untuk menggunakan aplikasi *e-Muamalat* yang mampu menghambat segala aktivitas bertransaksi secara manual dan dapat berisiko seperti *cybercrime*.<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> Yossie Yulianggi Soselisa, *Customer Service Bank Muamalat KC Medan Balai Kota, Wawancara Pribadi, Medan, 9 Maret 2019.*

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah melakukan pembahasan dalam penulisan ini berdasarkan analisis baik secara teoritis maupun kesimpulan berdasarkan praktik dilapangan, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan, yaitu :

1. Saluran-saluran Electronic Banking pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC. Medan Balai Kota atau dikenal sebagai e-Muamalat yaitu SalaMuamalat, Internet Banking Muamalat, Mobile Banking Muamalat, dan Gerai Muamalat.
  - a. SalaMuamalat merupakan layanan phone banking untuk memperoleh informasi segala transaksi.
  - b. Internet Banking Muamalat merupakan layanan perbankan elektronik untuk melakukan transaksi pribadi.
  - c. Mobile Banking Muamalat merupakan layanan perbankan elektronik untuk melakukan transaksi finansial dan non finansial aplikasi melalui Smartphone.
  - d. Gerai Muamalat adalah layanan atau fasilitas sistem pembelian voucher dan pembayaran tagihan yang dilakukan secara tunai.
  
2. Hambatan-hambatan yang terjadi pada nasabah dalam penggunaan fasilitas *Electronic Banking* atau *e-Muamalat* pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC. MEDAN BALAI KOTA yaitu pada kemampuan nasabah tentang penggunaan teknologi dikarenakan kurangnya ilmu pengetahuan masyarakat tentang fasilitas *e-banking* sehingga masih banyak yang tidak mengerti dalam penggunaan teknologi (Gaptেক) yang menyebabkan para nasabah masih saja memilih bertransaksi dengan cara mendatangi kantor cabang. Dan jaringan yang harus sesuai dengan provider juga membuat nasabah yang berada di daerah sulit untuk mengakses jaringan seperti di pedesaan, maka secara otomatis jaringannya akan terganggu sehingga nasabah pada Bank Muamalat lebih memilih untuk tidak menggunakan aplikasi *e-Muamalat* yang mampu menghambat segala aktivitas bertransaksi secara manual.

## **B. Saran**

Dengan berkembangnya E-Banking di Indonesia dan beragamnya kemudahan transaksi *E-Banking*, kita harus bisa memanfaatkannya dengan bijak. Saat menggunakan E-Banking seharusnya berhati-hati, jangan sampai manfaat dari *E-Banking* tersebut diambil oleh orang lain, seperti tindak kejahatan yang ada.

Selain itu, kesadaran akan teknologi harus ditingkatkan, agar tidak terjadi penipuan melalui internet atau lewat sarana komunikasi yang lain. Dan sebagai tambahan untuk keamanan bertransaksi jangan pernah mengakses *E-Banking* menggunakan koneksi umum, misalnya warnet, wifi kampus, wifi mall, dan sebagainya karena rentan akan pencurian data.

Bagi masyarakat atau nasabah Bank Muamalat Indonesia yang belum terdaftar untuk menggunakan E-Banking penulis menyarankan agar untuk segera mendaftar, karena *E-Banking* sangat memudahkan nasabah dalam bertransaksi finansial maupun non finansial. Apalagi untuk nasabah yang memiliki tingkat kegiatan atau kesibukan yang padat, *E-Banking* bisa menjadi alternatif agar bisa bertransaksi kapan dan dimanapun nasabah berada tanpa harus perlu datang langsung ke bank.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Quran. *Tarjamah Al-Quran Al-Karim*. Departemen Agama Islam RI Bandung: PT. Al-Ma'arif, 2004.
- Handbook.branch Bank Muammalat.doc
- Hasan, Alwi. 2007, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014, *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ihham, Ahmad. 2015, *Ini Lho Bank Syariah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ismail, 2010, *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenamedia Group .
- Jasfar, Farida, 2009, *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia .
- Karim, 2009, Adiwarman. *Bank Islam : Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kasmir, 2013. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.
2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba 4.
- Nasution, Ahmad Arifin. *Sub Branch Manager Bank Muamalat KC Medan Balai Kota Medan Wawancara Pribadi*. Medan, 9 Maret 2019.
- Nasution, M. Nur. 2009. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.
- Nurastuti, Wiji. 2011, *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rivai, Veithzal dan Ismail, Rifki , 2013, *Islamic Risk Management for Islamic Bank*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utam.
- Siswandi. 2008 *Banking & Non-Banking Practice*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Soemitra, Andri. 2012. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Soselisa, Yossie Yulianggi. *Customer Service Bank Muamalat KC Medan Balai Kota. Wawancara Pribadi*. Medan, 9 Maret 2019.
- Sujadi dan Saputro, Edi Purwo. 2006. *E-Banking: Urgensi Aspek Trust di Era E-Service*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Sulaiman, Abdul Wahab Ibrahim Abu, 2006. *Banking Cards Syariah: Kartu Kredit dan Debit dalam Perspektif Fiqih*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Supriyono, Maryanto, 2011. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: ANDI.

Syakir, Ahmad, 2013 Diktat: *Perbankan Syariah*. Medan: IAIN SU .