



**PEMAHAMAN FASILITAS *ELECTRONIC BANKING* PADA  
BANK SYARIAH MANDIRI  
SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)  
Manajemen Perbankan Syariah

Disusun Oleh :

**Nama : SINDHU PRASTOMO**

**NPM : 2016570026**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA  
1441 H/ 2020 M**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul "**Pemahaman Fasilitas *Electronic Banking* pada Bank Syariah Mandiri**", yang disusun oleh **Sindhu Prastomo** , Nomor Pokok Mahasiswa : **2016570026**, Program Studi Manajemen Perbankan Syariah disetujui untuk diajukan pada sidang Skripsi Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Jakarta, 27 Jumadil awal 1441 H

22 Januari 2020 M

Pembimbing



Dina Febriani, S.E., M.M

## LEMBAR PERNYATAAN (ORISINALITAS)

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sindhu Prastomo  
NPM : 2016570026  
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah  
Fakultas : Agama Islam  
Judul Skripsi : Pemahaman Fasilitas *Electronic Banking* pada Bank  
Syariah Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul diatas secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang menjadi sumber rujukan. Apabila ternyata di kemudian hari terbukti skripsi saya merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia menanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan ketentuan undang-undang dan aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Jakarta ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar benarnya dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 27 Jumadil awal 1441 H

22 Januari 2020 M

Yang Menyatakan,

  
Sindhu Prastomo

## LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

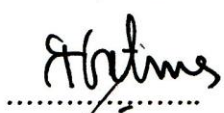
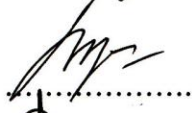

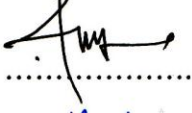

Skripsi yang berjudul : “Pemahaman Fasilitas *Electronic Banking* pada Bank Syariah Mandiri” yang disusun oleh : Sindhu Prastomo, Nomor Pokok Mahasiswa: 2016570026. Telah diajukan pada hari/tanggal: Sabtu, 01 Februari 2020. Telah diterima dan disahkan dalam sidang skripsi (munaqasyah) Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Perbankan Syariah.

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Dekan,



Rini Fatma Kartika, S.Ag., M.H.

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Rini Fatma Kartika, S.Ag., M.H.</u> Ketua	 .....	19/2 2020 .....
<u>Drs. Tajudin, M.A.</u> Sekretaris	 .....	12/2 2020 .....
<u>Dina Febriani, SE., MM</u> Dosen Pembimbing	 .....	16/2 2020 .....
<u>Dr. Nur Hidayat, S.Ag., MM.</u> Penguji I	 .....	17/2 2020 .....
<u>Hasanah, SE,MM</u> Penguji II	 .....	17/2/2020 .....

## **FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Program Studi Manajemen Perbankan Syariah

Skripsi, 22 Januari 2020

**Sindhu Prastomo**

2016570026

Pemanfaatan Fasilitas *Electronic Banking* Pada Bank Syariah Mandiri

xiii + 92 Halaman + 11 Lampiran + 6 Tabel + 6 Gambar

### **ABSTRAK**

Layanan *Electronic Banking* merupakan salah satu bentuk inovasi yang di keluarkan oleh pihak perbankan untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Namun dalam pemanfaatan masih banyak nasabah yang belum menggunakan layanan *electronic banking* dikarenakan kurangnya pemahaman, tujuan penelitian ini untuk menjelaskan jasa fasilitas *electronic banking*, mengetahui manfaat dan keunggulan *electronic banking* dan mengetahui hambatan dan cara mengatasi hambatan dalam menggunakan layanan fasilitas *electronic banking*.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan wawancara dan menyebar kuesioner. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan skunder. Sumber data primer yaitu informasi yang bersumber dari wawancara kepada pihak Bank Syariah Mandiri, sedangkan data skunder yaitu data yang diperoleh dari kuesioner dan studi kepustakaan untuk melengkapi data-data primer.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait pemanfaatan fasilitas *electronic banking* pada bank syariah mandiri bahwa *electronic banking* pada bank syariah mandiri memiliki tiga *channel* yaitu mandiri syariah *debit*, mandiri syariah *mobile*, dan BSM *net banking*. Pemahaman nasabah sebesar 73 % dan ketertarikan nasabah 77,83 % yang ingin menggunakan layanan *electronic banking* dan hambatan dalam menggunakan *electronic banking* yaitu provider dan password.

**Kata Kunci : Pemanfaatan, *Electronic Banking*, Bank Syariah**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “**PEMAHAMAN FASILITAS *ELECTRONIC BANKING* PADA BANK SYARIAH MANDIRI**” ini sesuai dengan waktu yang ditentukan. Sholawat serta salam senantiasa terlimpah kepada Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarganya dan para sahabatnya. Semoga beliau dapat menjadi suri tauladan bagi kita semua dan syafaatnya dapat tercurah kepada semua umatnya.

Tidak sedikit kendala yang dihadapi penulis di dalam proses penyelesaiannya, namun karena bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak baik moril maupun materil, sehingga kendala itu menjadi tidak terlalu berarti. Kemudian, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung dengan baik langsung maupun tidak langsung dalam penulisan proposal ini. Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Syaiful Bakhri, S.H., M.H., Rektor Universitas Muhammadiyah Jakarta.
2. Rini Fatma Kartika, S.Ag., M.H., Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.
3. Drs. Tajudin, M.A., Wakil Dekan I, Asep Supyadillah, M.Ag., Wakil Dekan II, Nurhadi, M.A., selaku Wakil Dekan III.

4. Dr. Nurhidayat, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Jakarta.
5. Dina Febriani, S.E., M.M., Dosen Pembimbing Skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.
6. Kedua orang tua, Ayahanda (Alm) Junaedi dan Ibunda Titi Lustiawati yang sudah banyak memberikan do'a, kasih sayang, cinta, kesabaran, nasihat, dukungan, semangat dan motivasi baik moril maupun materil yang selalu saya terima.
7. Kepada *basecamp* warung babeh yang telah memberikan tempat untuk mengerjakan skripsi ini sehingga bisa terselesaikan skripsi ini.
8. Adik saya, yang senantiasa memberikan dukungan moril maupun materil yang sangat membantu saya selama menempuh perkuliahan.
9. Teman-teman seperjuangan Manajemen Perbankan Syariah angkatan 2016 khususnya Manajemen Perbankan Syariah A, yang telah memberikan warna keceriaan selama kuliah.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan Skripsi ini serta masih jauh dari kata sempurna. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini. Akhirnya penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 27 Jumadil awal 1441 H  
22 Januari 2020 M

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN (ORISINALITAS)</b> .....	i
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian .....	7
C. Perumusan Masalah.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Sistematika Penulis .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Deskripsi konseptual focus dan sub fokus	
1. <i>Electronic Banking</i> .....	11
a. Sejarah <i>Electronic Banking</i> .....	11
b. Definisi <i>Electronic Banking</i> .....	13
c. Jasa Perbankan Berbasis Teknologi .....	15
d. Jasa Transaksi <i>Electronic Banking</i> .....	20

e. Produk-produk <i>Electronic Banking</i> .....	21
f. Dasar Hukum <i>Electronic Banking</i> Perbankan Syariah	25
g. Keamanan Transaksi <i>Electronic Banking</i> .....	27
2. Definisi Bank.....	27
a. Pengertian Bank .....	27
b. Definisi Bank Syari'ah .....	30
c. Dasar Hukum Bank Syari'ah.....	31
d. Fungsi Bank Syari'ah .....	36
3. Pemahaman.....	37
a. Pengertian Pemahaman .....	37
b. Pemahaman Teknologi.....	38
c. Teori Pemahaman Teknologi .....	38
B. Hasil Penelitian Relevan .....	44
C. Kerangka Berfikir.....	45

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Tujuan Penelitian.....	47
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	47
C. Latar Penelitian .....	47
D. Metode Penelitian dan Prosedur Penelitian.....	48
E. Data dan Sumber Data.....	49
F. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data .....	50
1. Observasi .....	50
2. Wawancara .....	51

3. Dokumentasi.....	51
4. Kuesioner.....	52
5. Kepustakaan .....	52
G. Instrumen Penelitian.....	52
H. Teknik Analisis Data .....	54

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri.....	55
B. Hasil Temuan Penelitian .....	72
C. Pembahasan Temuan Penelitian.....	84

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	90
B. Saran.....	92

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

#### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian .....	56
Tabel 4.1 Mandiri Syariah <i>Debit</i> Standar Nasional (GPN) Limit Transaksi ..	82
Tabel 4.2 Mandiri Syariah <i>Debit</i> Visa Limit Transaksi.....	84
Tabel 4.3 Mandiri Syariah <i>Mobile</i> Visa Limit Transaksi .....	89
Tabel 4.4 Jenis Layanan BSM <i>Net Banking</i> .....	91
Tabel 4.5 Fitur BSM <i>Net Banking</i> .....	93

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Jami Bintaro Jakarta Selatan.....	66
Gambar 4.2 Mandiri Syariah <i>Debit</i> Standar Nasional (GPN).....	81
Gambar 4.3 Mandiri Syariah <i>Debit</i> Visa.....	83
Gambar 4.4 Mandiri Syariah <i>Mobile</i> .....	86
Gambar 4.5 BSM <i>Net Banking</i> .....	90

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Pedoman Observasi
- Lampiran 2 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 3 : Catatan Hasil Observasi
- Lampiran 4 : Catatan Hasil Wawancara
- Lampiran 5 : Hasil Analisis Data Kuesioner
- Lampiran 6 : Surat Permohonan Riset/Penelitian
- Lampiran 7 : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 8 : Dokumentasi
- Lampiran 9 : Struktur Organisasi
- Lampiran 10 : Lembar Konsultasi Penulisan Skripsi
- Lampiran 11 : Daftar Riwayat Hidup

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

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 perdesaaan pun sudah terbiasa mendengar kata bank, terlebih lagi hingar bingar dunia perbankan semenjak Indonesia dilanda krisis beberapa tahun lalu yang diikuti bubarkannya puluhan bank. Pengenalan bank dari sebagian masyarakat ini baru sebatas arti sempit. Masyarakat mengenal bank masih sebatas yang ada kaitannya dengan tabungan dan kredit, selebihnya banyak yang tidak tahu, padahal begitu banyak layanan bank yang dapat dinikmati oleh masyarakat saat ini.

Kemajuan teknologi yang berdampak pada pesatnya kemajuan industri perbankan dan jasa keuangannya beberapa tahun terakhir ini, menuntut masyarakat memilih perbankan sesuai dengan kebutuhannya. Bank syariah pada dasarnya merupakan suatu industry keuangan yang memiliki sejumlah perbedaan dalam kegiatan utamanya dibandingkan bank konvensional, yang mana bank syariah lebih mengutamakan kerjasama yang manfaatnya dapat diterima melalui bagi hasil yang disepakati bersama nasabah dengan pihak bank, sebagaimana yang tercantum di dalam peraturan bank Indonesia Nomor 2/8/PBI/2000 pasal 1, tentang Bank Syari'ah." Bank umum yang dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dan telah diubah dengan Undang

Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syari'ah, termasuk unit usaha syari'ah dan kantor cabang dua bank asing yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syari'ah”<sup>1</sup>

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

Revolusi *industry* 4.0 memasuki dunia digitalisasi sistem *industry*. Semua data yang diperlukan pada produksi maupun manajemen diinputkan pada suatu sistem digital sehingga semua yang berkepentingan dapat mengakses tanpa perlu mencari orang yang berkepentingan, hal ini dapat memberikan efek positif dengan adanya peningkatan teknologi

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 publik.<sup>2</sup>

Menyadari semakin ketatnya persaingan yang terjadi di dunia bisnis ini, kualitas pelayanan perbankan semakin meningkat dan persaingan pada jasa

---

<sup>1</sup> Bank Indonesia, 2000, ”Peraturan Bank Indoensia tentang Bank syariah”, [ Online] [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id) [11 November 2019]

<sup>2</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syari'ah* (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2014) h.324



perbankan semakin kompleks pasca keluarnya penjaminan terbatas (dana nasabah) yang dilakukan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Hal ini membuat setiap perbankan selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan 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 bank yang lainnya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan merupakan faktor utama yang mampu menentukan kelangsungan kegiatan perbankan, termasuk dalam menarik minat para nasabah.

Aktivitas jasa perbankan, akhir-akhir ini merupakan aktivitas yang diharapkan oleh bank untuk dapat meningkatkan pendapatan bank yang berasal dari *fee* atau jasa perbankan tersebut. Beberapa bank berusaha untuk meningkatkan teknologi dan sistem agar dapat memberikan pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Pelayanan yang dapat memuaskan nasabah adalah pelayanan jasa yang mudah, praktis, murah, 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>3</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 yang untuk mempercepat

---

<sup>3</sup> Ismail, *Manajemen Perbankan* (Jakarta : Kencana Premedia Group, 2010) h.6

pertumbuhannya, dari berbagai bidang industri , perbankan merupakan perusahaan mengadopsi terbesar teknologi informasi, penggunaannya sangat meluas baik untuk efisiensi internal maupun kepentingan nasabah. Teknologi informasi yang menjadi penunjang maju dan berkembang pelayanan jasa perbankan seperti teknologi *Electronic Banking* atau *E-Banking* juga perlu memperhatikan beberapa unsur pemasaran untuk memasarkan jasa tersebut. Beberapa unsur pemasaran yang akan digunakan adalah alat bagi pemasar yang terdiri atas berbagai unsur suatu program pemasaran yang perlu dipertimbangkan agar implementasi strategi pemasaran dan *positioning* yang diterapkan dapat berjalan sukses.<sup>4</sup>

Transaksi *E-Banking* dilakukan dimana saja, di belahan bumi manapun, selama ada jaringan layanan data dan dapat berakses. Transaksi dapat dilakukan 24 jam serta *real time*.<sup>5</sup>

*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> M. Nur Rianto Al Arif , Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah'ah ( Bandung: Alfabeta,2012) h.70

<sup>5</sup> Maryanto Supriyono, Buku Pintar Perbankan (Yogyakarta: ANDI, 2011) h.65

Perkembangan dunia perbankan pada saat ini sangatlah pesat. Banyaknya pesaing menyebabkan perusahaan sulit untuk mempertahankan nasabah. Dalam hal 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 Mandiri Syariah juga mulai bersaing dan berupaya untuk mengembangkan teknologi *E-Banking* berupa *Phone Banking*, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking*.

Dalam transaksi ekonomi terdapat interaksi antara penjual dan pembeli untuk memperkuat hubungan jangka panjang antara penjual dan pembeli begitu juga dalam transaksi *E-Banking*. Pihak bank berusaha untuk membangun dan menjaga hubungan atau ikatan jangka panjang dengan nasabahnya. Dalam *E-Banking*, adanya pemisahan secara fisik antara bank dengan konsumennya dan tidak adanya interaksi secara fisik antara konsumen dengan karyawan bank dalam *E-Banking* menyebabkan situasi unik, sehingga kepercayaan dari konsumen adalah yang terpenting bagi bank. Dalam Al-Qur'an dijelaskan mengenai tata cara transaksi dilakukan *E-Banking* untuk memudahkan nasabah yaitu dalam surat Al-Insyirah Ayat 5-6 :<sup>6</sup>

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا، إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

---

<sup>6</sup> Kementerian Agama, *Terjemah Al-Qur'an Al-Karim* (semarang: CV. Asy-Syifa, 2017). h.478

“karena sesungguhnya di samping kesukaran ada kemudahan, sesungguhnya disamping kesukaran ada kemudahan”

*Electronic Banking* menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan. Keuntungan dari menyediakan layanan *Electronic Banking* bagi bank adalah *Electronic Banking* bisa menjadi solusi murah pengembangan infrastruktur dibanding membuka cabang baru. Tetapi *Electronic Banking* seringkali dipertanyakan oleh nasabah sebelum mereka memutuskan untuk menggunakan *Phone Banking*, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking*. Bank harus mampu meyakinkan nasabahnya akan keamanan dan kerahasiaan data-data nasabah akan mendapatkan kepercayaan dari nasabah.

Fasilitas *Electronic Banking* dapat menjawab tuntutan nasabah yang menginginkan layanan cepat, aman, nyaman, murah dan tersedia setiap saat (24 jam *non-stop*) serta dapat di akses dari mana saja, cukup melalui internet. Meskipun banyak keuntungan yang didapat oleh nasabah, namun pada kenyataannya layanan ini sangat jarang digunakan oleh nasabah dan cenderung tidak diminati. Nasabah lebih senang melakukan dengan antri di bank.<sup>7</sup>

Kelemahan dari *Electronic Banking* adalah ketergantungan terhadap ketersediaan jaringan operator yang bersangkutan. Jika terjadi *blankspot* atau ketidaktersediaan jaringan, maka layanan *Electronic Banking* tidak bisa dilakukan. Hal tersebut sebenarnya bukanlah tanggung jawab bank melainkan

---

<sup>7</sup> Imam Sugih Rahayu, "Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking dengan menggunakan kerangka Technology Acceptance Model (TAM)", Jurnal Ekonomi Syariah, Vol.V no.2 2015, h.138

tanggung jawab penyedia operator seluler atau internet *provider* yang digunakan nasabah untuk mengakses layanan *electronic banking*.<sup>8</sup>

Oleh sebab itu, untuk meningkatkan kepercayaan nasabah pada jasa perbankan dan pemahaman dalam penggunaan fasilitas *Electronic Banking* maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PEMANFAATAN FASILITAS *ELECTRONIC BANKING* PADA BANK SYARIAH MANDIRI”**

## **B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian**

### 1. Fokus Penelitian

Untuk mempermudah penulis dalam menganalisa hasil penelitian, maka penelitian ini difokuskan pada Pemanfaatan fasilitas *Electronic Banking*.

### 2. Sub Fokus Penelitian

Adapun subfokus penelitian pada :

Tingkat pemanfaatan fasilitas elektronik banking pada bank syariah mandiri.

## **C. Perumusan Masalah**

Berdasarkan penerapan latar belakang diatas, maka Penulis merumuskan masalah yang dapat diajukan dalam penelitian ini, antara lain adalah sebagai berikut :

---

<sup>8</sup> Syamsul hadi dan novi, "faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan layanan mobile banking", Jurnal Optimun Vol. V No.1 2015, h. 56

1. Seberapa besar pemahaman dan ketertarikan menggunakan fasilitas *Electronic Banking* pada bank syariah mandiri ?
2. Apa manfaat dan hambatan-hambatan dalam menggunakan fasilitas *Electronic Banking* pada bank syariah mandiri ?

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan, di antaranya adalah :

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah khazanah tambahan dan dapat memberikan pengetahuan serta manfaat kepada masyarakat atau nasabah yang belum menggunakan fasilitas layanan *Electronic Banking*, agar dapat mempermudah dalam melakukan berbagai macam transaksi.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Penulis, hasil penelitian dapat dijadikan pengalaman penelitian berkaitan dengan perbankan syariah.
- b. Bagi Akademisi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi keilmuan dalam bidang perbankan syariah dan marketing bank syariah serta sebagai partisipasi serta dukungan dalam pengembangan perbankan syariah.

- c. Bagi Bank, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi bank syariah dalam menyikapi atau mengambil keputusan menghadapi era revolusi industri 4.0

## **E. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah dan mendapatkan gambaran mengenai pembahasan masalah yang sistematis dalam skripsi ini, maka penulis menyajikan dalam lima bab yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya sebagai berikut :

**BAB I** : Pendahuluan yang mendeskripsikan mengenai latar belakang masalah, focus dan subfokus penelitian, perumusan masalah, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II** : Landasan teori atau tinjauan kepustakaan yang menguraikan terkait penjelasan mengenai arti dari *electronic banking*, menjelaskan layanan , dan serta fitur-fitur yang bisa digunakan.

**BAB III** : Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian skripsi ini diantaranya mendeskripsikan dari tujuan penelitian, tempat dan waktu penelitian, latar penelitian, metode dan prosedur penelitian, data dan sumber data, teknik dan prosedur data, Instrument Penelitian dan Teknik Analisis data.

**BAB IV** : Hasil penelitian dari pembahasan yang menguraikan gambaran umum dari objek penelitian yaitu Bank Syariah

Mandiri dan temuan analisi serta pembahasannya terkait masalah yang dibicarakan dalam penelitian ini yaitu pemahaman dan ketertarikan nasabah menggunakan *electronic banking* yang di kolerasikan dengan teori teknologi dari davis.

**BAB V** : Kesimpulan dari permasalahan yang menjadi topik pembicaraan dan diakhiri dengan saran sebagai bahan masukan serta penutup.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Deskripsi konseptual focus dan subfocus

##### 1. *Electronic Banking*

###### a. Sejarah *Electronic Banking*

*Electronic Banking* atau *E-Banking*, adalah istilah yang menggambarkan semua transaksi yang terjadi antara perusahaan, organisasi, 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 penggunaan 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 Federa*

*Credit Union* adalah lembaga keuangan pertama yang menawarkan internet *banking online* untuk semua anggotanya pada bulan Oktober 1994, banyak konsumen yang 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 Farga memiliki 2,5 juta pelanggan *online banking*, termasuk usaha kecil. Pelanggan *online* terbukti lebih loyal dan menguntungkan dari 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>9</sup>

b. Definisi *Electronic Banking*

Perkembangan pesat teknologi informasi dan globalisasi mendukung bank untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah secara aman, nyaman dan efektif, diantaranya melalui media elektronik atau dikenal dengan *E-Banking*. Melalui *E-Banking* nasabah bank pada umumnya dapat mengakses produk dan jasa perbankan dengan menggunakan berbagai peralatan elektronik (*intelligent electronic device*), seperti *personal computer* (PC), *Personal digital assistant* (PDA), laptop, dan telepon genggam.

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

---

<sup>9</sup> <http://dirablog17.blogspot.com/2012/03/makalah-e-banking.html>. [Online] [diakses 21 desember 2019]

*informational, communicative, dan transactional.* Penyediaan layanan *E-Banking* hendaknya memperhatikan prinsip *prudential banking*, prinsip pengamanan dan terintergrasinya sistem teknologi informasi, *cost effectiveness*, perlindungan nasabah yang memadai serta searah dengan strategi bisnis bank.<sup>10</sup>

Di bawah ini dikemukakan beberapa pengertian *E-Banking*, yaitu sebagai berikut :

Menurut Tampubolon, *E-Banking* adalah salah satu jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan, dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet

Menurut Hartanto, *E-Banking* adalah layanan aktivitas perbankan seperti mengelola rekening, ,membayar tagihan, melakukan transfer dana, membeli *instrument financial*, dan lain sebagainya melalui internet sebagai media.<sup>11</sup>

Menurut morgan dan hunt, *E-Banking* adalah layanan yang diakses jarak jauh, nasabah tidak lagi dilayani oleh teller ataupun *costomer services*. Dalam akses jarak jauh tentunya nasabah membutuhkan rasa percaya. Kepercayaan akan terjadi apabila

---

<sup>10</sup> Veithzal Rivai dan Rifki Ismal, *islamic Risk Management for Islamic bank* (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama,2013) h.361

<sup>11</sup> Dewi Rosa Indah, “Pengaruh *E-Banking* dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BNI 46 Cabang Langsa”, *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, Vol, 5, No. 2, 2016, h.547

seseorang memiliki kepercayaan diri dalam sebuah pertukaran dengan mitra yang memiliki integritas dan dapat dipercaya.<sup>12</sup>

Menurut Bassel Committee *E-Banking* adalah penyediaan jasa perbankan pada sektor retail dan skala kecil melalui saluran elektronik,

Menurut cheung *E-Banking* adalah suatu sistem yang memungkinkan nasabah bank untuk mengakses rekening dan informasi umum produk dan jasa suatu bank melalui Personal Computer (PC) dan alat pandai lainnya.<sup>13</sup>

Berdasarkan definisi di atas adalah suatu sistem yang membantu nasabah untuk melakukan proses layanan transaksi perbankan tanpa harus ke bank dan menggunakan sistem jaringan internet dalam setiap transaksi yang ingin dilakukan.

#### c. Jasa Perbankan Berbasis Teknologi

Teknologi *E-Banking* adalah fasilitas yang digunakan sebagai sarana transaksi, mengenai perbedaan *E-Banking* pada bank syari'ah dan bank konvensional, tidak ada halal haram dalam penggunaan media tersebut.<sup>14</sup> Dalam upaya meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu layanan kepada nasabahnya, bank dituntut untuk mengembangkan strategi bisnis antara lain dengan

---

<sup>12</sup> Muamar Azizi, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan, dan Risiko Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *E-Banking*", 2016 h.40-41

<sup>13</sup> <https://www.google.com/amp/s/ekavidiaz.wordpress.com/2014/04/27/review-kelima-jurnal-mengenal-internet-banking-di-indonesia-bank-lembaga-keuangan/amp/> [Online] [diakses 21 desember 2019]

<sup>14</sup> Ahmad Ifham, *Ini loh Bank Syari'ah* (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama,2015) h.413

manfaatkan kemajuan teknologi. Pengembangan strategi tersebut selanjutnya mendorong investasi baru dalam teknologi yang digunakan dalam pemrosesan transaksi dan informasi. Kehandalan bank dalam mengelolah teknologi menentukan keberhasilan bank dalam menghasilakan suatu informasi yang lengkap, akurat, terkini, terpercaya, utuh, aman, konsisten, tepat waktu dan relevan sehingga informasi yang dihasilkan mendukung proses pengambilan keputusan dan operasional bisnis bank.<sup>15</sup>

Dengan demikian, perbankan juga ikut memperlancarkan 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*.

Adapun jasa perbankan yang dapat digunakan dengan teknologi *E—Banking* antara lain adalah 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 sebagai tujuan. Pengiriman yang atau pemindahbukuan

---

<sup>15</sup> Veithzal Rivai dan Rifki Ismal, *Islamic Risk Management for Islamic Bank* ( Jakarta : Gramedia Pustaka Utama,2013) h.277

uang dapat dilakukan dengan berbagai tujuan, baik dalam kota, luar kota atau bahkan keluar negeri.<sup>16</sup>

Pemilihan sarana yang akan digunakan dalam jasa transfer ini tergantung kemauan nasabah apakah lewat teller, telepon genggam, atau *online* computer, 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 :

- a) Pengiriman uang lebih cepat
- b) Aman sampai tujuan
- c) Pengiriman dapat dilakukan lewat telepon melalui pembebanan rekening
- d) Prosedur mudah, murah dan aman.<sup>17</sup>

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

Definisi dari *bank card* adalah instrument-instrument dengan nama *bitrhaqah Iqradh*, atau kartu layanan perbankan.<sup>18</sup> *Bank card* merupakan “uang plastik” yang dikeluarkan oleh bank. Kegunaannya adalah sebagai alat pembayaran di tempat-tempat tertentu seperti supermarket,

---

<sup>16</sup> Kasmir, Dasar-Dasar Perbankan (Jakarta : Rajawali Pers, 2013) h.168

<sup>17</sup> Kasmir, Manajemen Perbankan ( Jakarta: Raja Grafindo Persada,2006) h.111

<sup>18</sup> Abdul Wahab Ibrahim Abu Sulaiman, *Banking Cards Syariah : Kartu kredit dan debit dalam perpektif fiqih* ( Jakarta: Raja Grafindo Persada,2006) h.18

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 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 antara rekening dalam bank yang sama atau bank yang berbeda
- c) Pembayaran tagihan (rekening listrik, telepon, air, pembelian pulsa, dan pembayaran tagihan kartu kredit)
- d) Berbagai jenis transaksi perbankan lainnya.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Ismail, Manajemen Perbankan : Dari Teori Menuju Aplikasi (Jakarta; Kencana,2010) h.174



Keuntungan yang di berikan 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<sup>20</sup>

### 3) Jasa Pembayaran

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

- 1) Pembayaran listrik
- 2) Pembayaran telepon
- 3) Pembayaran pajak
- 4) Pembayaran uang kuliah
- 5) Pembayaran rekening air
- 6) Pembayaran lain-lain

Jasa ini bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam membayar kewajibannya cukup hanya ditempat.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Kasmir, Manajemen Perbankan ( Jakarta: Raja Grafindo Persada,2006) h.119-120

#### 4) Jasa Pembelian

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

- a) Pulsa telepon berbagai operator
- b) Token PLN
- c) TV Berlangganan
- d) Dan lain-lain

#### d. Jasa Transaksi *Electronic Banking*

Saat ini *Electronic Banking* sudah dapat melakukan banyak hal, tetapi masih akan dapat berkembang lebih jauh lagi di waktu mendatang :

##### 1) Transfer Dana atau Pemindahan Dana

- a) Dua rekening di bank yang sama
- b) Rekening di bank yang berbeda, misalnya rekening A ke rekening B
- c) Dan lain-lain

##### 2) Informasi

- a) Saldo
- b) Transaksi
- c) Dan lain-lain

##### 3) Pembayaran

- a) Listrik

---

<sup>21</sup> Kasmir, Manajemen Perbankan ( Jakarta: Raja Grafindo Persada,2006) h.130-131

- b) Handphone berbagai operator
- c) Iuaran TV kabel
- d) PBB
- e) Kartu Kredit
- f) BPJS
- g) Dan lain-lain

#### 4) Pembelian

- a) Pulsa handphone berbagai operator
- b) Tiker Pesawat
- c) Pulsa PLN Prabayar
- d) Dan lain-lain.<sup>22</sup>

Muncul *Electronic Banking* itu sendiri tidak hanya berhubungan dengan bank saja, tetapi juga berkerja 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*.

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

Kemampuan teknologi *Electronic Banking* sangat pesat bersamaan dengan kemajuan interkoneksi pelayanan dan komunikasi data melalui jaringan kabel maupun tanpa kabel (*Wireless*).<sup>23</sup>

Ternyata *Electronic Banking* terdapat beberapa produk, yaitu :

- 1) *Internet Banking* (via internet/Laptop/Komputer)

---

<sup>22</sup> Maryanto Supriyono, Buku Pintar Perbankan (Yogyakarta: Andi,2011) h.66

<sup>23</sup> Ibid h.67

*Internet Banking*, ini termasuk fasilitas teranyar *E-Banking* yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi via internet dengan menggunakan komputer/Laptop. Fitur transaksi yang dapat dilakukan sama dengan *Phone Banking* yaitu informasi jenis jasa/produk bank, informasi saldo rekening, transaksi pemindahan bukuan antar rekening, pembayaran (kredit, listrik, dan telepon), pembelian, (voucher dan tiket), dan transfer ke bank lain. Kelebihan dari saluran ini adalah kenyamanan bertransaksi dengan tampilan menu dan informasi secara lengkap terpampang di layar Komputer/Laptop.

2) *Mobile Banking* ( via Handphone)

*Mobile Banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon seluler/handphone GSM (*Global for Mobile Communication*) dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon seluler.

3) *SMS Banking* ( via SMS )

*Sms Banking*, fasilitas 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, pemindahan bukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), dan pembelian voucher. Untuk transaksi lainnya pada dasarnya dapat pula dilakukan, namun tergantung akses yang dapat di berikan bank. Fasilitas 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 aksesoris *banking* menu –*Sim Toolkit* (STK) pada simcardnya.

#### 4) *Phone Banking* (via Telepon)

*Phone Banking*, ini adalah fasilitas yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan bank via telepon. Pada awalnya lazim di akses melalui telepon rumah, namun seiring dengan makin populerannya 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 layani oleh *Customer Service Operator/CSO*. Namun profilnya kemudian berkembang untuk transaksi

pemindahan bukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (voucer dan tiket), dan transfer ke rekening bank lain, serta dilayani oleh *Iterative 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 ke bank lain.

#### 5) ATM

ATM, *Automatic Teller Machine* atau Anjungan Tunai Mandiri ini adalah fasilitas *E-Banking* paling populer yang kita kenal. Setiap kita pasti mempunyai kartu ATM, fitur tradisional ATM adalah untuk mengetahui informasi saldo dan melakukan penarikan tunai. Dalam perkembangannya fitur semakin bertambah yang memungkinkan untuk melakukan pemindahan bukuan 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 pembelanjaan, 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* . layaknya bila ATM disebut sebagai mesin sejuta umat dan segala bisa, karena ragam fitur dan kemudahan penggunaannya.

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.<sup>24</sup>

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

f. Dasar Hukum *Electronic Banking* Perbankan Syariah

Dasar hukum pemanfaatan teknologi informasi (TI) perbankan syariah sesuai fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia ada empat, diantaranya (DSN-MUI) NO 42/DSN/-MUI/V/2004 Tentang *Syariah Change Card*. Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) NO 54/DSN-

---

<sup>24</sup> Sujadi dan Edi Purwo Saputro, *E-Banking : Urgent Aspek Trust di Era E-Service* (Jakarta : jasa Grafindo,2006), h.6

MUI/IX/2006 tentang *Syariah Card*. Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) NO 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang *Uang Elektronik Syariah*. Dan fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) NO 117/DSN-MUI/II/2018 tentang *Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah*.<sup>25</sup>

UU ITE telah menjadi payung hukum bagi penyelenggaraan kegiatan transaksi elektronik, yang diselenggarakan oleh bank. Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik atau Undang-undang nomor 11 tahun 2008 atau UU ITE adalah UU yang mengatur tentang informasi serta transaksi elektronik, atau teknologi informasi secara umum. UU ini memiliki yurisdiksi yang berlaku untuk setiap orang yang melakukan perbuatan hokum sebagaimana diatur dalam Undang-undang ini, baik yang berada di wilayah Indonesia maupun luar wilayah hukum Indonesia, yang memiliki akibat hukum diwilayah hukum Indonesia dan/atau diluar wilayah hukum Indonesia dan merugikan Indonesia. UU ITE telah mengatur mengai tanggung jawab yang fair antara penyelenggara sistem elektronik bank dan nasabah.<sup>26</sup>

Memenuhi prinsip hubungan keperdataaan nasabah dengan bank, maka bank akan bertanggung jawab terhadap pelaksanaan penyelenggaraan teknologi informasi yang menggunakan jasa pihak

---

<sup>25</sup> DSN MUI, 2018, “Fatwa-fatwa Bank Syariah”, [Online]. [www.dsnmui.or.id](http://www.dsnmui.or.id) [ 13 Desember 2019]

<sup>26</sup> KOMINFO,2008,”UU ITE”, [Online]. [www.kominfo.go.id](http://www.kominfo.go.id) [13 Desember 2019]



penyedia jasa. Demikian pula pihak penyelenggara jasa tersebut akan terikat dengan segala ketentuan sebagai pihak terkait bank.

g. Keamanan Transaksi *Electronic Banking*

- 1) Pin merupakan kode akses sehingga nomor pin merupakan kode rahasia pribadi, tidak boleh orang lain mengetahuinya.
- 2) Untuk *Internet Banking*, user ID bersifat rahasia dan *key token* tidak di pinjamkan 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 di lindungi 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-*unregister*.
- 5) Nasabah harus berhati-hati, karena banyak orang-orang jahat selalu mencoba untuk memanfaatkan kelengahan nasabah baik melalui *phising* atau kegiatan *hacker*.

## 2. Bank

### a. Pengertian Bank

Kata Bank dari kata *Banque* dalam Perancis, dan dari *bancos* dalam bahasa Italia, yang berarti peti/lemari atau Banku. Kata peti atau lemari menyiratkan fungsi sebagai tempat menyimpan benda-

benda berharga seperti peti emas, berlian, uang dan sebagainya. Dalam Al-Qur'an, istilah Bank tidak disebutkan secara eksplisit, namun apabila yang dimaksud adalah sesuatu yang memiliki unsur-unsur seperti struktur, manajemen, fungsi, hak dan kewajiban maka semua itu di sebutkan dengan jelas, seperti zakat, sadaqah, ghanimah (rampasan perang), bai (jual beli) dan sebagainya, yang memiliki fungsi yang dilaksanakan oleh peran tertentu dalam kegiatan ekonomi.<sup>27</sup>

Lain halnya menurut penjelasan dalam undang-undang (UU) No.21 Tahun 2008 bahwa Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.<sup>28</sup>

Di bawah ini dikemukakan beberapa pengertian bank, yaitu sebagai berikut :

Menurut Kuncoro dalam bukunya Manajemen Perbankan, definis dari bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah menghimpun dana dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat dalam bentuk kredit serta memberikan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.

---

<sup>27</sup> Sudarsono, Heri. Bank & Lembaga Keuangan Syari'ah Deskripsi dan Ilustrasi (Cet.2, Yogyakarta : Ekonisia, Juni 2004 ) h.27

<sup>28</sup> Republik Indonesia, Undang-Undang RI No.21 Tahun 2008 Tentang PerBankan Syariah, h.2

Menurut Dr. B.N. Ajuha, bank adalah tempat menyalurkan modal dari mereka yang tidak dapat menggunakan secara menguntungkan kepada mereka yang dapat membuatnya dapat lebih produktif untuk dapat keuntungan masyarakat.

Menurut Pierson, Seorang ahli ekonomi dari Belanda, bank adalah adalah badan atau lembaga yang menerima kredit. Bank menerima simpanan dari masyarakat dalam bentuk giro, deposito berjangka dan tabungan. Simpanan dari masyarakat tersebut kemudia di kelola dengan cara menyalurkannya dalam bentuk investasi dan kredit kepada badan usaha swasta atau pemerintah.

Menurut Hasibuan, bank adalah badan usaha yang kekayaanya terutama dalam bentuk aset keuangan serta bermotif profit juga sosial, jadi bukan hanya mencari keuntungan saja.

Menurut Kasmir, bank adalah lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan kemudian menyalurkan kembali ke masyarakat, serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.<sup>29</sup>

Berdasarkan definis di atas adalah lembaga keuangan swasta atau pemerintah yang menghimpun dana dari masyarakat yang berkelebihan dana dan menyalurkan dana bagi yang membutuhkan dana, serta memberikan jasa pelayanan bank lainnya.

---

<sup>29</sup> <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-bank-menurut-para-ahli/> [Online]  
[diakses, 19 desember 2018]

b. Definisi Bank Syari'ah

Menurut undang-undang (UU) No 21 Tahun 2008, Bank Syariah merupakan Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Prinsip Syariah yang dimaksudkan dalam undang-undang merupakan prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.<sup>30</sup>

Salah satu prinsip yang digunakan dalam kegiatan operasional Bank Syariah yaitu prinsip bagi hasil (*profit and loss sharing*). Bank Syariah tidak menggunakan bunga sebagai alat untuk memperoleh pendapatan maupun membebaskan bunga atas penggunaan dana dan pinjaman karena bunga merupakan *riba* yang diharamkan. Pola bagi hasil ini memungkinkan nasabah untuk mengawasi langsung kinerja Bank Syariah melalui *monitoring* atas jumlah bagi hasil yang diperoleh. Jumlah keuntungan Bank semakin besar maka semakin besar pula bagi hasil yang diterima nasabah, demikian juga sebaliknya. Jumlah bagi hasil yang kecil

---

<sup>30</sup> Republik Indonesia, Undang-Undang RI No 21 Tahun 2008 Tentang PerBankan Syariah, h.3

atau mengecil dalam waktu cukup lama menjadi indikator bahwa pengelolaan bank merosot.<sup>31</sup>

c. Dasar Hukum Bank Syari'ah

Berdirinya Bank Syariah di Indonesia dilandasi oleh hukum yang melindungi dan menjadi dasar dalam menjalankan segala aktivitas perekonomian terkait kegiatan perbankan. Bank Syariah memiliki dasar-dasar hukum diantaranya berdasarkan hukum negara dan Al-Quran serta Hadits. Beberapa ayat Al-Quran yang menjelaskan tentang Bank Syariah antara lain.

1) QS An-Nisa: 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ

إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا

أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

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

---

<sup>31</sup> Setyaningsih, Ari. & Sri Utami, Setyaningsih. 2013. Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Perbankan Syariah dengan Perbankan Konvensional. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol. 13, No. 1, h.101.

Ayat tersebut menjelaskan bahwa dalam melaksanakan tugasnya Bank Syariah tidak boleh keluar dari koridor ajaran Islam dan harus saling tolong-menolong demi terciptanya kesejahteraan sesama umat.

## 2) QS Al-Baqarah : 275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَفُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي  
يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا  
الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ  
جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ  
إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا  
خَالِدُونَ

*“Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya*

*(terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.”*

Berdasarkan ayat tersebut, para ulama Indonesia mendirikan bank bebas bunga karena Allah telah menjelaskan bahwa *riba* itu haram dan jual beli adalah halal, selain itu Allah juga menjelaskan bahwa memakan harta sesama dengan jalan yang batil itu dilarang.

Disisi lain, terdapat landasan hukum yang telah diatur dalam Pasal 7 ayat 1 UU No. 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan, antara lain.<sup>32</sup>

- 1) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.
- 2) Undang-undang atau Peraturan Pemerintah pengganti Undang-undang.
- 3) Peraturan Pemerintah (PerMen).
- 4) Peraturan Presiden (PerPres).
- 5) Peraturan Daerah (PerDa)

Sedangkan peraturan yang dijadikan sebagai landasan hukum Bank Syariah di Indonesia dirumuskan sebagai berikut.

- 1) Pasal 33 UUD 1945

---

<sup>32</sup> UU No 10 Tahun 2004 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Presiden RI.

Pasal ini dijadikan landasan hukum pertama dalam asas kegiatan perbankan baik konvensional maupun syariah, yakni sebagai berikut :

- a) Segala bentuk perekonomian disusun sebagai sebuah usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan.
- b) Semua cabang produksi yang vital atau penting bagi negara serta menjadi hajat hidup orang banyak dikuasai oleh Negara.
- c) Bumi dan air serta kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk kemakmuran rakyat.
- d) Perekonomian nasional diselenggarakan berdasarkan atas demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi, keadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, menjaga keseimbangan antara kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional.

## 2) Undang-Undang No. 7 Tahun 1992

Bank Syariah diposisikan sebagai bank umum dan bank perkreditan rakyat di mana pemerintah telah memberikan izin atas keberadaan Bank Syariah untuk melakukan kegiatan perbankan layaknya bank konvensional.



3) Undang-Undang No.10 Tahun 1998

Undang-undang ini merupakan perbaikan dari UU No 7 Tahun 1992 yakni penjelasan tentang bagaimana bank syariah sebagai bank umum dan bank perkreditan rakyat.

4) Undang-Undang No.3 Tahun 2003

Undang-undang ini berisi tentang perlindungan dari keberadaan bank berbasis syariah, dimana perlindungan tersebut berbentuk penugasan kepada Bank Indonesia untuk mempersiapkan segala bentuk perangkat aturan serta fasilitas-fasilitas yang mampu menunjang segala bentuk kegiatan yang akan mendukung kelancaran dan keefektifan operasional bank syariah

5) Undang-Undang No.21 Tahun 2008

Undang-undang ini muncul ketika perkembangan Bank Syariah di Indonesia sedang berkembang pesat. Dalam undang-undang ini dijelaskan bahwa dalam menjalankan fungsinya, Bank Syariah melakukan penghimpunan dana dari nasabah dan akan menyalurkan pembiayaan tersebut berdasarkan akad-akad yang telah diatur dalam ekonomi Islam

6) Peraturan Bank Indonesia

Beberapa peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dalam mengatur kinerja Bank Syariah di Indonesia, diantaranya adalah.

- a) PBI No. 10/16/2008 tentang Pelaksanaan Prinsip-prinsip Syariah Dalam Kegiatan Penghimpunan Dana dan Penyaluran Dana serta Pelayanan Jasa dari Bank Syariah
- b) PBI No. 6/24/PBI/2004 tentang Bank Umum yang Menjalankan Kegiatan Usaha atau Tugasnya Berdasarkan atas Prinsip-Prinsip Syariah

d. Fungsi Bank Syari'ah

Fungsi bank syariah berdasarkan Pasal 4 UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, diantaranya sebagai berikut.<sup>33</sup>

- 1) Bank Syariah dan UUS wajib menjalankan fungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat.
- 2) Bank Syariah dan UUS dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga baitu mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat.

---

<sup>33</sup> Pasal 4 UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah

- 3) Bank Syariah dan UUS dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (*nazhir*) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (*wakif*).

### 3. Pemahaman

#### a. Pengertian Pemahaman

Pemahaman berasal dari kata dasar paham yang berarti guna bisa diartikan pengetahuan yang banyak.

Di bawah ini dikemukakan beberapa pengertian pemanfaatan, yaitu sebagai berikut :

Menurut Poesprodjo, bahwa pemahaman bukan kegiatan berfikir semata, melainkan pemindahan letak dari dalam berdiri di situasi atau dunia orang lain.

Menurut Suharsimi Arikunto, pemahaman (*comprehension*) siswa diminta untuk membuktikan bahwa ia memahami hubungan yang sederhana di antara fakta-fakta atau konsep.

Menurut Nana Sudjana, pemahaman dapat di bedakan dalam tiga kategori pertama, tingkat rendah adalah pemahaman terjemahan, mulai dari menerjemahkan dalam arti yang sebenarnya, mengartikan prinsip-prinsip, tingkat kedua adalah pemahaman penafsiran, yang menghubungkan bagian-bagian terendah dengan yang diketahui berikutnya, atau yang menghubungkan dengan kejadian, membedakan

yang pokok dengan yang bukan pokok, dan tingkat ketiga merupakan tingkat tertinggi yaitu pemahaman ekstrapolasi.<sup>34</sup>

b. Pemahaman Teknologi

Pemahaman teknologi menunjukkan keputusan individu untuk menggunakan atau tidak menggunakan teknologi dalam menyelesaikan serangkaian tugasnya. Idealnya, dalam hubungannya dengan faktor kecocokan teknologi, pemahaman teknologi diukur dengan seberapa besar porsi pemakai memilih untuk memahami sistem. Operasionalisasi tersebut mencerminkan keputusan pemakai untuk menggunakan teknologi berdasarkan hasil evaluasinya atas faktor kecocokan teknologi sehingga pemanfaatan teknologi bisa dilakukan oleh nasabah.

c. Teori Pemahaman Teknologi

*Technology Acceptance Model (TAM)*, diperkenalkan pertama kali oleh Davis pada tahun 1989, *TAM* dibuat untuk pemodelan adopsi pengguna sistem informasi. Menurut Davis, tujuan utama *TAM* adalah untuk mendirikan dasar penelusuran pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap (Personalisasi) dan tujuan pengguna komputer. *TAM* menggap bahwa dua keyakinan variable perilaku utama dalam mengadopsi sistem informasi, yaitu persepsi pengguna terhadap manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi pengguna terhadap penggunaan (*perceived ease of use*). *Perceived usefulness* diartikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan *system* tidak diperlukan

---

<sup>34</sup> <http://akmapala09.blogspot.com//2011/10/pengertian-pemahaman-menurut-para-ahli.html?m=1>

usaha apapun (*free of effort*). *Perceived ease of use* juga berpengaruh pada *perceived usefulness* yang dapat diartikan bahwa jika seseorang merasa *system* tersebut mudah digunakan maka *system* tersebut berguna bagi mereka.

Model *TAM* sebenarnya diadopsi dari model *Theory of Reasoned Action (TRA)*, yaitu teori tindakan yang beralasan yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen, dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal akan menentukan sikap dan perilaku.<sup>35</sup> Dalam *TRA* ini, Ajzen menyatakan bahwa niat seseorang untuk melakukan suatu perilaku menentukan akan dilakukan atau tidak dilakukan perilaku tersebut. Lebih lanjut, Ajzen mengemukakan bahwa niat melakukan atau tidak melakukan perilaku tertentu dipengaruhi oleh dua penentu dasar, yang pertama berhubungan dengan sikap (*attitude towards behavior*) dan yang lain berhubungan dengan pengaruh sosial yaitu norma subjektif. Dalam upaya mengungkapkan pengaruh sikap dan norma subjektif terhadap niat untuk dilakukan atau tidak dilakukan perilaku, Ajzen melengkapi *TRA* ini dengan keyakinan. Dikemukakan bahwa sikap berasal dari keyakinan terhadap perilaku, sedangkan norma subjektif berasal dari keyakinan normatif.

*TAM* menambahkan dua konstruk utama ke dalam model *TRA*. Dua konstruk utama ini adalah kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). *TAM*

---

<sup>35</sup> Dedi Rianto Rahardi, "Peran Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Pelayanan di Sektor Publik", *Seminar Nasional Teknologi 2007*, Yogyakarta, 24 November 2007, h.D-3

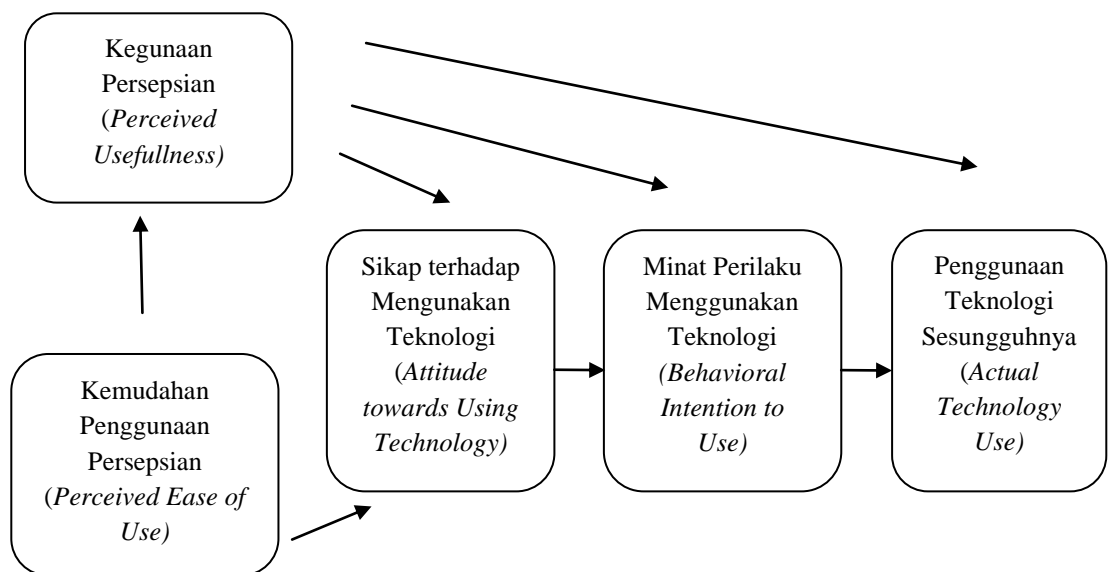
berargumentasi bahwa penerimaan individual terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh dua konstruk tersebut. Kegunaan persepsian dan kemudahan penggunaan persepsian keduanya mempunyai pengaruh ke minat perilaku. Pemakaian teknologi akan mempunyai minat menggunakan teknologi (minat perilaku) jika merasa sistem teknologi bermanfaat dan mudah digunakan.

Kegunaan persepsian juga memperngaruhi kemudahan penggunaan persepsian tetapi tidak sebaliknya. Pemakaian sistem akan menggunakan sistem jika sistem bermanfaat baik sistem itu mudah digunakan atau tidak mudah digunakan. Sistem yang sulit digunakan akan tetepa digunakan jika pemakai merasa bahwa sistem masih berguna.<sup>36</sup>

**Gambar 2.1**

**Kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)***

( Sumber: Jogiyanto, Sistem Informasi Keperiilakuan,2007)



<sup>36</sup> Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), h.111-

Terdapat lima konstruk pada model *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai berikut :

1) *Perceived Usefulness*

*Perceived Usefulness* didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.

Dari definisinya, diketahui bahwa kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Dengan demikian jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya.

Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa konstruk kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem informasi. Penelitian-penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) merupakan konstruk yang paling banyak signifikan dan penting yang mempengaruhi sikap (*attitude*), minat (*behavioral intention*), dan perilaku (*behavior*) didalam menggunakan teknologi dibandingkan dengan konstruk yang lainnya.<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> *Ibid.*,h 114.

## 2) *Perceived Ease of Use*

*Perceived ease of use* didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha.<sup>38</sup> (“*is the extent to which a person believes that using a technology will be free of effort*”)

Dari definisinya, diketahui bahwa konstruk kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) ini juga merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya.

Penelitian-penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa konstruk kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) mempengaruhi kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), sikap (*attitude*), minat (*behavioral intention*), dan penggunaan sesungguhnya (*behavior*).

## 3) *Attitude toward Using*

Didefinisikan oleh Davis et al, sebagai perasaan positif atau *negative* dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan (“*an individual’s positive or negative feelings about performing the target behavior,*”)

---

<sup>38</sup> F.Munoz-Leiva,*et.al*,”Determinants of Intention To Use The Mobile Banking Apps : An Extension Of The Classic TAM model”,*Spanich Journal Of Marketing-ESIC*, No.8,2016, h.3.



Hasil penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sikap (*attitude*) ini berpengaruh secara positif ke minat perilaku (*behavioral intention*). Akan tetapi beberapa penelitian juga menunjukkan sikap (*attitude*) ini tidak mempunyai pengaruh yang signifikan ke minat perilaku (*behavioral intention*). Oleh karena itu, beberapa penelitian yang menggunakan TAM tidak memasukkan konstruk sikap (*attitude*) didalam modelnya.

#### 4) *Behavioral Intention to Use*

*Behavioral intention to use* adalah suatu keinginan (minat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku yang tertentu. Seseorang akan melakukan suatu perilaku (*behavior*) jika mempunyai keinginan atau minat (*behavioral intention*) untuk melakukannya.

Hasil penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa minat perilaku (*behavioral intention*) merupakan prediksi yang baik dari penggunaan teknologi penai sistem (misalnya adalah penelitian-penelitian yang dilakukan oleh Davis et al., 1989; Taylo dan Todd, 1995; Venkatesh dan Davis, 2000).

#### 5) *Actual Technology Use*

Perilaku (*behavior*) adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang. Dalam konteks penggunaan teknologi informasi, perilaku (*behavior*) adalah penggunaan sesungguhnya (*actual use*) dari teknologi.

Karena penggunaan sesungguhnya tidak dapat diobeservasi oleh penelitian yang menggunakan daftar pertanyaan, maka penggunaan

sesungguhnya ini banyak diganti dengan nama pemakaian persepsian (*perceived usage*). Davis (1989) menggunakan pengukuran pemakaian sesungguhnya (*actual usage*), dan Igbaria et al, (1995) menggunakan pengukuran pemakaian persepsian (*perceived usage*) yang diukur sebagai jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan suatu teknologi dan frekuensi penggunaannya.<sup>39</sup>

## **B. Hasil Penelitian yang Relevan**

1. Penelitian dari Jumaini pada tahun 2012 dengan judul Sistem Layanan *Mobile Banking* dalam Menarik Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru ditinjau dari Ekonomi Islam.

Dilaksanakan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan layanan *Mobile Banking* di bank tersebut dan tinjauan ekonomi islam terkait layanan *Mobile Banking* ini.

2. Penelitian dari Nasya Dinitri Prianto pada tahun 2014 dengan judul penerapan Manajemen Reisiko Internet Banking pada bank umum terkait perlindungan hukum bagi bank dan nasabah.

Dilaksanakan penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan bahwa penerapan manajemen Risiko *Internet Banking* pada bank X sudah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

---

<sup>39</sup> Jogiyanto, *op.cit.* h.115-117

3. Penelitian dari Rizky Romadhon pada tahun 2019 dengan judul Staregi Pemasaran Produk *Mobile Maslahah* studi kasus bank Banten Jawa Barat Syariah KCP Ciledug Kota Tangerang.

Dilaksanakan Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pemasaran layanan *Mobile Maslahah* di bank tersebut.

Dari Penelitian tersebut jika dibandingkan dengan penelitian yang akan penulis buat, terdapat beberapa hal yang membedakan diantaranya:

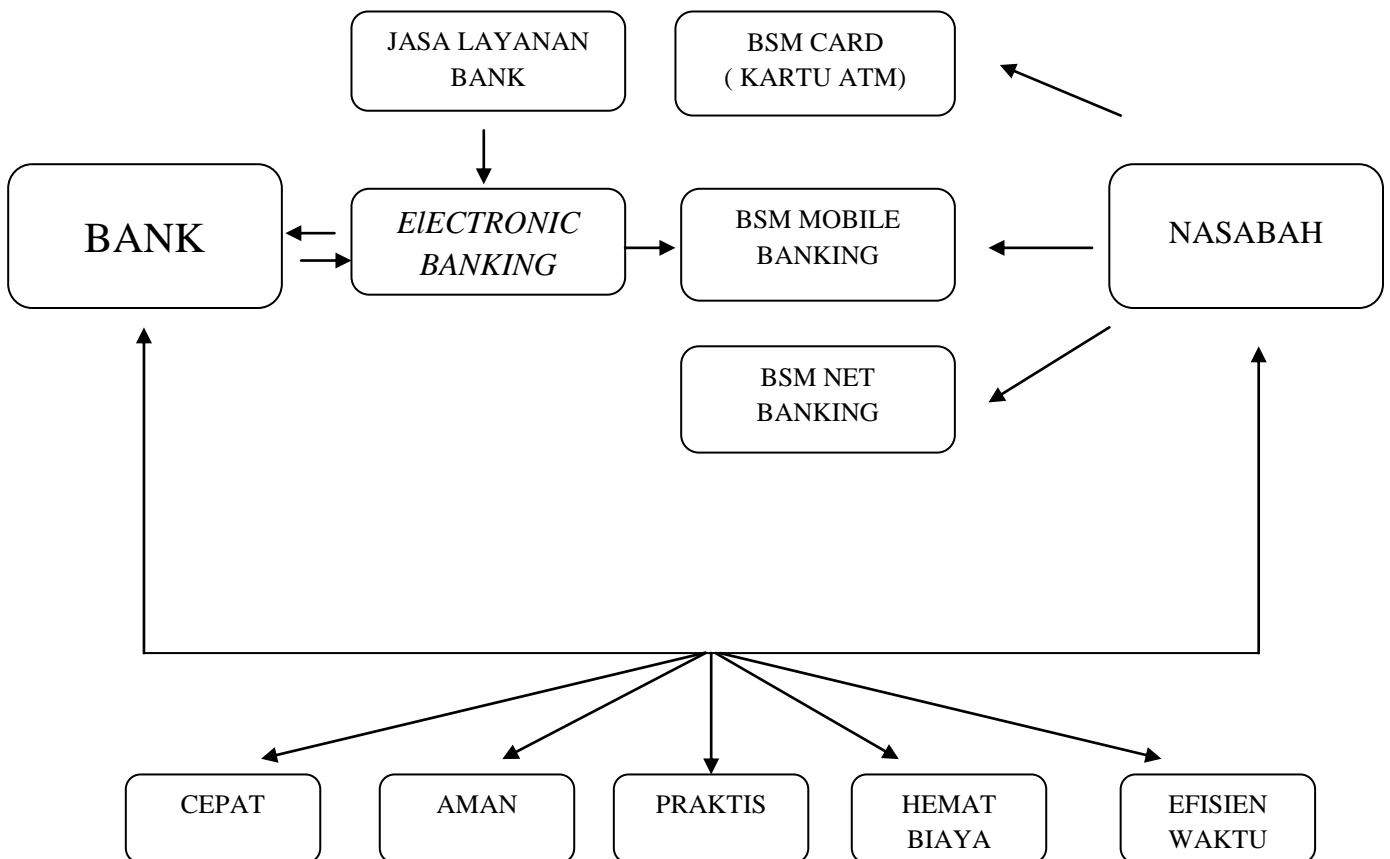
1. Mengetahui tingkat pemanfaatan teknologi dalam penggunaan fasilitas *Electronic Banking* pada bank Syariah Mandiri dengan memanfaatkan situasi kemajuan teknologi yang semakin tinggi pada zaman ini.
2. Terjadinya hambatan dalam pengembangan fasilitas *Electronic Banking* di dunia perbankan seperti ini banyaknya hambatan-hambatan karena fasilitas ini mempunyai kelemahan yang menghambat proses layanan bank.

### **C. Kerangka Berfikir**

Penelitian ini mengarah kepada teknologi yang sudah berkembang yang ada di dunia perbankan hanya berfokus di pemanfaatan fasilitas *Electronic Banking* yang dimana teknologi perbankan sudah berkembang sangat tinggi pada zaman ini. Penelitian ini mengenalkan fasilitas *Electronic Banking* yang ada di Bank Syariah Mandiri.

Teknologi dalam perbankan sudah berkembang sangat cepat, efektif dan efisien bisa di gunakan 24 jam non stop, dengan adanya teknologi yang disediakan oleh perbankan seharusnya nasabah bisa menmanfaatkannya dengan baik untuk mempermudah transaksi – transaksi dalam dunia perbankan, dengan adanya teknologi perbankan diharapkan nasabah bisa menggunakannya dengan baik.

Berdasarkan uraian kerangka diatas, maka dibuat kerangka dibuat kerangka seperti di bawah ini:



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menjelaskan jasa fasilitas *Electronic Banking* kepada nasabah agar mengetahui apa itu *Electronic Banking*.
2. Untuk menjelaskan keunggulan dan manfaat dari fasilitas *Electronic Banking* terhadap Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Masjid Jami Bintaro Jakarta Selatan.
3. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dan cara mengatasi hambatan fasilitas *Electronic Banking* di Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Masjid Jami Bintaro Jakarta Selatan.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat dalam penelitian ini adalah Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Masjid Jami Bintaro Jakarta Selatan Jl. Merpati V Blok P3 No.9, Kelurahan Bintaro Kota Tangerang Selatan. Waktu penelitian ini dilakukan mulai pada bulan Oktober 2019 sampai dengan februari 2020.

#### **C. Latar Penelitian**

Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih adalah Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Masjid Jami Bintaro Tangerang Selatan Jl. Merpati V Blok P3 No.9, Kelurahan Bintaro Jakarta Selatan. Pihak yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah bagian manager Bank Syariah Mandiri

Kantor Kas Masjid Jami Bintaro Kota Tangerang Selatan dan objek yang dibahas adalah pemanfaatan fasilitas *electronic banking*.

#### **D. Metode dan Prosedur Penelitian**

Metode penelitian merupakan ilmu yang mempelajari atau alat untuk penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, ,motivasi, tindakan dan lain-lain.<sup>40</sup> Dalam artian lain penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang berupa kata-kata atau gambar bukan angka-angka, walaupun ada angka-angka sifatnya sebagai penunjang.<sup>41</sup> Jenis penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang hanya menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, situasi atau berbagai variable.<sup>42</sup>

Oleh karena itu, penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah dengan mencocokkan antara deskriptif analisis. Jenis penelitian deskriptif ini digunakan untuk menemukan pengetahuan seluas-luasnya tentang objek penelitian pada masa atau saat tertentu sehingga lebih mudah menyajikan dan menganalisis secara sistematis dan akhirnya dapat dipahami dan disimpulkan.<sup>43</sup> Disamping itu, dalam

---

h.6 <sup>40</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung; Remaja Rosdakarya, 2007)

h.51 <sup>41</sup> Daning Sudarwan, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2002)

<sup>42</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2001) h.33

<sup>43</sup> M.Manulang, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Balai Aksara,1999) h.137

penelitian kualitatif ini penelitian harus terjun langsung ke lapangan guna memperoleh data yang dibutuhkan.

Jadi penelitian deskriptif adalah penelitian berdasarkan fakta-fakta atau kejadian yang tidak direayasa dan penelitian ini menggunakan kata-kata, tulisan-tulisan atau gambaran-gambaran yang sesuai dengan fakta bukan penelitian yang menggunakan angka sebagai penjelasan. Jenis penelitian deskriptif kualitatif juga merupakan penelitian sosial yang sekedar untuk melukiskan atau menggambarkan sejumlah variable yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti tanpa mempersoalkan hubungan antar variable, penelitian kualitatif berusaha menampilkan secara *holistic* (utuh) yang membutuhkan kecermatan dalam pengamatan, sehingga kita dapat memahami secara menyeluruh<sup>44</sup>

#### **E. Data dan Sumber Data**

Adapun data yang digunakan penulis dalam Penulisan ini menggunakan dua sumber data, yaitu:

##### **1. Data Primer**

Adalah sumber data penelitian yang diperoleh 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.

---

<sup>44</sup> Burha Bungin, *op.cit*, *Metodologi Penelitian Sosial*, h.10

## 2. Data Sekunder

Merupakan data yang sudah tersedia sehingga kita hanya mencari dan mengumpulkan.<sup>45</sup> Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung atau data yang diperoleh dari literature-literatur perpustakaan yang beerkaitan dengan materi judul yang dibahas, baik itu berupa buku, jurnal, brosur, atau sumber-sumber lain yang relefan dengan pokok permasalahan yang diangkat di penelitian pada penelitian ini.

### **F. Teknik dan Prosedur Pengumpulan data**

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.<sup>46</sup>

Pada tahap orientasi awal, disamping akan dilakukan studi kepustakaan, yang dilakukan dengan cara menginventarisir peraturan perundang-undangan, buku-buku dan literatur lain sebagai sumber data sekunder yang berkaitan dengan fokus permasalahan, juga akan dilakukan observasi awal. Cara ini dilakukan untuk memperoleh gambaran yang bersifat umum dan relatif menyeluruh, tentang apa yang tercakup di dalam fokus permasalahan yang akan diteliti. Dengan

---

<sup>45</sup> Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006) h.124

<sup>46</sup> V.Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015) h.94



demikian diharapkan dapat memperoleh gambaran yang menyeluruh tentang obyek permasalahan yang akan diteliti.<sup>47</sup>

## 2. Wawancara

Wawancara atau *interview* adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau menggunakan pedoman wawancara.<sup>48</sup>

Wawancara terstruktur dan tidak terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data. Dalam melakukan wawancara terstruktur peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang mengandung arti barang-barang tertulis, maka metode dokumentasi berarti mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.<sup>49</sup>

---

<sup>47</sup> Sumadi Suryabarata, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), h.45

<sup>48</sup> Burhan Bungin, *op.cit*, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, h.136

<sup>49</sup> Sugiono, *Metodo Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h.142

#### 4. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila penulis tahu dengan pasti variable yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.<sup>50</sup>

#### 5. Kepustakaan

Menurut M.Nazir studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan,- dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Studi kepustakaan merupakan langkah yang penting dimana setelah seorang peneliti menetapkan topik penelitian, langkah selanjutnya adalah melakukan kajian yang berkaitan dengan topik penelitian.<sup>51</sup>

### **G. Instrumen Penelitian**

Instrumen *Variable* (Pemanfaatan Fasilitas *Electronic Banking* Pada Bank Syariah Mandiri).

#### 1. Definisi Konseptual

Pemahaman dan ketertarikan nasabah dalam menggunakan *electronic banking* agar mempermudah transaksi-transaksi perbankan bahkan dalam urusan sehari-hari.

---

<sup>50</sup> Sugiono, 2011,*op.cit.*,h.128

<sup>51</sup> M.Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghaila Indonesia,2003), h.27

## 2. Definisi Operasional

Berdasarkan definisi konseptual tersebut, pemahaman dan ketertarikan nasabah diukur berdasarkan angket yang disebarakan kepada nasabah bank syariah mandiri sebagai responden.

## 3. Kisi-kisi Intrument

Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam. Instrument penelitian kali ini menggunakan teori davis untuk mengukur pemahaman dan ketertarikan nasabah dalam menggunakan fasilitas *electronic banking* pada bank syariah mandiri.

**Table 3.1**

**Table Instrumen Penelitian**

<b>Sub Variable</b>	<b>Indikator</b>	<b>No. Soal</b>
Pertanyaan Kegunaan	Pemahaman	1,2,3,4,5,6
Pertanyaan Kemudahan	Penggunaan	6,7,8,9,10,11,12
Pertanyaan Sikap	Sikap	13,14,15,16,17,18
Pertanyaan Minat	Ketertarikan	19,20,21,22,23,24

Pertanyaan Penggunaan <i>Electronic Banking</i>	Praktek	25,26,27,28,29,30
----------------------------------------------------	---------	-------------------

## H. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan tahap pertengahan dari serangkaian tahap dalam sebuah penelitian yang mempunyai fungsi yang sangat penting. Hasil penelitian yang dihasilkan hanya melalui proses analisis data terlebih dahulu agar dapat di pertanggung jawabkan keabsahannya.<sup>52</sup>

Teknik Analisis data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diterprestasikan, atau mudah dipahami dan diinformasikan kepada orang lain.<sup>53</sup>

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif presentase. Deskriptif ini diolah dengan cara frekuensi dibagi dengan jumlah responden dikali 100 persen.<sup>54</sup>

$$P = F/N \times 100\%$$

Keterangan ;

$P$  = Presentase

$F$  = Frekuensi

$N$  = Jumlah Responden

---

<sup>52</sup> Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Untuk ilmu-ilmu Sosial*, ( Jakarta: Salemba Humanika, 2011),h. 198

<sup>53</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Bandung; Alfabeta,2004), h. 244

<sup>54</sup> Sudjana,*Metode Statistik*, (Bandung: Tarsito,2005),h. 129

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Tentang Latar Penelitian**

##### **1. Sejarah Bank Syariah Mandiri<sup>55</sup>**

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negative yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999, kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Sebagai pemilik mayoritas baru BSB. Sebagai tindak

---

<sup>55</sup> Mandiri Syariah, *Sejarah*, diakses di <https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/sejarah> pada 25 Desember 2019

lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 Tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system).

Tim pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dilakukan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealism usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan oprasionalnya. Harmoni antara idealism usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dala kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menjadi Indonesia yang lebih baik.

## **2. Profil Bank Syariah Mandiri<sup>56</sup>**

### **a. Profil**

PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. PT Bank Syariah Mandiri hadir dan tampil dengan harmonisasi idealism usaha dengan nilai-nilai spiritual.

Bank Syariah Mandiri tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan keduanya, yang melandasi kegiatan oprasionalnya. Harmonisasi idealism usaha dan nilai-nilai spiritual inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. Per Desember 2017 Bank Syariah Mandiri memiliki 737 kantor layanan di seluruh Indonesia, dengan akses lebih dari 196.000 jaringan ATM. Alamat kantor pusat Bank Syariah

---

<sup>56</sup>Mandiri Syariah, *Profil*, diakses di <https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan> pada 25 Desember 2019

Mandiri di Wisma Mandiri I JL. MH, Thamrin No. 5 Jakarta 10340,

Kode bank Bank Syariah Mandiri yaitu 451.

### 3. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri<sup>57</sup>

#### a. Visi Bank Syariah Mandiri

“Bank Syariah Terdepan dan Modern”

##### Untuk Nasabah

BSM merupakan bank pilihan yang memberikan manfaat. Menentramkan dan memakmurkan.

##### Untuk Pegawai

BSM merupakan bank yang menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir profesional.

##### Untuk Investor

Institusi keuangan syariah Indonesia yang terpercaya yang terus memberikan *value* berkesinambungan.

#### b. Misi Bank Syariah Mandiri

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industry yang berkesinambungan.
- 2) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.

---

<sup>57</sup> Mandiri Syariah, *Visi dan Misi*, diakses di <https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/visi-misi> pada 25 Desember 2019



- 3) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- 4) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- 5) Mengembangkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

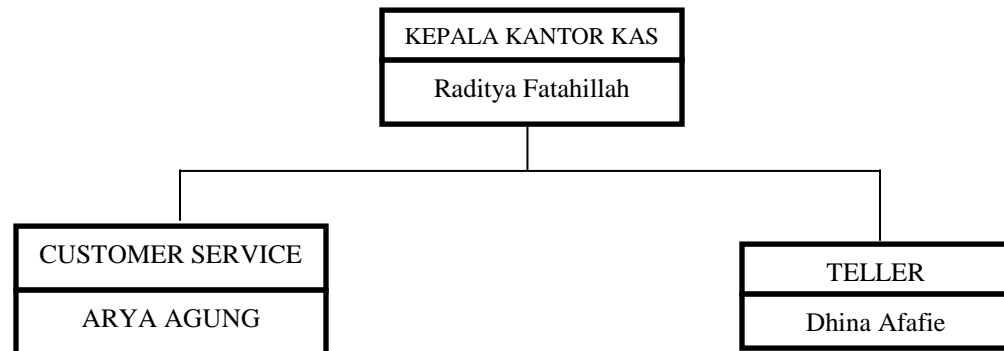
Berdasarkan Visi dan Misinya, Bank Syariah Mandiri akan menjadi bank syariah yang selalu unggul dengan produk dan pelayanannya di antara pesaing industri perbankan di Indonesia serta menjadi bank syariah dengan system layanan, sarana dan teknologi yang akan melampaui harapan nasabahnya. Dengan terwujudnya harapan nasabah maka akan menghasilkan nasabah yang loyal sehingga menjadikan Bank Syariah Mandiri yang makmur dan tentram.

#### **4. Strutur Organisasi Bank Syariah Mandiri**

Bank Syariah Mandiri sebagai organisasi yang fungsional telah memiliki struktur organisasi yang baku agar berfungsi secara optimal sebagai sebuah lembaga keuangan bank. Struktur yang dipakai oleh Bank Syariah Mandiri itu sendiri adalah struktur organisasi garis dimana dalam organisasi ini dipegang oleh satu pimpinan yang memerintah dari atas sampai ke bawah.

**Gambar 4.1**

### Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Jami Bintaro Jakarta Selatan<sup>58</sup>



#### 5. Produk Bank Syariah Mandiri

Adapun produk yang terdapat di Bank Syariah Mandiri sebagai berikut.<sup>59</sup>

##### a. Tabungan

##### 1) Tabungan *Mudharabah*

###### Fitur :

- a) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*
- b) Bagi hasil yang kompetitif
- c) *Online* di seluruh *outlet* BSM
- d) Fasilitas Mandiri Syariah Debit yang berfungsi sebagai kartu ATM & debit dan kartu potongan harga di *merchant* yang telah bekerjasama dengan Bank Syariah Mandiri

<sup>58</sup> Raditya Fatahillah, *Electronic Banking*, Wawancara Pribadi, BSM KK Jami BIntaro Jakarta Selatan, 9 Januari 2020.

<sup>59</sup> Mandiri Syariah, *Consumer*, diakses di <https://www.syariahamandiri.co.id/> pada 25 Desember 2019

- e) Fasilitas e-Banking, yaitu Mandiri Syariah *Mobile & Net Banking*
- f) Minimum setoran awal: Rp 100.000 (perorang) dan Rp 1.000.000 (non-perorangan)
- g) Minimum setoran berikutnya: Rp. 10.000
- h) Saldo minimum: Rp. 20.000
- i) Biaya administrasi Rp. 10.000

Manfaat :

- a) Aman dan terjamin
- b) Kemudahan berinteraksi di seluruh *outlet* Bank Syariah Mandiri
- c) Kemudahan bertransaksi di manapun saja dengan menggunakan layanan e-Banking
- d) Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah.

Tabungan dalam mata uang rupiah dengan akad *Mudharabah Muthlaqah* yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di konter BSM atau melalui ATM sesuai syarat tertentu yang disepakati.

## 2) Tabungan Simpel IB

**Fitur dan Biaya :**

- a) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Wadi'ah Yad Dhamanah*
- b) Online di seluruh outlet mandiri syariah
- c) Fasilitas Mandiri Syariah Debit yang berfungsi sebagai kartu ATM & Debit dana kartu potongan harga di *merchant* yang telah bekerjasama dengan Mandiri Syariah
- d) Fasilitas e-banking, yaitu Mandiri Syariah *Mobile*, Mandiri Syariah *Net Banking*, Notifikasi Transaksi
- e) Minimum setoran awal Rp. 1000,-
- f) Minimum setoran berikutnya Rp 1000,-
- g) Saldo minimum Rp 1000,-
- h) Biaya Tutup Rekening Rp 1000,-
- i) Biaya Administrasi Rp 0

**Manfaat :**

- a) Memberi edukasi keuangan tentang produk tabungan dan layanan perbankan syariah
- b) Mendorong budaya gemar menabung
- c) Melatih pengelolaan keuangan sejak dini

Tabungan simpanan pelajar dengan akad *Wadi'ah Yad Dhamanah* yang ditunjukkan agar para pelajar gemar menabung dan melatih pengelolaan keuangan sejak dini.

**3) Tabungan Berencana**

**Fitur :**

- a) Berdasarkan prinsip syariah *mudharabah muthlaqah*
- b) Bagi hasil yang kompetitif
- c) Periode tabungan 1 s.d 10 tahun
- d) Usia nasabah minimal 17 tahun dan maksimal 65 tahun saat jatuh tempo
- e) Setoran bulanan minimal Rp 100 ribu
- f) Target dan minimal Rp 1,2 Juta dan maksimal Rp 200 juta
- g) Jumlah setoran bulanan dan periode tabungan tidak dapat diubah
- h) Tidak dapat menerima setoran diluar setoran bulanan
- i) Saldo tabungan tidak bisa ditarik, dan bila ditutup sebelum jatuh tempo (akhir biaya masa kontrak) akan dikenakan administrasi

**Manfaat :**

- a) Kemudahan perencanaan keuangan Nasabah jangka panjang
- b) Memperoleh jaminan pencapaian target dana
- c) Mendapatkan perlindungan asuransi secara gratis dan otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan
- d) Manfaat asuransi adalah sebesar kekurangan target dana dari setoran bulanan yang telah dibayarkan, sehingga

manfaat asuransi dihitung dengan cara sbb : Manfaat asuransi = Target dana-jumlah pembayaran setoran bulanan pada saat klaim jumlah pembayaran setoran bulanan pada saat klaim.

**Persyaratan :**

- a) Kartu identitas : KTP/Paspor, NPWP nasabah
- b) Memiliki rekening asal (*source account*) berbentuk tabungan atau Giro di Bank Syariah Mandiri.

Tabungan berdasarkan akad *mudharabah muthlaqah* berjangka dengan nasabah bagi hasil berjenjang, serta kepastian bagi penabung maupun ahli waris untuk memperoleh dananya sesuai target waktu dan dengan perlindungan asuransi gratis.

**4) Tabungan *Wadi'ah***

**Fitur dan Biaya :**

- a) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Wadiah Yad Dhamanah*
- b) Fasilitas Mandiri Syariah Debit, yang berfungsi sebagai kartu ATM dan debit dan kartu potongan harga di *merchant* yang telah bekerjasama dengan Bank Syariah Mandiri

- c) Fasilitas e-banking, yaitu Mandiri Syariah Mobile & Net Banking
- d) Minimum setoran awal Rp 100.000,-
- e) Minimum setoran berikutnya Rp 100.000,-
- f) Saldo minimum Rp 50.000,-
- g) Biaya tutup rekening Rp 20.000,-
- h) Gratis penarikan uang di mesin ATM Bank Mandiri dan Bank Syariah Mandiri
- i) Gratis biaya administrasi
- j) Gratis biaya kartu ATM GPN

**Manfaat :**

- a) Aman dan terjamin
- b) Kemudahan bertransaksi di seluruh outlet Bank Syariah Mandiri
- c) Kemudahan bertransaksi dimanapun saja dengan menggunakan layanan e-banking
- d) Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah

**Persyaratan :**

- a) Kartu Identitas : KTP
- b) NPWP

Tabungan berdasarkan akad *Wadi'ah Yad Dhamanah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-

syarat yang disepakati. Fasilitas yang akan didapat berupa kartu ATM & debit dan kartu potongan harga untuk belanja di *merchant* yang sudah bekerjasama dengan Bank Syariah Mandiri.

## 5) TabunganKu

### Fitur & Biaya :

- a) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wadhi'ah yad dhamanah*
- b) Setoran awal pembukaan rekening minimum Rp 20.000,- (tanpa ATM) dan Rp 80.000,- (dengan ATM)
- c) Setoran tunai selanjutnya minimum Rp 10.000,-
- d) Saldo minimum rekening (setelah penarikan) adalah Rp 20.000,- (tanpa ATM) dan Rp 50.000,- (dengan ATM)
- e) Jumlah minimum penarikan di counter sebesar Rp 100.000,- kecuali pada saat penutupan rekening
- f) Bebas biaya administrasi rekening
- g) Biaya pemeliharaan Kartu TabunganKu Rp 2000,- (bila ada)
- h) Biaya penutupan rekening atas permintaan nasabah Rp 20.000,-
- i) Biaya ganti buku karena hilang/rusak atau sebab lainnya sebesar Rp 0



- j) Rekening dormant (tidak ada transaksi selama 6 bulan berturut-turut)
- k) Biaya penalty Rp 2000,- per bulan
- l) Apabila saldo rekening mencapai  $< \text{Rp } 20.000$ , maka rekening akan ditutup oleh sistem dengan biaya penutupan rekening sebesar sisa saldo

**Ketentuan :**

- a) Nasabah pemilik rekening TabunganKu adalah nasabah perorangan
- b) Nasabah adalah Warga Negara Indonesia
- c) Nasabah TabunganKu hanya dibenarkan memiliki 1 rekening di 1 Bank
- d) Tidak dibenarkan mendapatkan fasilitas joint account “AND” ATAU “OR”
- e) Bila saldo  $< \text{Rp } 20.000,-$  maka rekening akan ditutup oleh sistem dengan biaya penutupan sebesar sisa saldo

**Persyaratan :**

- a) Kartu Identitas : KTP/Paspor
- b) NPWP

Tabungan bersifat perorangan dengan akad wadhi'ah yad dhamanah memiliki syarat mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna

menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

#### **6) Tabungan Mabror**

##### **Fitur :**

- a) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*
- b) Tidak dapat dicairkan kecuali untuk melunasi Biaya penyelenggaraan Ibadah Haji/Umrah (BPIH)
- c) Setoran awal minimal Rp 100.000,-
- d) Setoran selanjutnya minimal Rp 100.000,-
- e) Saldo minimal untuk didaftarkan ke SISKOHAT adalah Rp 25.100.000,- atau sesuai ketentuan dari Kementerian Agama
- f) Biaya penutupan rekening karena batal Rp 25.000,-

##### **Manfaat :**

- a) Aman dan Terjamin
- b) Online dengan SISKOHAT Kementerian Agama untuk kemudahan pendaftaran haji

Tabungan dengan akad *mudharabah muthlaqah* bertujuan untuk membantu masyarakat untuk merencanakan ibadah haji dan umrah.

**b. Giro****1) BSM Giro****Fitur & Biaya :**

- a) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wadhiah yad dhamanah*
- b) Setoran Awal minimum Rp 500.000,- (perorangan) dan Rp 1.000.000,- (Non-Perorangan)
- c) Saldo minimum Rp 500.000,- (perorangan) dan Rp 1.000.000,- (Non-Perorangan)
  - (1) Biaya administrasi bulanan:
    - (2) Perorangan: Rp 15.000 (tanpa ATM) dan Rp 17.000 (dengan ATM)
    - (3) Perusahaan: Rp 25.000
- d) Biaya tutup rekening: Pelanggaran Rp 50.000,- dan Permintaan Sendiri Rp 20.000,-
- e) Biaya buku cek/giro: Rp 100.000,-

**Manfaat :**

- a) Dana aman dan tersedia setiap saat
- b) Kemudahan transaksi dengan menggunakan cek atau B/G
- c) Fasilitas *Intercity Clearing* untuk kecepatan pembayaran inkaso (kliring antar wilayah)

- d) Fasilitas BSM Card, sebagai kartu ATM sekaligus debit (untuk perorangan)
- e) Fasilitas pengiriman account statement setiap awal bulan
- f) Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Rupiah untuk kemudahan transaksi yang penarikannya menggunakan bilyet giro, cek atau alat perintah lainnya dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadhiah yad dhamanah*.

## 2) BSM Giro Valas

### Fitur & Biaya :

- a) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wadhiah yad dhamanah*
- b) Bebas biaya penarikan *bank notes* sampai dengan USD 5.000 per bulan
- c) Setoran Awal minimum USD 1.000
- d) Saldo minimum USD 1.000
- e) Biaya administrasi bulanan USD 5
- f) Biaya tutup rekening USD 10

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang US Dollar untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan

prinsip *wadhiah yad dhamanah* untuk perorangan atau non-perorangan.

### c. Deposito

#### 1) BSM Deposito

##### **Fitur & Biaya :**

- a) Jangka waktu yang fleksibel: 1,3,6 dan 12 bulan/
- b) Dicairkan pada saat jatuh tempo
- c) Setoran awal minimum Rp 2.000.000,-
- d) Biaya Materai Rp 6.000,-
- e) Biaya Penarikan: Rp 30.000,-/rekening

##### **Manfaat :**

- a) Dana aman dan terjamin
- b) Pengelolaan dana secara syariah
- c) Bagi hasil yang kompetitif
- d) Dapat dijadikan jaminan pembiayaan
- e) Fasilitas Automatic Roll Over (ARO)

Produk investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang penarikannya hanya dapat dilakukan setelah jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan, dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah* untuk perorangan dan non-perorangan.

## 2) BSM Deposito Valas

### Fitur & Biaya :

- a) Jangka waktu yang fleksibel: 1,3,6 dan 12 Bulan
- b) Dicairkan pada saat jatuh tempo
- c) Setoran awal minimum USD1.000
- d) Biaya Materai Rp 6.000,-

Produk investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang dollar yang dikelola berdasarkan prinsip Mudharabah Muthlaqah untuk perorangan dan non-perorangan.

## d. Emas

### Gadai Emas

Gadai emas merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternative memperoleh uang tunai dengan cepat. Peruntukkan untuk perorangan.

- 1) *Princing* yang murah
- 2) Nyaman layanannya
- 3) Jaringan yang luas tersebar di seluruh kota-kota di Indonesia
- 4) Aman dan terjamin
- 5) Proses mudah dan cepat
- 6) Biaya pemeliharaan yang murah

- 7) Dapat terkoneksi dengan fasilitas lainnya, seperti rekening tabungan, ATM, dll

## B. Hasil Temuan Penelitian

Pemanfaatan fasilitas *Electronic Banking* Bank Syariah Mandiri kantor kas Jami Bintaro Jakarta Selatan<sup>60</sup> Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Raditya Fatahillah dengan jabatan *Cash Outlet Manager* mengenai pemanfaatan fasilitas *Electronic Banking*. Dengan adanya jasa layanan untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi tanpa harus ke bank, produk jasa layanan *Electronic Banking* yang di berikan bank syariah mandiri terdiri dari tiga channel yaitu *BSM Card* (Kartu ATM), *Mandiri Syariah Mobile*, dan *BSM Net Banking*.

*Electronic Banking* merupakan suatu sistem yang membantu nasabah untuk melakukan proses transaksi perbankan tanpa harus mengunjungi ke bank dan menggunakan sistem jaringan internet dalam setiap transaksi yang ingin dilakukan.

Produk jasa layanan yang didapat oleh nasabah yang menggunakan *Electronic Banking* yaitu :<sup>61</sup>

---

<sup>60</sup> Raditya Fatahillah, *Electronic Banking*, Wawancara Pribadi, BSM KK Jami BIntaro Jakarta Selatan, 9 Januari 2020.

<sup>61</sup>Raditya Fatahillah, *Electronic Banking*, Wawancara Pribadi, BSM KK Jami Bintaro Jakarta Selatan, 9 Januari 2020.

## 1. Mandiri Syariah *Debit*

Mandiri Syariah *Debit* adalah alat pembayaran menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai dan pemindahan dana dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada bank.

Mandiri Syariah *Debit* terbagi menjadi dua jenis yaitu Mandiri Syariah *Debit* Standar Nasional (GPN) dan Mandiri Syariah *Debit* Visa.

### a. Mandiri Syariah *Debit* Standar Nasional (GPN)

Produk kartu berteknologi chip yang diterbitkan oleh Bank Syariah Mandiri dan terhubung dengan jaringan domestik serta memiliki fungsi utama sebagai kartu ATM dan kartu Debit yang dapat digunakan di seluruh mesin ATM / EDC domestik.



**Gambar 4.2**  
**Mandiri Syariah *Debit* Standar Nasional (GPN)<sup>62</sup>**

#### 1) Fitur

---

<sup>62</sup> Mandiri Syariah, diakses di <https://www.syahmandiri.co.id/> pada 25 Desember 2019



- a) Dapat bertransaksi di semua mesin ATM bank lain.
- b) Transaksi belanja di semua mesin EDC bank lain.
- c) Sebagai kartu discount pada merchant yang bekerjasama dengan BSM.

## 2) Limit

**Tabel 4.1**  
**Mandiri Syariah *Debit* Standar Nasional (GPN) Limit Transaksi<sup>63</sup>**

Jenis Kartu	Limit transaksi				
	Tarik tunai	Transfer antar rek BSM	Transfer online	Belanja	Payment
GPN	5 Juta	10 Juta	10 Juta	10 Juta	10 Juta

## 3) Syarat dan Tata Cara Pengajuan

- a) Memiliki rekening tabungan BSM atau giro perorangan.
- b) Diperuntukkan bagi calon Nasabah baru atau Nasabah lama namun belum memiliki Mandiri Syariah Debit GPN.

<sup>63</sup> Mandiri Syariah,, diakses di <https://www.syariahmandiri.co.id/> pada 25 Desember 2019

- c) Nasabah datang langsung ke Customer Service cabang terdekat untuk mengisi formulir aplikasi permintaan Kartu Debit Mandiri Syariah.

b. Mandiri Syariah *Debit Visa*

Produk kartu berteknologi chip yang diterbitkan oleh Bank Syariah Mandiri bekerjasama dengan jaringan *Visa International* yang memiliki fungsi utama sebagai kartu ATM dan kartu *Debit* serta dapat digunakan di seluruh mesin ATM / EDC domestik dan internasional.

1) **Jenis Kartu Mandiri Syariah *Debit Visa***

**Gambar 4.3**  
**Mandiri Syariah *Debit Visa*<sup>64</sup>**



- a) *Silver Debit* adalah produk kartu debit BSM dengan logo VISA beserta Chip pada tampak depan kartu dan

<sup>64</sup> Mandiri Syariah,, diakses di <https://www.syariahamandiri.co.id/> pada 25 Desember 2019

diperuntukkan bagi nasabah umum dengan masa berlaku kartu 5 tahun.

- b) *Gold Debit* adalah produk kartu debit BSM dengan logo Visa beserta Chip pada tampak depan kartu dan diperuntukkan bagi nasabah umum yang menginginkan limit transaksi yang lebih tinggi dengan masa berlaku kartu 5 tahun.
- c) *Priority Debit* adalah produk kartu debit BSM dengan logo VISA beserta Chip pada tampak depan kartu dan diperuntukan untuk nasabah *priority* dengan masa berlaku kartu 3 tahun.

## 2) Fitur

- a) Dapat digunakan di seluruh jaringan ATM Bersama, Prima (domestik), Visa (di luar negeri).
- b) Dapat digunakan sebagai kartu belanja di seluruh jaringan EDC Bersama, Prima (domestik), Visa (di luar negeri).
- c) Sebagai kartu discount pada merchant yang bekerjasama dengan VISA.

## 3) Limit

**Tabel 4.2**  
**Mandiri Syariah *Debit Visa* Limit Transaksi<sup>65</sup>**

Jenis Kartu	Limit transaksi				
	Tarik tunai	Transfer antar rek BSM	Transfer online	Belanja	Payment
<i>Silver Debit</i>	5 Jt	25 Jt	10 Jt	10 Jt	10 Jt
<i>Gold Debit</i>	10 Jt	50 Jt	20 Jt	25 Jt	25 Jt
<i>Priority</i>	15 Jt	100 Jt	50 Jt	100 Jt	Sesuai saldo

**t dan Tata Cara Pengajuan**

- a) Memiliki rekening tabungan BSM atau giro perorangan.
- b) Diperuntukkan bagi calon Nasabah baru atau Nasabah lama namun belum memiliki Mandiri Syariah *Debit VISA*.
- c) Nasabah datang langsung ke *Customer Service* cabang terdekat untuk mengisi formulir aplikasi permintaan Kartu *Debit Mandiri Syariah*

<sup>65</sup> Mandiri Syariah,, diakses di <https://www.syariahmandiri.co.id/> pada 25 Desember 2019

## 2. Mandiri Syariah *Mobile*

Mandiri Syariah *Mobile* adalah suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone* yang bisa digunakan 24 jam non stop dimanapun kapan pun dengan syarat adanya internet dan sinyal provider.

**Gambar 4.4**  
Mandiri Syariah *Mobile*<sup>66</sup>



### a. Jenis Layanan Mandiri Syariah Mobile

- 1) Informasi rekening, portofolio, saldo *e-Money* dan kurs.
- 2) Transaksi transfer (antar rekening BSM dan antar bank secara online dan SKN/kliring).

<sup>66</sup> Mandiri Syariah,, diakses di <https://www.syariahmandiri.co.id/> pada 25 Desember 2019

- 3) Transaksi pembayaran (Tagihan PLN, Telepon/HP, Institusi Pendidikan, Tiket, Asuransi, Belanja Online, Internet/*TV Cable* dan Zakat/*Infaq/Wakaf*).
  - 4) Transaksi pembelian (Voucher HP, Token PLN, Top up dan *Update* saldo *e-money*, paket data).
  - 5) Pembayaran dengan *QR Pay*.
  - 6) Pembukaan Rekening Tabungan Mabrur.
  - 7) Fitur Islami (Jadwal Sholat, Lokasi Masjid, arah Kiblat dan Hikmah)
  - 8) Lokasi kantor cabang dan ATM BSM/Mandiri terdekat.
  - 9) Bagikan bukti transaksi ke media sosial.
  - 10) Simpan transaksi menjadi menu *favorit*
  - 11) Pengaturan akun *Mobile Banking*: Perubahan PIN/Bahasa, menu *favorit*. (Transaksi juga dapat dilakukan langsung dari menu *favorit*) dan Pendaftaran Alamat Email *Notifikasi* Transaksi.
- b. **Syarat pembukaan Mandiri Syariah Mobile**
- 1) Memiliki rekening tabungan atau giro perorangan.
  - 2) Mengisi formulir permohonan Mandiri Syariah Mobile melalui cabang terdekat

c. **Download Mandiri Syariah Mobile**

Aplikasi Mandiri Syariah Mobile dapat didownload melalui Google Play Store dan App Store dengan keyword 'Mandiri Syariah Mobile'. Pastikan aplikasi Mandiri Syariah Mobile offered by/publisher/by PT Bank Syariah Mandiri.

d. **Aktivasi Mandiri Syariah Mobile**

Pilih menu Aktivasi pada Mandiri Syariah Mobile :

- 1) Setelah membaca "Syarat & Ketentuan", pilih "Setuju",
- 2) Masukkan "No HP yang sudah terdaftar layanan Mandiri Syariah dan kode aktivasi yang diterima melalui SMS pada saat pendaftaran di kantor cabang.
- 3) Kemudian akan muncul permintaan pembuatan PIN baru Mandiri Syariah Mobile.
- 4) Aktivasi Mandiri Syariah Mobile telah selesai

e. **Limit Transaksi Mandiri Syariah Mobile**

Untuk mengakomodir kebutuhan nasabah Mandiri Syariah memberlakukan limit transaksi yang kompetitif dalam setiap produk dan layanannya. Temukan limit transaksi Mandiri Syariah Mobile di bawah ini

**Tabel 4.3**  
**Mandiri Syariah *Mobile* Limit Transaksi<sup>67</sup>**

No	Jenis Limit	Regular		Priority	
		Per Transaksi	Per Hari	Per Transaksi	Per Hari
1	Overbook	Rp50 Juta	Rp100 Juta	Rp100 Juta	Rp100 Juta
2	Transfer Online	Rp25 Juta	Rp50 Juta	Rp50 Juta	Rp100 Juta
4	Payment	Rp25 Juta	Rp50 Juta	Rp50 Juta	Rp100 Juta
5	Purchase	Rp5 Juta	Rp10 Juta	Rp10 Juta	Rp20 Juta

### *t Banking*

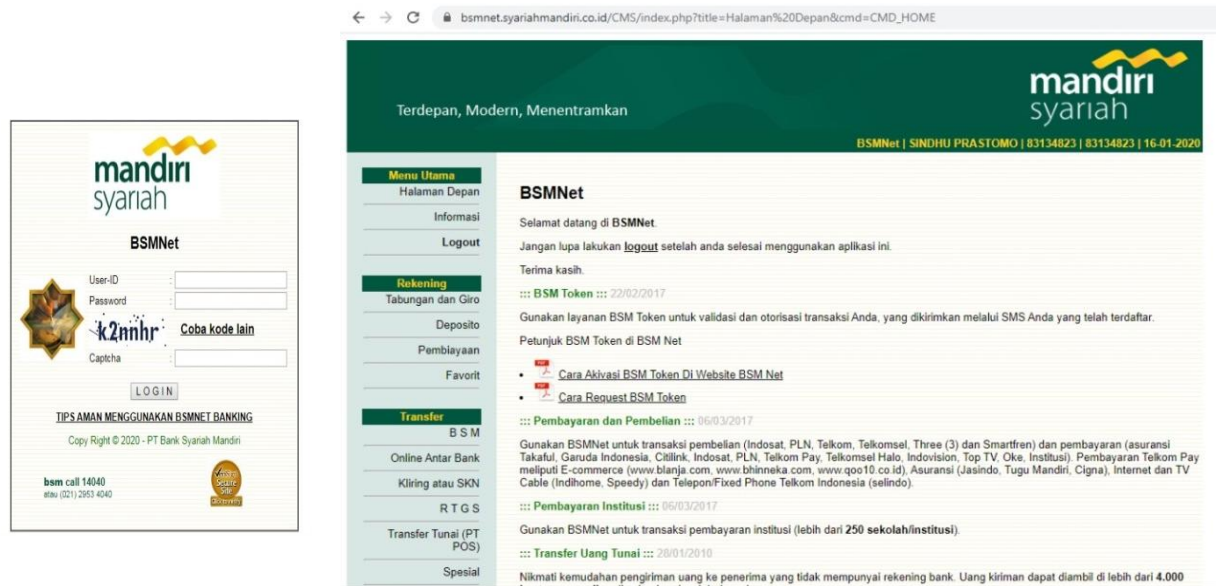
BSM *Net Banking* adalah kegiatan melakukan transaksi atau aktivitas perbankan melalui internet dengan platform yang diberikan lebih besar di bandingkan dengan *mobile banking* digunakan untuk skala besar biasanya untuk transaksi sifatnya giro, layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet dengan alamat "<https://bsmnet.syariahamandiri.co.id>" yang dapat digunakan oleh nasabah.<sup>68</sup>

<sup>67</sup> Mandiri Syariah,, diakses di <https://www.syariahamandiri.co.id/> pada 25 Desember 2019

<sup>68</sup> Raditya Fatahillah, *Electronic Banking*, Wawancara Pribadi, BSM KK Jami BIntaro Jakarta Selatan, 9 Januari 2020.



**Gambar 4.5**  
**BSM NET Banking<sup>69</sup>**



**a. Jenis Transaksi Layanan**

**Tabel 4.4**  
**Jenis Layanan BSM Net Banking<sup>70</sup>**

No	Jenis Transaksi Layanan	Biaya (Rp)
1	Biaya Adm- Nasabah Perorangan-	2.500/bulan
	Nasabah Perusahaan	10.000/bulan
2	Cetak <i>key code</i> (Nasabah Baru)	Gratis
3	<i>Reissue</i> - User ID dan Password- PIN	3.000-3.000-
	Otorisasi-TAN	Gratis

<sup>69</sup> Mandiri Syariah,, diakses di <https://www.syariahmandiri.co.id/> pada 25 Desember 2019

<sup>70</sup> Mandiri Syariah,, diakses di <https://www.syariahmandiri.co.id/> pada 25 Desember 2019

4	Multi Akses	100.000/bulan
5	Multi Level <i>Account</i>	100.000/bulan, <i>joining fee</i> 100.000
6	<i>Back Transfer</i>	100.000/bulan

## b. Fitur

**Tabel 4.5**  
**Fitur BSM Net Banking<sup>71</sup>**

No	Fitur	Biaya (Rp)
1	Pembayaran tagihan PLN	3.000
2	Pembayaran premi Asuransi Takaful	3.500
3	Pembayaran Tiket Garuda	3.000
4	Pembayaran Akademik	Nominal bervariasi
5	Pembayaran SPO (Sistem Pembayaran Offline)	Nominal bervariasi
6	Pembayaran Tagihan Indosat Postpaid (Matrix)	Gratis
7	Pembayaran Tagihan Indosat Postpaid	Gratis

<sup>71</sup> Mandiri Syariah,, diakses di <https://www.syariahmandiri.co.id/> pada 25 Desember 2019

	(Starone postpaid)	
8	Pemabayaran Tagihan Telkom Postpaid (Telkom)	2.500
9	Pembayaran Tagihan Telkom Postpaid (Speedy)	2.000
10	Pembayaran Tagihan Telkom Postpaid (Telkomvision)	2.500
11	Pembayaran Tagihan Telkom Postpaid (flexsi postpaid)	2.500
12	Pembayaran Tagihan Telkomsel Halo	Gratis
13	Isi Ulang Voucher Telkomsel ( Simpati )	1.500
14	Isi Ulang Voucher Telkomsel (Kartu AS)	1.500
15	Isi Ulang Indosat Prepaid ( Starone Prepaid )	Gratis
16	Isi Ulang Indosat Prepaid ( IM3)	Gratis
17	Isi Ulang Indosat Prepaid (Mentari)	Gratis
18	Isi Ulang Telkom Prepaid (Flexi Prepaid)	Gratis
19	Isi ulang Listrik Prabayar	3.000
20	Transfer antar rekening BSM	Gratis
21	Transfer antar Bank via ATM bersama	6.500

22	Transfer Antar Bank via Jaringan Prima	6.500
23	Transfer Antar Bank via SKN	5.000
24	Transfer RTGS	25.000
25	Transfer Tunai via PT.Pos	25.000
26	Informasi Saldo Tabungan	Gratis
27	Informasi mutasi rekening tabungan	Gratis
28	Informasi rekening deposito	Gratis
29	Informasi Rekening Pembiayaan	Gratis
30	Perubahan PIN / PIN Otorisasi	Gratis

### C. Pembahasan Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian yang penulis lakukan baik itu melalui studi dokumen, wawancara dengan Bapak Raditya Fatahillah dengan jabatan *Cash Outlet Manager* , dan observasi lapangan sebagai akhir dari tahap penelitian serta menyebarkan kuesioner sebagai penguat data. Maka penulis dapat menguraikan hasil temuan yang penulis peroleh dalam penelitian yang telah dilakukan sebagai berikut :

1. Seberapa Besar Pemahaman dan Ketertarikan Menggunakan Fasilitas *Electronic Banking* pada Bank Syariah Mandiri.<sup>72</sup>

---

<sup>72</sup> Raditya Fatahillah, *Electronic Banking*, Wawancara Pribadi, BSM KK Jami BIntaro Jakarta Selatan, 9 Januari 2020.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Raditya Fatahillah dengan jabatan *Cash Outlet Manager* dan Menyebarkan kuesioner sebagai penguat data mengenai *Electronic Banking*.

Menurutnya bank syariah mandiri memiliki tiga channel untuk *electronic banking* yaitu Mandiri Syariah *Debit*, Mandiri Syariah *Mobile*, dan BSM *Net Banking*, layanan yang disediakan oleh bank syariah mandiri.

Besarnya pemahaman nasabah bank syariah mandiri dengan *electronic banking* yang diukur dari penyebaran kuesioner dengan lima indikator yaitu : Kegunaan, Kemudahan, Sikap, Minat dan Penggunaan *Electronic Banking*.

Kegunaan *electronic banking* bisa mempercepat pekerjaan nasabah dalam melakukan penyelesaian transaksi berkaitan tentang perbankan dan meningkatkan produktivitas nasabah oleh karena itu indikator kegunaan untuk mengukur seberapa besar pemahaman dan ketertarikan menggunakan fasilitas *electronic banking*.

Kemudahan *electronic banking* memudahkan nasabah dalam mempelajari dan mengoperasikan *electronic banking* sesuai keinginan nasabah dengan fitur-fitur yang mudah dipahami dan detail dengan *icon-icon*, dan *font* yang mudah dimengerti oleh nasabah oleh karena itu menjadi indikator kemudahan untuk mengukur seberapa besar pemahaman dan ketertarikan menggunakan fasilitas *electronic banking*.

Sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai dampak bila seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya oleh karena itu menjadi indikator sikap untuk mengukur seberapa besar pemahaman dan ketertarikan menggunakan fasilitas *electronic banking*.

Minat pemanfaatan teknologi menunjukkan keputusan individu untuk menggunakan atau tidak menggunakan teknologi dalam menyelesaikan serangkaian tugas atau pekerjaannya oleh karena itu menjadi indikator minat untuk mengukur seberapa besar pemahaman dan ketertarikan menggunakan fasilitas *electronic banking*.

Penggunaan yaitu tindakan yang dilakukan oleh nasabah dalam penggunaan teknologi *electronic banking* untuk mengukur jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan suatu teknologi dan frekuensi penggunaannya oleh karena itu menjadi indikator penggunaan untuk mengukur seberapa besar pemahaman dan ketertarikan menggunakan fasilitas *electronic banking*.

Besarnya pemahaman nasabah sebesar 75,76 % kegunaan dan kemudahan 70,3 % data tersebut di ambil dari hasil kuesioner yang disebar kepada nasabah bank syariah mandiri, hasil yang tinggi untuk pemahaman tentang layanan *electronic banking*, dan sekitar 27 % kurang paham dengan layanan *electronic banking* dikarenakan kurangnya pengetahuan tentang

*electronic banking* dan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh bank syariah mandiri kepada nasabahnya.

Kurangnya pemahaman karena nasabah kurang pengetahuan dan biasanya nasabah yang usia lanjut yang terbiasa datang ke bank dan yang menjadikan kurang diminati untuk mendalami pengetahuan tentang *electronic Banking* nasabah mendapatkan informasi-informasi yang tidak *valid* yang membuat ketakutan nasabah menggunakan *electronic banking*.

Besarnya ketertarikan nasabah menggunakan *electronic banking* 77,83 % minat nasabah menggunakan layanan bank mandiri syariah, data tersebut diambil dari hasil kuesioner yang disebar ke nasabah, ketertarikan nasabah menggunakan *electronic banking* kelebihannya yang memudahkan nasabah bertransaksi, untuk personal atau bisnis dengan adanya *electronic banking* nasabah bisa merasakan layanan yang cepat, aman, praktis, hemat biaya dan efisien waktu, yang membuat nasabah minat menggunakan layanan *electronic banking* tanpa harus ke bank bisa bertransaksi dimana saja kapan saja 24 jam nonstop, dan minat nasabah bank syariah mandiri menggunakan *electronic banking* karena memudahkan untuk sumbangan atau pembayaran zakat karena beberapa masjid yang sudah berkerja sama dengan bank syariah mandiri dengan menggunakan scan QR (*barcode*) jadi nasabah tidak menggunakan uang cash tetapi menggunakan layanan *electronic banking* dan selanjutnya ada banyak kumpulan kajian-kajian, hikmah-hikmah, juz amma, dan jadwal

sholat jadi fitur tersebut tersedia dilayanan *electronic banking* yang membuat nasabah minat menggunakan *electronic banking*.<sup>73</sup>

## 2. Apa manfaat dan hambatan-hambatan dalam menggunakan fasilitas *Electronic Banking*

Transaksi perbankan melalui *electronic banking* telah banyak memberikan manfaat bagi para nasabahnya yang menggunakan fasilitas yang menghubungkan nasabah dengan pihak bank yang semakin tak terbatas, telah membuat nasabah bank menjadi manusia instant, yang artinya manusia yang selalu ingin tersedia dengan sekejap mata dan tanpa melalui proses yang rumit. Karena layanan fasilitas *electronic banking* suatu layanan yang memberikan kemudahan akses bagi pada penggunaannya maka dari itu bertransaksi melalui *electronic banking* nasabah tidak perlu repot-repot datang kebank untuk melakukan transaksi perbankan, dapat menghemat waktu dan biaya perjalanan ke bank, dapat menggunakan *electronic banking* kapan saja dan dimana saja 24 jam *non stop*.

Namun disamping manfaat yang di terima nasabah dalam menggunakan layanan *electronic banking* juga memiliki hambatan-hambatan yang dapat merugikan nasabah. Dengan adanya orang atau sekelompok orang yang dengan sengaja melakukan kegiatan *phising*. Artinya mereka membuat situs yang mirip dengan situs bank aslinya. Biasanya kasus ini

---

<sup>73</sup> Raditya Fatahillah, *Electronic Banking*, Wawancara Pribadi, BSM KK Jami BIntaro Jakarta Selatan, 9 Januari 2020.



lebih rentannya layanan *electronic banking* khususnya ATM karena bersifat universal atau umum bisa digunakan siapa saja yang memegang kartu dan mengetahui PIN dari kartu dari mandiri syariah *debit*, selanjutnya hambatan *electronic banking* karena sifatnya menggunakan internet maka dimana harus menggunakan layanan provider untuk mengakses *electronic banking* jika tanpa sinyal provider maka kita tidak bisa mengakses *electronic banking*, jadi hambatan menggunakan layanan *electronic banking* saat ini yaitu provider dan Password.

Untuk hambatan penggunaan mandiri syariah *debit* (ATM) sudah di minimalisir resiko dengan kebijakan Bank Indonesia dengan melakukan arahan ke pada bank-bank yang melakukan transaksi perbankan menggunakan *electronic banking*, Bank Indonesia sudah mengeluarkan alat mendekteksi yang di sisipkan di mesin ATM ketika ada transaksi bersamaan di kartu yang berbeda itu akan terblokir dan nasabah yang bersangkutan yang memiliki kartu mandiri syariah *debit* yang bisa membukanya kembali dengan mengunjungi kebank atau menghubungi layanan BSM *Call* 24 jam nasabah bisa menghubungi layanan untuk mengadakan hambatan yang terjadi.<sup>74</sup>

---

<sup>74</sup> Raditya Fatahillah, *Electronic Banking*, Wawancara Pribadi, BSM KK Jami BIntaro Jakarta Selatan, 9 Januari 2020.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

*Electronic banking* adalah suatu sistem yang membantu nasabah untuk melakukan proses layanan transaksi perbankan tanpa harus ke bank dan menggunakan sistem jaringan internet dalam setiap transaksinya yang ingin dilakukan oleh nasabah.

Berdasarkan wawancara dengan pihak bank syariah mandiri memiliki tiga channel *electronic banking* untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi perbankan yaitu Mandiri Syariah *Debit*, Mandiri Syariah *Mobile* dan BSM *Net Banking*,

Besarnya pemahaman nasabah sebesar 75,76 % kegunaan dan kemudahan 70,3 % hasil yang tinggi untuk pemahaman tentang *electronic banking*, dan sekitar 27 % kurang paham dikarenakan kurangnya pengetahuan dan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak bank syariah mandiri tidak menginformasikannya layanan *electronic banking* melalui *teller* ataupun *customer service* berdasarkan hasil observasi penulis.

Besarnya ketertarikan nasabah menggunakan *electronic banking* 77,88 % karena kemudahan nasabah bertransaksi, untuk personal atau bisnis,

nasabah bisa merasakan layanan yang cepat, aman, praktis, hemat biaya, dan efisien waktu, yang membuat nasabah tertarik menggunakan layanan *electronic banking* tanpa harus ke bank bisa bertransaksi perbankan dimana saja, kapan saja 24 jam *nonstop*, *electronic banking* bank syariah mandiri mempunyai fitur memudahkan untuk sumbangan atau pembayaran zakat dengan menggunakan scan QR (*barcode*) dan memiliki fitur tambahan kumpulan kajian-kajian, hikmah-hikmah, juz amma, dan jadwal sholat yang tidak dimiliki oleh bank syariah lain,

Transaksi perbankan melalui *electronic banking* telah banyak memberikan manfaat, karena layanan ini memudahkan nasabah mengakses dalam melakukan transaksi perbankan tanpa harus mengunjungi bank dapat menghemat waktu dan biaya perjalanan kebank, dapat menggunakan *electronic banking* kapan saja dan dimana saja 24 jam *nonstop*.

Hambatan yang harus diwaspadai oleh pengguna *electronic banking* yaitu pencurian atau penggandaan kartu atm (*phising*) dan *electronic banking* menggunakan internet maka dimana harus menggunakan layanan sinyal provider untuk mengakses *electronic banking*, jadi hambatan menggunakan layanan *electronic banking* yaitu provider dan password.

## B. Saran

Dengan segala keunggulan dan manfaat yang diberikan *Electronic Banking*. Sudah seharusnya pihak Bank Syariah Mandiri diharuskan untuk melakukan pendekatan yang lebih baik kepada nasabahnya untuk mensosialisasikan *channel-channel* layanan *electronic banking* khususnya kepada nasabah usia lanjut untuk memberika pengetahuan yang lebih intensif atau memberika gambaran cara penggunaan yang lebih mudah, karena hal itu bisa membuat nasabah semakin nyaman dan menumbuhkan rasa percaya terhadap bank syariah mandiri.

Kemudian harus adanya evaluasi lapangan khususnya yang dilakukan *cash outlet manager* terhadap bagian *Customer Service* dan *Teller* agar terus melakukan sosialisasi terhadap nasabah yang mengunjungi bank untuk selalu menggunakan layanan *electronic banking* khususnya Mandiri Syariah *Mobile* dan BSM *Net Banking* sehingga bisa meminimalisir kunjungan nasabah datang ke bank dan dapat membantu fleksibilitas kegiatan yang mereka lakukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan, *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Airlangga University Press. 2001.
- Herdiansyah, Haris. *Metodologi Penelitian Untuk ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika. 2011
- Ifham, Ahmad. *Ini loh Bank Syari'ah*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama. 2015.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Memahami bisnis Syari'ah*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama. 2015.
- Ismail. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Kencana Premedia Group. 2010.
- Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperlilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset, 2007.
- Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta : Rajawali Pers. 2013.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2006.
- Kementrian Agama. *Terjemah Al-Qur'an Al-Karim*. Semarang: CV. Asy-Syifa, 2017.
- Moleong ,Lexy J, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung; Remaja Rosdakarya. 2007.
- Nur Rianto Al Arif, M. *Dasar-dasar Pembasana Bank Syari'ah*. Bandung : Alfabeta. 2012.
- Rivai, Veithzaldan Ismail, Rifki. *islamic Risk Management for Islamic bank*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama. 2013.
- Sarwono, Jonathan. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*., Yogyakarta: Graha Ilmu. 2006

Setyaningsih, Ari. & Sri Utami, Setyaningsih. *Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Perbankan Syariah dengan Perbankan Konvensional. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*. 2013.

Sudarsonom Heri. *Bank & Lembaga Keuangan Syari'ah Deskripsi dan Ilustrasi* Yogyakarta : Ekonisia. 2004.

Sudarwan, Daning, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Bandung: CV Pustaka Setia. 2002

Sugiono, *Metodo Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta. 2011

Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV.Alfabeta. 2015.

Sujadi dan Saputro, Edi Purwo. *E-Banking : Urgent Aspek Trust di Era E-Serviice*. Jakarta : jasa Grafindo. 2006.

Sulaiman, Abdul Wahab Ibrahim Abu. *Banking Cards Syariah : Kartu kredit dan debit dalam perpektif fiqih*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2006.

Supriyono, Maryanto. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta : ANDI. 2011.

Suryabarata, Sumadi. *Metode Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2008

V.Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press. 2015

### **Jurnal dan Internet**

Azizi, Muamar. “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan, dan Risiko Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan E-Banking”. Jurnal Perbankan Syari'ah. 2016.

Bank Indonesia, 2000, ”Peraturan Bank Indoensia tentang Bank syariah”, [Online] [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id) [11 November 2019]

Bank Syariah Mandiri, “sejarah”. [Online] <http://www.syariahamandiri.co.id/tentang/kami/sejarah> [25 desember 2019]

Bank Syariah Mandiri, “Visi dan misi”. [Online] <http://www.syariahamandiri.co.id/tentang/kami/sejarah> [25 desember 2019]

Dewi Rosa Indah, “Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BNI 46 Cabnag Langsa”, *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, Vol, 5, No. 2, 2016.

F.Munoz-Leiva,et.al, ”Determinants of Intention To Use The Mobile Banking Apps : An Extension Of The Classic TAM model”,*Spanich Journal Of Marketing-ESIC*. No.8.2016

Hadi, Syamsul dan Novi. “Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan mobile banking”. *Jurnal Optimun*. 2015.

<http://dirablog17.blogspot.com/2012/03/makalah-e-banking.html>. [Online] [diakses 21 desember 2019]

<https://www.google.com/amp/s/ekavidiaz.wordpress.com/2014/04/27/review-kelima-jurnal-mengenal-internet-banking-di-indonesia-bank-lembaga-keuangan/amp/> [Online] [diakses 21 desember 2019]

<https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-bank-menurut-para-ahli/> [Online] [diakses, 19 desember 2018]

KOMINFO,2008,”UU ITE”, [Online]. [www.kominfo.go.id](http://www.kominfo.go.id) [13 Desember 2019]

Rahayu, Imam Sugih. “Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Kerangka Teknologi TAM”. *Jurnal ekonomi syari’ah*: t.d. 2015.

Republik Indonesia, Undang-Undang RI No.21 Tahun 2008 Tentang  
Perbankan Syariah

Fatahillah, Raditya. *Wawancara Pribadi*. Kantor Bank Syariah Mandiri  
Kantor Kas Masjid Jami Bintaro Jakarta Selatan. 2019



# **Lampiran 1**

## **Pedoman Observasi**

## PEDOMAN OBSERVASI

### PEMANFAATAN FASILITAS *ELECTRONIC BANKING* PADA BANK SYARIAH MANDIRI

<b>Pengamatan</b>	<b>Variable</b>	<b>Indikator</b>
Bank Syariah Mandri Kantor Kas Masjid Jami Bintaro Jakarta Selatan	<i>Electronic Banking</i>	A. Pemanfaatan <i>Electornic Banking</i>  B. Sosialisasi Layanan <i>Electronic Banking</i> yang dilakukan oleh <i>Customer Service, Teller, Dan Security</i>

**Lampiran 2**

**Surat Penelitian**

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **PEMANFAATAN FASILITAS *ELECTRONIC BANKING* PADA BANK SYARIAH MANDIRI**

1. Apa saja teknologi *Electronic Banking* yang ditetapkan pada syariah mandiri kantor kas masjid jami bintaro tangerang selatan ?
2. Apa saja teknologi *Electronic Banking* yang paling sering digunakan pada syariah mandiri kantor kas masjid jami bintaro tangerang selatan ?
3. Bagaimana cara nasabah/ atau calon nasabah mencari informasi terhadap fasilitas jasa *Electronic Banking* pada syariah mandiri kantor kas masjid jami bintaro tangerang selatan ?
4. Apakah calon nasabah bisa mendaftarkan / ingin menjadi nasabah tanpa harus ke bank / kegerai bank syariah mandiri kantor kas masjid jami bintaro tangerang selatan ?
5. Bagaimana cara bank syariah mandiri kantor kas masjid jami bintaro tangerang selatan , mengenalkan produk / jasa layanan khususnya *Electronic Banking* kepada nasabah ?
6. Berapa banyak nasabah yang datang setiap hari ke gerai / bank syariah mandiri kantor kas masjid jami bintaro tangerang selatan ?
7. Teknologi *Electronic Banking* apa yang sering digunakan oleh nasabah ?
8. Apakah bank syariah mandiri kantor kas masjid jami bintaro tangerang selatan , sudah mempunyai layanan stor tunai pada mesin ATM ?

9. Apa kelebihan dari fasilitas *Electronic Banking* pada bank syariah mandiri kantor kas masjid jami bintaro tangerang selatan ?
10. Apa kelemahan dalam menggunakan fasilitas *Electronic Banking* pada bank syariah mandiri kantor kas masjid jami bintaro tangerang selatan ?
11. Apakah dengan adanya *Electronic Banking* dapat meminimalisir kegiatan nasabah di gerai kantor bank syariah mandiri kantor kas masjid jami bintaro tangerang selatan ?
12. Bagaimana pendapat pihak bank syariah mandiri kantor kas masjid jami bintaro tangerang selatan , adanya kasus pencurian data nasabah ?
13. Bagaimana strategi pihak bank syariah mandiri kantor kas masjid jami bintaro tangerang selatan , dalam mengurangi kasus pencurian data nasabah ?
14. Bagaimana cara bank syariah mandiri kantor kas masjid jami bintaro tangerang selatan , mempromosikan layanan jasa *Electronic Banking* kepada nasabah dan calon nasabah ?
15. Apa hambatan – hambatan yang sering di hadapi nasabah jika menggunakan electronic banking bank mandiri syariah ?
16. Apa manfaat yang di terima nasabah jika menggunakan electronic banking ?
17. Apa keunggulan electronic banking di mandiri syariah di banding bank syariah lain ?

# **Lampiran 3**

## **Catatan Hasil Observasi**

Hari / Tanggal : Kamis, 09 Januari 2020

Lokasi : Bank Syariah Mandiri KK Masjid Jami Bintaro Jakarta Selatan

Waktu : 10.00-12.00

Subjek terkait yang peneliti lakukan yaitu semua channel yang berada di layanan *Electronic Banking*. Pada hari tersebut pula peneliti membuka tabungan di Bank Syariah Mandiri dan mendaftar layanan *Electronic Banking*, ternyata memang layanan ini sangat lengkap fiturnya dan ada beberapa fitur yang tidak dimiliki oleh bank lainnya seperti Informasi jadwal sholat, informasi hikmah-hikmah Islami, bacaan Juz Amma, transfer menggunakan QR (Barcode) dan tarik tunai tanpa kartu ATM. Hal tersebut dapat menjadikan salah satu strategi yang dapat dimanfaatkan oleh Bank Syariah Mandiri untuk menarik minat nasabah untuk menggunakannya sehingga nasabah setidaknya dapat bertahan untuk terus menggunakan jasa layanan keuangan mereka di Bank tersebut.

Interprestasi:

1. Layanan *Electronic Banking* mempunyai beberapa perbedaan dari layanan Lainnya seperti Informasi jadwal sholat, informasi hikmah-hikmah Islami, Bacaan Juz Amma, Transfer Menggunakan QR (Barcode) dan tarik tunai tanpa kartu ATM.
2. Adanya perbedaan dalam fitur tersebut dapat digunakan oleh Bank Syariah Mandiri KK Masjid Jami Bintaro Jaya.

Hari / Tanggal : Jum'at, 10 Januari 2020

Lokasi : Bank Syariah Mandiri KK Masjid Jami Bintaro Jakarta Selatan

Waktu : 08.00-12.00

Subjek terkait observasi yang peneliti lakukan terhadap bagaimana pemanfaatan *electronic banking* digunakan dengan baik, atau tidak dalam mensosialisasikan layanan *Electronic Banking* kepada nasabahnya.

Faktanya ditemukan bahwa mensosialisasikan layanan *electronic banking* tersebut tidak dijalankan dengan baik oleh *Customer Service, Teller* ataupun *Security* yang tidak mensosialisasikan layanan tersebut kepada nasabah Bank Syariah Mandiri KK Masjid Jami Bintaro Jakarta Selatan.

Pada saat nasabah melakukan transaksi seperti setor tunai, dan konsultasi dengan *customer service* hanya sebatas melakukan transaksi saja dan pada layar televisi yang berada di bagian *customer service* pun tidak ada sama sekali mengenai layanan *Electronic Banking* yang seharusnya dapat menjadi layanan yang paling di depankan.

Interprestasi :

1. Tidak disosialisasikannya layanan *Electronic Banking* kepada nasabah oleh *Customer Service, Teller* ataupun *Security*.



Hari / Tanggal : Senin, 13 Januari 2020

Lokasi : Bank Syariah Mandiri KC Masjid Jami Bintaro Jakarta Selatan

Waktu : 08.00-14.00

Subjek terkait observasi yang peneliti lakukan terhadap bagaimana pemanfaatan *electronic banking* digunakan dengan baik, atau tidak dalam mensosialisasikan layanan *Electronic Banking* kepada nasabahnya.

Bahwa kembali ditemukan bahwa mensosialisasikan layanan *electronic banking* tersebut tidak dijalankan dengan baik oleh *Customer Service, Teller* ataupun *Security* yang tidak mensosialisasikan layanan tersebut kepada nasabah Bank Syariah Mandiri KK Masjid Jami Bintaro Jakarta Selatan.

Meskipun pada hari Senin ini nasabah yang datang cukup ramai untuk melakukan transaksi seperti setor tunai dan konsultasi dengan *Customer Service* akan tetapi hal tersebut tidak dimanfaatkan dengan baik oleh bagian *Customer Service, Teller* ataupun *Security*.

Interprestasi :

1. Tidak disosialisakannya layanan *Electronic Banking* kepada nasabah oleh *Customer Service, Teller* ataupun *Security*.

Hari / Tanggal : Selasa, 14 Januari 2020

Lokasi : Bank Syariah Mandiri Masjid Jami Bintaro Jaya

Waktu : 08.00-14.00

Subjek terkait observasi yang peneliti lakukan untuk melanjutkan terhadap bagaimana pemanfaatan *electronic banking* digunakan dengan baik, atau tidak dalam mensosialisasikan layanan *Electronic Banking* kepada nasabahnya.

Bahwa kembali ditemukan bahwa mensosialisasikan layanan *electronic banking* tersebut tidak dijalankan dengan baik oleh *Customer Service, Teller* ataupun *Security* yang tidak mensosialisasikan layanan tersebut kepada nasabah Bank Syariah Mandiri KK Masjid Jami Bintaro Jakarta Selatan.

Meskipun pada hari selasa ini nasabah yang datang tidak seramai dengan hari sebelumnya akan tetapi hal tersebut tidak dimanfaatkan dengan baik oleh bagian *Customer Service, Teller* ataupun *Security* untuk mensosialisasikan layanan ini kepada nasabah Bank Syariah Mandiri KK Masjid Jami Bintaro Jakarta Selatan.

Interprestasi :

1. Tidak disosialisasikannya layanan *Electronic Banking* kepada nasabah oleh *Customer Service, Teller* ataupun *Security*.

**Lampiran 4**

**Catatan Hasil**

**Wawancara**

Narasumber : Raditya Fatahillah

Jabatan : *Cash Outlet Manager*

Lokasi : Bank Syariah Mandiri KK Jami Bintaro Jakarta Selatan

Waktu : 10.00 – 11.30

Peneliti : Apa saja teknologi *Electronic Banking* yang ditetapkan pada syariah mandiri kantor kas masjid jami bintaro tangerang selatan ?

Pak Raditya : Bank Syariah Mandiri memiliki tiga channel yang pertama , kartu atm sudah menjadi fasilitas yang harus setiap pemilik rekening diwajibkan menggunakan kartu ATM karena peraturan Bank Indonesia untuk penarikan transaksi di teller itu juga menggunakan kartu ATM gunanya untuk secure untuk keamanan nasabah untuk memastikan rekening atas nama nasabah tersebut, Mobile Banking yang bisa di akses di seluruh handphone android ataupun ios dan itu juga menjadi fasilitas yang wajib digunakan oleh nasabah memudahkan transaksi dan juga untuk pembukaan rekening nasabah berikutnya jadi ketika nasabah ingin mereferrall kan nasabah baru keluarga atau rekanan bisa langsung dengan mobile bankingnya semua transaksi sudah update dari mulai BPJS, top up e-money,

pembayaran listrik, telpon, pulsa dan semuanya sudah lengkap disini, lalu yang ketiga internet banking itu sifatnya ofisial harus menggunakan brainwith yang besar tentunya karena sekupnya lebih besar bisa digunakan untuk nasabah giro seperti itu, kalo untuk mobile banking hanya untuk tabungan , giro menggunakannya dengan internet banking , limitnya pun berbeda mobile banking bisa transaksi 50 jt per hari untuk diluar rekening atau antar bank lain, jika sesamaa bank syariah mandiri bisa 100 jt , internet banking bisa lebih dari 100 jt sifatnya Giro transaksinya bisa yayansan atau perusahaan, lalu mobile banking kita bisa digunakan untuk transaksi Tarik tunai tanpa kartu . jadi ada 3 channel yang ada di syariah mandiri untuk electronic banking.

Penliti :Apa saja teknologi *Electronic Banking* yang paling sering digunakan pada syariah mandiri kantor kas masjid jami bintaro tangerang selatan ?

Pak Raditya :biasanya yang digunakan dengan hal hal yang terkait dengan kebutuhan sehari hari misalnya pulsa, lalu transfer, pembayaran seperti bayar listrik, lalu BPJS , yang sering digunakan dengan dominan di bank syariah ialah mobile banking.

Peneliti :Bagaimana cara nasabah/ atau calon nasabah mencari informasi terhadap fasilitas jasa *Electronic Banking* pada syariah mandiri kantor kas masjid jami bintaro tangerang selatan ?

Pak Raditya :kalau untuk mencari informasi biasanya untuk pembukaan rekening mengedukasi diawal jadi pada saat pembukaan rekening kita sampaikan dari mulai cara penggunaan sampai dengan fasilitasnya dan fitur-fiturnya apa saja didalamnya , untuk informasi ketika nasabah sudah mendownload dia sudah bisa melihat sendiri , karena fitur itu tidak sulit , di dalamnya pun ada jadwal sholat, zakat, hikmah- hikmah yang bisa di baca , lalu nasabah pun juga bisa browsing ketika browsing ke playstore mandiri syariah mobile atau BSM mobile sudah keluar , lalu nasabah pun bisa membrowsing petunjuk- petunjuk penggunaan electronic banking bank syariah mandiri di internet dengan membuat webnya .

Peneliti :Apakah calon nasabah bisa mendaftarkan / ingin menjadi nasabah tanpa harus ke bank / kegerai bank syariah mandiri kantor kas masjid jami bintaro tangerang selatan ?

Pak Raditya :Bisa , sangat bisa melalui mobile banking atau melalui registrasi mandiri syariah online, ketika nasabah yang ingin mengetahui informasi mengenai BSM pada saat membuka web disana ada fitur membuka registrasi online dan saat ini nasabah dimudahkan melalui channel tersebut . jadi dengan meng-upload KTP dan NPWP bisa menjadi nasabah mandiri syariah , ketika sudah mengupload akan mendapatkan kode unik dan bisa di tukarkan ke CS untuk mengambil kartu dan buku tabungan lalu stor awal tabungan di teller. Untuk pembukaan bisa dengan mobile banking yaitu mandiri syariah mobile dan di website [www.syariahmandiri.co.id/bsmaplikasionline/](http://www.syariahmandiri.co.id/bsmaplikasionline/)

Peneliti :Bagaimana cara bank syariah mandiri kantor kas masjid jami bintaro tangerang selatan , mengenalkan produk / jasa layanan khususnya *Electronic Banking* kepada nasabah ?

Pak Raditya :Untuk mengenalkan biasanya kita juga ada sosial media yaitu instagram, facebook dan edukasi dari televisi. Dengan nasabah yang sudah menjadi komunitas mandiri syariah, dan bank mandiri syariah bekerja sama dengan masjid-masjid besar dengan membuka open boot untuk registrasi atau pengenalan produk dan jasa bank mandiri syariah.

Peneliti :Berapa banyak nasabah yang datang setiap hari ke gerai / bank syariah mandiri kantor kas masjid jami bintaro tangerang selatan ?

Pak Raditya :Nasabah datang ke outlet sebanyak 80 sampai 100 perhari di outlet KK Mandiri Jami Bintaro, tetapi jika diambil dengan rata-rata di tahun 2019 bisa 80 orang yang datang perhari ke outlet

Peneliti :Teknologi *Electronic Banking* apa yang sering digunakan oleh nasabah ?

Pak Raditya : Mobile Banking, biasanya yang digunakan dengan hal hal yang terkait dengan kebutuhan sehari hari misalnya pulsa, lalu transfer, pembayaran seperti bayar listrik, lalu BPJS.

Peneliti :Apakah bank syariah mandiri kantor kas masjid jami bintaro tangerang selatan , sudah mempunyai layanan stor tunai pada mesin ATM ?

Pak Raditya : Sudah ada, hanya baru ada di dua tempat yang pertama di kantor pusat Mandiri di daerah Thamrin dan di kantor pusat Mandiri Syariah. Bank syariah mandiri baru melaunching setor tunai via ATM pada bulan November 2019 di dua tempat, insha allah pada tahun ini akan diperbanyak dan akan kita rubah menjadi digital lounge.



Peneliti :Apa kelebihan dari fasilitas *Electronic Banking* pada bank syariah mandiri kantor kas masjid jami bintaro tangerang selatan ?

Pak Raditya :Kelebihannya yang pastinya memudahkan nasabah untuk bertransaksi, untuk personal atau usaha, bisnis. Yang kedua memudahkan untuk sumbangan atau pembayaran zakat karna beberapa masjid yang sudah bekerja sama dengan kita, ada kode QR jadi tidak menggunakan cash tetapi dengan menggunakan *Electronic Banking (Mobile Banking)*. Ketiga ada banyak kajian-kajian atau kumpulan yang bisa digunakan seperti jadwal sholat, dan juz amma.

Peneliti :Apa kelemahan dalam menggunakan fasilitas *Electronic Banking* pada bank syariah mandiri kantor kas masjid jami bintaro tangerang selatan ?

Pak Raditya :Karena sifatnya internet jadi sebenarnya sedikit membahayakan ketika nasabah menaruh handphone sembarangan atau kehilangan handphone tetapi kita sudah secure mengamankan dengan password. Pada umumnya pengguna *electronic banking* jangan menggunakan vpn yang tidak ada portal dari secure internetnya di Indonesia, dikhawatirkan ada virus yang masuk bisa membuka atau

menghack, tapi untuk mobile banking ini kebanyakan menggunakannya di dalam negeri ini lokal yang biasanya gangguannya dengan provider yang down sehingga tidak bisa mengakses internet. Jadi kelemahan provider dan password.

Peneliti :Apakah dengan adanya *Electronic Banking* dapat meminimalisir kegiatan nasabah di gerai kantor bank syariah mandiri kantor kas masjid jami bintaro tangerang selatan ?

Pak Raditya : pastinya, dikarenakan jaman sekarang orang mobile dan sibuk ketika tidak ada waktu untuk ke bank, jadi dengan electronic banking sangat memudahkan bisa digunakan kapanpun dan dimana saja dalam waktu 24 jam. Pastinya dengan electronic banking intensitas untuk ke bank juga tidak terlalu banyak seperti sebelum adanya electronic banking.

Peneliti :Bagaimana pendapat pihak bank syariah mandiri kantor kas masjid jami bintaro tangerang selatan , adanya kasus pencurian data nasabah ?

Pak Raditya : Di Bank Syariah Mandiri untuk electronic banking lebih rentannya di ATM jika untuk di mobile banking hampir

tidak ada dan kebanyakan melalui ATM karena atm ini sifatnya Universal, jadi tindak kejahatan itu bisa dilakukan dengan skimming penggandaan kartu di mesin ATM jadi salah satu mesin ATM di hack dibuat alat untuk di skimming kartu dan pencuri bisa mengambil seperti itu. Antisipasinya saat ini kita menempatkan di seluruh ATM di Indonesia arahan dari BI itu sudah ada penditact jadi ketika ada transaksi yang bersamaan di kartu yang berbeda itu akan terblokir.

Peneliti :Bagaimana strategi pihak bank syariah mandiri kantor kas masjid jami bintaro tangerang selatan , dalam mengurangi kasus pencurian data nasabah ?

Pak Raditya :Antisipasinya saat ini kita menempatkan di seluruh ATM di Indonesia arahan dari BI itu sudah ada penditact jadi ketika ada transaksi yang bersamaan di kartu yang berbeda itu akan terblokir.

Peneliti :Bagaimana cara bank syariah mandiri kantor kas masjid jami bintaro tangerang selatan , mempromosikan layanan jasa *Electronic Banking* kepada nasabah dan calon nasabah ?

Pak Raditya : Dengan cara menjelaskan langsung ketika nasabah datang ke outlet dijelaskan dengan edukasi atau nasabah bisa menelpon melalui BSM Call 14040 itu juga bisa digunakan selama 24 jam oleh nasabah dan calon nasabah dan dijelaskan, atau ke seluruh staff karyawan yang sudah ada kedekatan pasti akan membantu untuk menjelaskan kepada nasabah.

Peneliti : Apa hambatan – hambatan yang sering di hadapi nasabah jika menggunakan electronic banking bank mandiri syariah ?

Pak Raditya : Pertama nasabah awam atau kurangnya pengetahuan dan biasanya nasabah yang usia lanjutan yang terbiasa dengan manual datang langsung ke teller untuk Tarik tunai jadi kekhawatiran seperti itu, jadi mereka tidak update dengan fasilitas layanan yang ada. Kedua, handphone yang menggunakan android itu juga menjadi hambatan. Ketiga informasi-informasi yang tidak valid yang membuat ketakutan nasabah menggunakan electronic banking.

Peneliti : Apa manfaat yang di terima nasabah jika menggunakan electronic banking ?

Pak Raditya : memudahkan nasabah untuk bertransaksi, untuk personal atau usaha, bisnis. Yang kedua memudahkan untuk

sumbangan atau pembayaran zakat karna beberapa masjid yang sudah bekerja sama dengan kita, ada kode QR jadi tidak menggunakan cash tetapi dengan menggunakan Electronic Banking (Mobile Banking).

Peneliti :Apa keunggulan electronic banking di mandiri syariah di banding bank syariah lain ?

Pak Raditya :Keunggulannya di Bank Mandiri Syariah tidak hanya untuk bertransaksi umum karna bank syariah jadi ada jadwal sholat, hikmah-hikmah, juz amma, transfer menggunakan QR (Barcode) dan Tarik tunai tanpa kartu ATM. Fitur-fitur electronic banking mandiri syariah lebih simple jelas, dan mudah dimengerti. Dan juga bisa digunakan untuk mendaftarkan diri sebagai nasabah dengan electronic banking.

# **LAMPIRAN 5**

## **Hasil Analisis Data**

### **Kuesioner**

<b>Pertanyaan Kegunaan</b>				
NO	Keterangan	Skala	Jumlah	Total
1	Sangat Setuju (SS)	5	23	115
	Setuju (S)	4	43	172
	Netral/Biasa (N)	3	14	42
	Tidak Setuju (TS)	2	8	16
	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	12	12
	Total		100	357
	$P = \frac{F}{n} \times 100 \%$		$P = \frac{357}{500} \times 100 \% = 71,4 \%$	
2	Sangat Setuju (SS)	5	59	295
	Setuju (S)	4	39	156
	Netral/Biasa (N)	3	2	6
	Tidak Setuju (TS)	2	0	0
	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0
	Total		100	457
	$P = \frac{F}{n} \times 100 \%$		$P = \frac{457}{500} \times 100 \% = 91,4 \%$	
3	Sangat Setuju (SS)	5	36	180
	Setuju (S)	4	32	128
	Netral/Biasa (N)	3	31	93
	Tidak Setuju (TS)	2	1	2
	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0
	Total		100	403
	$P = \frac{F}{n} \times 100 \%$		$P = \frac{403}{500} \times 100 \% = 80,6 \%$	
4	Sangat Setuju (SS)	5	32	160

	Setuju (S)	4	36	144
	Netral/Biasa (N)	3	31	93
	Tidak Setuju (TS)	2	1	2
	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0
	Total		100	399
	$P = \frac{F}{n} \times 100 \%$		$P = \frac{399}{500} \times 100 \% = 79,8\%$	
5	Sangat Setuju (SS)	1	23	23
	Setuju (S)	2	21	42
	Netral/Biasa (N)	3	44	132
	Tidak Setuju (TS)	4	10	40
	Sangat Tidak Setuju (STS)	5	2	10
	Total		100	247
	$P = \frac{F}{n} \times 100 \%$		$P = \frac{247}{500} \times 100 \% = 49,4\%$	
6	Sangat Setuju (SS)	5	36	180
	Setuju (S)	4	40	160
	Netral/Biasa (N)	3	22	66
	Tidak Setuju (TS)	2	2	4
	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0
	Total		100	410
	$P = \frac{F}{n} \times 100 \%$		$P = \frac{410}{500} \times 100 \% = 82\%$	
<b>Pertanyaan Kemudahan</b>				
7	Sangat Setuju (SS)	5	28	140
	Setuju (S)	4	34	136
	Netral/Biasa (N)	3	17	51
	Tidak Setuju (TS)	2	6	18
	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	15	15



	Total	100	354
	$P = \frac{F}{n} \times 100 \%$	$P = \frac{354}{500} \times 100 \% = 70,8\%$	
8	Sangat Setuju (SS)	5	160
	Setuju (S)	4	144
	Netral/Biasa (N)	3	48
	Tidak Setuju (TS)	2	18
	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	7
	Total	100	377
	$P = \frac{F}{n} \times 100 \%$	$P = \frac{377}{500} \times 100 \% = 75,4 \%$	
9	Sangat Setuju (SS)	5	175
	Setuju (S)	4	108
	Netral/Biasa (N)	3	54
	Tidak Setuju (TS)	2	18
	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	11
	Total	100	366
	$P = \frac{F}{n} \times 100 \%$	$P = \frac{366}{500} \times 100 \% = 73,2 \%$	
10	Sangat Setuju (SS)	5	140
	Setuju (S)	4	140
	Netral/Biasa (N)	3	72
	Tidak Setuju (TS)	2	8
	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	9
	Total	100	369
	$P = \frac{F}{n} \times 100 \%$	$P = \frac{369}{500} \times 100 \% = 73,8 \%$	
11	Sangat Setuju (SS)	1	18
	Setuju (S)	2	44
	Netral/Biasa (N)	3	75

	Tidak Setuju (TS)	4	16	64
	Sangat Tidak Setuju (STS)	5	19	95
	Total		100	296
	$P = \frac{F}{n} \times 100 \%$		$P = \frac{296}{500} \times 100 \% = 59,2 \%$	
12	Sangat Setuju (SS)	5	26	130
	Setuju (S)	4	33	132
	Netral/Biasa (N)	3	17	51
	Tidak Setuju (TS)	2	10	20
	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	14	14
	Total		100	347
	$P = \frac{F}{n} \times 100 \%$		$P = \frac{347}{500} \times 100 \% = 69,4 \%$	
<b>Pernyataan Sikap</b>				
13	Sangat Setuju (SS)	5	30	150
	Setuju (S)	4	38	152
	Netral/Biasa (N)	3	28	84
	Tidak Setuju (TS)	2	4	8
	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0
	Total		100	394
	$P = \frac{F}{n} \times 100 \%$		$P = \frac{394}{500} \times 100 \% = 78,8 \%$	
14	Sangat Setuju (SS)	5	43	215
	Setuju (S)	4	40	160
	Netral/Biasa (N)	3	13	39
	Tidak Setuju (TS)	2	3	6
	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1	1
	Total		100	421
	$P = \frac{F}{n} \times 100 \%$		$P = \frac{421}{500} \times 100 \% = 84,2 \%$	

15	Sangat Setuju (SS)	5	41	205
	Setuju (S)	4	47	188
	Netral/Biasa (N)	3	11	33
	Tidak Setuju (TS)	2	1	2
	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0
	Total		100	428
	$P = \frac{F}{n} \times 100 \%$		$P = \frac{428}{500} \times 100 \% = 85,6 \%$	
16	Sangat Setuju (SS)	1	8	8
	Setuju (S)	2	18	36
	Netral/Biasa (N)	3	45	135
	Tidak Setuju (TS)	4	20	80
	Sangat Tidak Setuju (STS)	5	9	45
	Total		100	304
	$P = \frac{F}{n} \times 100 \%$		$P = \frac{304}{500} \times 100 \% = 60,8 \%$	
17	Sangat Setuju (SS)	1	12	12
	Setuju (S)	2	21	42
	Netral/Biasa (N)	3	42	126
	Tidak Setuju (TS)	4	17	68
	Sangat Tidak Setuju (STS)	5	8	40
	Total		100	288
	$P = \frac{F}{n} \times 100 \%$		$P = \frac{288}{500} \times 100 \% = 57,6 \%$	
18	Sangat Setuju (SS)	1	10	10
	Setuju (S)	2	16	32
	Netral/Biasa (N)	3	55	165
	Tidak Setuju (TS)	4	15	60
	Sangat Tidak Setuju (STS)	5	4	20

	Total	100	287
	$P = \frac{F}{n} \times 100 \%$	$P = \frac{287}{500} \times 100 \% = 57,4 \%$	
<b>Pertanyaan Minat</b>			
19	Sangat Setuju (SS)	5	115
	Setuju (S)	4	152
	Netral/Biasa (N)	3	69
	Tidak Setuju (TS)	2	18
	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	7
	Total	100	361
	$P = \frac{F}{n} \times 100 \%$	$P = \frac{361}{500} \times 100 \% = 72,2 \%$	
20	Sangat Setuju (SS)	5	155
	Setuju (S)	4	204
	Netral/Biasa (N)	3	42
	Tidak Setuju (TS)	2	6
	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1
	Total	100	408
	$P = \frac{F}{n} \times 100 \%$	$P = \frac{408}{500} \times 100 \% = 81,6 \%$	
21	Sangat Setuju (SS)	5	180
	Setuju (S)	4	168
	Netral/Biasa (N)	3	54
	Tidak Setuju (TS)	2	8
	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0
	Total	100	410
	$P = \frac{F}{n} \times 100 \%$	$P = \frac{410}{500} \times 100 \% = 82 \%$	
22	Sangat Setuju (SS)	5	38
	Setuju (S)	4	51

	Netral/Biasa (N)	3	11	33
	Tidak Setuju (TS)	2	0	0
	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0
	Total		100	427
	$P = \frac{F}{n} \times 100 \%$		$P = \frac{427}{500} \times 100 \% = 85,4 \%$	
23	Sangat Setuju (SS)	5	43	215
	Setuju (S)	4	48	192
	Netral/Biasa (N)	3	6	18
	Tidak Setuju (TS)	2	3	6
	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0
	Total		100	431
	$P = \frac{F}{n} \times 100 \%$		$P = \frac{431}{500} \times 100 \% = 86,2 \%$	
24	Sangat Setuju (SS)	1	12	12
	Setuju (S)	2	18	36
	Netral/Biasa (N)	3	40	120
	Tidak Setuju (TS)	4	20	80
	Sangat Tidak Setuju (STS)	5	10	50
	Total		100	298
	$P = \frac{F}{n} \times 100 \%$		$P = \frac{298}{500} \times 100 \% = 59,6 \%$	
<b>Pertanyaan Penggunaan <i>Electronic Banking</i></b>				
25	Sangat Setuju (SS)	5	27	135
	Setuju (S)	4	40	160
	Netral/Biasa (N)	3	25	75
	Tidak Setuju (TS)	2	8	16
	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0
	Total		100	386

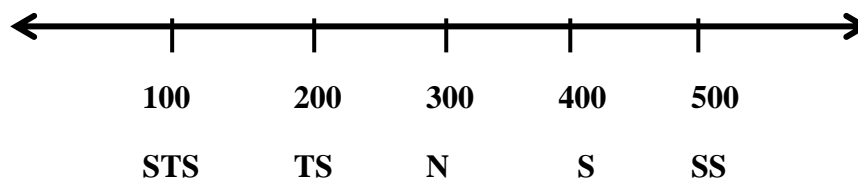
	$P = \frac{F}{n} \times 100 \%$	$P = \frac{386}{500} \times 100 \% = 77,2 \%$		
26	Sangat Setuju (SS)	5	11	55
	Setuju (S)	4	30	120
	Netral/Biasa (N)	3	41	123
	Tidak Setuju (TS)	2	14	28
	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4	4
	Total	100		330
	$P = \frac{F}{n} \times 100 \%$	$P = \frac{330}{500} \times 100 \% = 66 \%$		
27	Sangat Setuju (SS)	5	8	40
	Setuju (S)	4	13	52
	Netral/Biasa (N)	3	40	120
	Tidak Setuju (TS)	2	27	54
	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	12	12
	Total	100		278
	$P = \frac{F}{n} \times 100 \%$	$P = \frac{278}{500} \times 100 \% = 55,6 \%$		
28	Sangat Setuju (SS)	5	6	30
	Setuju (S)	4	18	72
	Netral/Biasa (N)	3	19	57
	Tidak Setuju (TS)	2	35	70
	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	22	22
	Total	100		251
	$P = \frac{F}{n} \times 100 \%$	$P = \frac{251}{500} \times 100 \% = 50,2 \%$		
29	Sangat Setuju (SS)	5	14	70
	Setuju (S)	4	34	136
	Netral/Biasa (N)	3	37	111
	Tidak Setuju (TS)	2	9	18

	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	6	6
	Total		100	341
	$P = \frac{F}{n} \times 100 \%$		$P = \frac{251}{500} \times 100 \% = 50,2 \%$	
30	Sangat Setuju (SS)	5	18	90
	Setuju (S)	4	24	96
	Netral/Biasa (N)	3	41	123
	Tidak Setuju (TS)	2	11	22
	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	6	6
	Total		100	337
	$P = \frac{F}{n} \times 100 \%$		$P = \frac{337}{500} \times 100 \% = 67,4 \%$	

### Skala Likert

Skor Tertinggi =  $5 \times 100 = 500$

Skor Terendah =  $1 \times 100 = 100$



## **LAMPIRAN 6**

### **Surat Permohonan Riset**





**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

STATUS : BERAKREDITASI

Kampus FAI-UMJ, Jln. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan  
Telepon/Fax (021) 7441887, Homepage : <http://fai.umj.ac.id/>  
E-mail : [faiumj@gmail.com](mailto:faiumj@gmail.com). Kode Pos 15419

Nomor : /F.6.I-UMJ/I/2020

Jakarta 6 Jumadil Awal 1441 H

Hal : Permohonan Riset/Penelitian

2 Januari 2020 M

Kepada Yth.  
Kepala Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Masjid Jami Bintaro Jaya  
Jl. Merpati V Blok P.3 No.9 Kel. Bintaro, Jakarta Selatan 12330

*Assalamu'alaikum W. W.*

Pimpinan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu agar mahasiswa kami:

Nama : SINDHU PRASTOMO  
Nomor Pokok : 2016570026  
Tempat Tgl/Lahir : Jakarta, 17 Juli 1998  
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah  
Jenjang : Strata Satu (SI)  
No. HP : 085811528878

diperkenankan untuk melaksanakan riset/penelitian di tempat yang Bapak/Ibu pimpin. Penelitian/riset tersebut untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi yang berjudul:

*"Pemanfaatan Fasilitas Electronic Banking pada Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Masjid Jami Bintaro Jaya, Jakarta Selatan"*

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu kami mengucapkan terimakasih.

*Wabillahittaufiq walhidayah*  
*Wassalamu'alaikum W. W.*



Tembusan:  
1. Yth. Dekan (Sebagai Laporan)

**LAMPIRAN 7**

**SURAT KETERANGAN**

**PENELITIAN**



**PT Bank Syariah Mandiri**  
KK Jakarta - Masjid Jami Bintaro Jaya  
Bintaro Utama I, Blok P3 No. 9, Bintaro  
Jakarta Selatan 12330, Indonesia  
Tel. +6221 735 9352, 735 9363  
Fax. +6221 735 9361  
www.syahmandiri.co.id

**SURAT KETERANGAN**  
**No.22/001-3/609**

PT. BANK SYARIAH MANDIRI yang berkedudukan di Jalan Bintaro Utama I, Blok P3  
No.9 Bintaro, Jakarta Selatan, dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Sindhu Prastomo  
NIM : 2016570026  
Jurusan : Manajemen Perbankan Syariah  
Universitas : Universitas Muhammadiyah Jakarta

Telah Melaksanakan penelitian / riset di perusahaan kami PT Bank Syariah Mandiri  
Kantor Kas Jakarta Masjid Jami Bintaro Jaya dengan judul skripsi "Pemanfaatan fasilitas  
electronic Banking pada Bank Syariah Mandiri".

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat  
dipergunakan sebagai mana mestinya

Jakarta, 09 Januari 2020

PT BANK SYARIAH MANDIRI  
KANTOR KAS JAKARTA MASJID JAMI BINTARO JAYA

Raditya Fatahillah  
Cash Outlet Manager

**LAMPIRAN 8**

**DOKUMENTASI**

## Keadaan Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Masjid Jami Bintaro Jakarta



**Foto setelah sesi wawancara dan pemberian cendramata kepada Bapak Raditya Fatahillah dengan jabatan *Cash Outlet Manager***

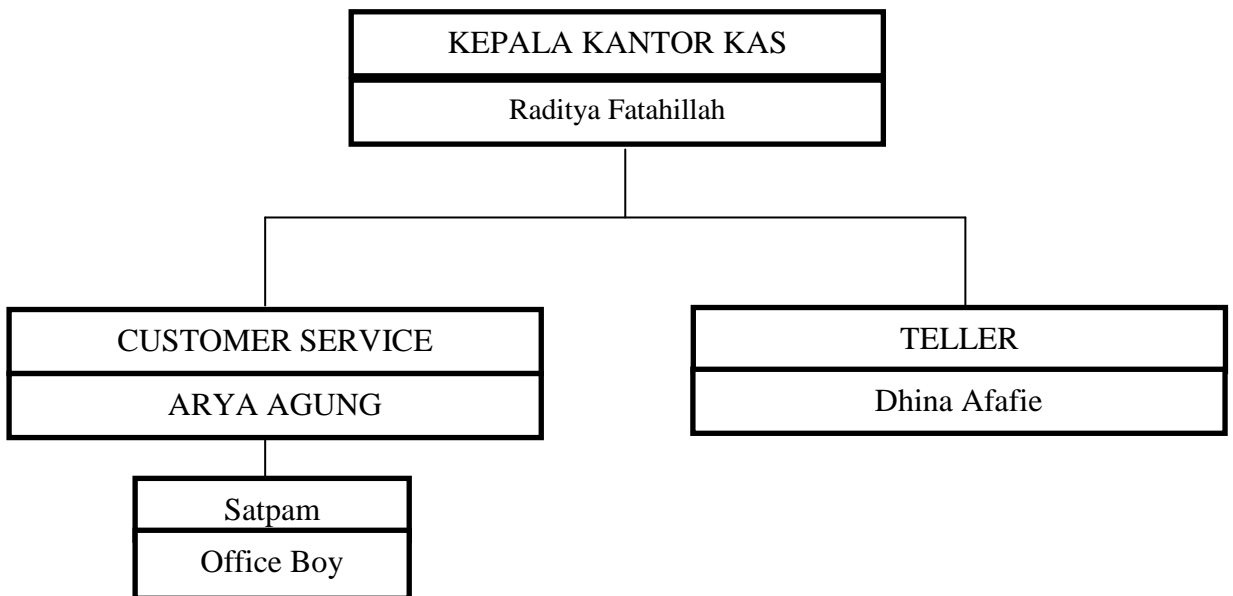


**LAMPIRAN 9**

**STRUKTUR**

**ORGANISASI**

**STRUKTUR ORGANISASI**  
**BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR KAS MASJID JAMI**  
**BINTARO JAKARTA SELATAN**





**LAMPIRAN 10**

**LEMBAR KONSULTASI**

**PENULISAN SKRIPSI**




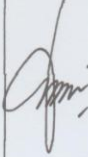
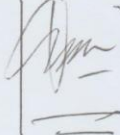
## FAKULTAS AGAMA ISLAM

Kampus UMJ Jl. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan  
Telp. (021) 7441887, Fax. : (021) 74709269 Kode Pos 15419

### LEMBAR KONSULTASI PENULISAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : SINDHU PRASTOMO  
No. Pokok : 2016570026  
Judul Skripsi : Pemanfaatan Fasilitas Electronic Banking pada Bank BCA Syariah -  
KC Bintaro Tangerang Selatan.  
Pembimbing : Ibu Dina Febriani, S.E., M.M.  
Tgl. Berakhir : 22 Oktober 2019 s.d. 22 April 2020

No.	Tanggal	Topik Permasalahan	Saran-saran	Paraf Pembimbing
1)	25 Oktober 2019		1) PENYERAHAN DAN PENGESAHAN JUDUL DAN LOKASI DIRUBAH	
2)	05 November 2019		2) PERKUAT TEORI DARI JUDUL (BAB II) b) BUAT KERANGKA BERFIKIR	
3)	09 November 2019		3) METLIT OK	
4)	09 Desember 2019		4) PEMBUATAN WAWANCARA 4 BANK BSM	
5)	4 Januari 2020		5) Instrument kuibonek 6) Draf wawancara	
6)			PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN - MOBILE BANKING	

No.	Tanggal	Topik Permasalahan	Saran-saran	Paraf Pembimbing
7	13 Januari		TAMBAH KAN PENJELASAN KEBUNGAAN, SIKAP, KEMUDAHAN DI BAB IV . LANSUT PD KESIMPULAN DAN SARAN .	
8	21 Januari 2020		Lengkapi LAMPIRAN ① CV ② Surat penelitian ke BSM ③ surat jawaban BSM ④ kuesioner ⑤ Draf wawancara. ⑥ STRUKTUR ORG . ⑦	
	23 / 1 / 20		Ace	

Catatan : 1. Lembar konsultasi ini agar dibawa dan diserahkan/diminta paraf dari pembimbing setiap konsultasi.

**LAMPIRAN 11**

**DAFTAR RIWAYAT**

**HIDUP**

# SINDHU PRASTOMO

MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH

☎ 085811528879

✉ [sindhupras17@gmail.com](mailto:sindhupras17@gmail.com)

## KEAHLIAN UTAMA : PERBANKAN SYARIAH

memahami tentang Perbankan Syariah dalam akad-akad, sistem perbankan syariah, dan membuat laporan keuangan bank syariah.

•••••

## MICROSOFT OFFICE

Mampu mengoperasikan Microsoft Office yaitu Ms. Word, Ms. Excel, dan Ms. PowerPoint.

•••••

## MYOB ACCOUNTING

Mampu mengoperasikan Myob Accounting, membuat laporan keuangan dengan aplikasi Myob Accounting.

•••••

## LAPORAN KEUANGAN

Mampu membuat siklus akuntansi mulai dari bukti transaksi, jurnal transaksi, buku besar transaksi, neraca saldo, jurnal penyesuaian, laporan keuangan, dan jurnal penutup.



21 TAHUN

Jakarta, 17 Juli 1998

📍 Jl. Musollah Babusalam No. 22 Rt. 02/ Rw 07, Pondok Kacang Timur, Tangerang Selatan

📷 @Masndu

## PROFIL SINGKAT

Saya adalah seorang lulusan manajemen perbankan syariah yang fokus belajar tentang keuangan sejak mulai dari Sekolah Menengah Kejuruan dengan jurusan Akuntansi dan terbiasa dengan administrasi dan membuat laporan keuangan, serta memahami tentang Manajemen Perbankan Syariah.

Saya terbiasa bekerja dalam tim karena berdasarkan pengalaman organisasi, dan saya serong menempati posisi kepanitiaan. berkat pengalaman tersebut saya dapat mengerti alur pekerjaan dari sebuah departemen dan organisasi.

Untuk mendukung kedua skill ini saya gemar mengikuti seminar dan Workshop tentang perbankan syariah untuk selalu update perkembangan zaman yang dapat digunakan untuk mendukung perkembangan perusahaan.

## KUALIFIKASI AKADEMIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA 2016-2020

Manajemen Perbankan Syariah (3.69)

SMK NEGERI 2 KOTA TANGERANG SELATAN 2013-2016

Akuntansi

SMP NEGERI 5 KOTA TANGERANG SELATAN 2010-2013

SDN PONDOK AREN 01

2004-2010

## PROJECT & ORGANISASI

WAKIL KETUA KARANG TARUNA

2019-2021

Membantu Ketua Karang Taruna untuk menjalankan Visi dan Misi dengan baik.

PROJECT PT. GOJEK INDONESIA

2017-2019

Part time di PT. Gojek Indonesia yaitu sebagai Agent Reclruitmen Gocar Seluruh Indonesia Offline dan Online Serta Agent Gopay mengecek alat pembayaran menggunakan gopay pada outlet-outlet