

**ANALISIS KEPUTUSAN PENGGUNAAN LAYANAN *E-BANKING*  
DALAM MENARIK MINAT NASABAH BERTRANSAKSI  
(Studi Kasus Nasabah BSI Kota Langsa)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Sebagai Salah Satu  
Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)**

**Oleh :**

**UCI DINDA AYU BESTARI**

**NIM: 4012017099**



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA  
TAHUN 2021**

## PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

**ANALISIS KEPUTUSAN PENGGUNAAN LAYANAN *E-BANKING*  
DALAM MENARIK MINAT NASABAH BERTRANSAKSI  
(Studi Kasus Nasabah BSI Kota Langsa)**

Oleh:

**UCI DINDA AYU BESTARI  
NIM. 4012017099**

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Pada Program Studi Perbankan Syariah

Langsa, Oktober 2021

Pembimbing I

Pembimbing II



**Muhammad Dayyan, M.Ec**

NIDN. 2008087704



**Nurjanah, M.E**

NIP. 19880626 201908 2 001

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



**Dr. Syamsul Rizal, M.Si**

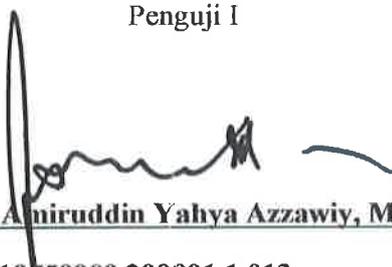
NIP. 19781215 200912 1 002

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul **ANALISIS KEPUTUSAN PENGGUNAAN LAYANAN E-BANKING DALAM MENARIK MINAT NASABAH BERTRANSAKSI (Studi Kasus Nasabah BSI Kota Langsa)**. Atas Nama Uci Dinda Ayu Bestari, NIM 4012017099. Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal Desember 2021. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Langsa, 15 Desember 2021  
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Langsa

Penguji I



Dr. Amiruddin Yahya Azzawiy, MA

NIP. 19750909 200801 1 013

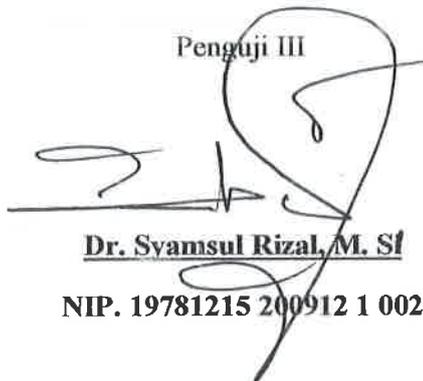
Penguji II



Nurjanah, M.E

NIP. 19880626 201908 2 001

Penguji III



Dr. Syamsul Rizal, M. Si

NIP. 19781215 200912 1 002

Penguji IV



Rifyal Dahlawy Chalil, S.E.I, M.Sc

NIP: 19870913 201903 1 005

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Langsa



Dr. Iskandar Budiman, MCL

NIP: 19650616 199503 1 002

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : UCI DINDA AYU BESTARI  
Nim : 4012017099  
Tempat/ Tgl. Lahir : Aek-Nabara, 20 Juni 1999  
Pekerjaan : Mahasiswi  
Alamat : N-4 Pancasila Aek-Nabara, Kec. Labuhan Batu,  
Kab. Bila Hulu, Prov. Sumatera Utara.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **ANALISIS KEPUTUSAN PENGGUNAAN LAYANAN E-BANKING DALAM MENARIK MINAT NASABAH BERTRANSAKSI (Studi Kasus Nasabah BSI Kota Langsa)**. Benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggungjawab saya sebagai penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Langsa, Oktober 2021

Yang membuat pernyataan



UCI DINDA AYU BESTARI

## **MOTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTO HIDUP**

***“SALAH SATU KUNCI KEBAHAGIAAN ADALAH GUNAKAN UANGMU  
UNTUK PENGALAMAN, BUKAN GUNAKAN UANGMU UNTUK  
KEINGINAN”***

#### ***Bismillahirrahmannirahiim.***

Alhamdulillah saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangan. Segala ucapan syukur saya ucapkan kepadaMu ya rabb, karena sudah menghadirkan orang-orang yang baik di keliling saya yang selalu memberikan saya semangat, motivasi dan doa sehingga skripsi saya dapat di selesaikan dengan baik. Atas takdirmu saya bisa pribadi yang berpikir dan berilmu, beriman dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi salah satu langka awal untuk masa depan yang indah dalam mencapai kesuksesan saya. Aamiin ya Allah

Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk diri saya sendiri yang mampus bertahan dan dapat menyelesaikannya dengan sangat maksimal, orang yang paling berjasa untuk hidup saya Kedua Orangtua saya, terimakasih untuk doa kalian yang sampai saat ini saya mampu bertahan dan terima kasih kalian adalah penyemangat hidup saya kalian adalah motivasi terbesar agar skripsi ini saya selesaikan. Karya ini saya persembahkan untuk kalian yang sebagai wujud rasa terima kasih saya atas pengorbanan yang selama ini kalian keluarkan untuk anak kalian ini.

Untuk keluarga, orang-orang baik yang pernah saya temui dan sahabat seperjuanganku Terima kasih kalian telah hadir di hidup saya, terima kasih untuk segala pengalaman tak terlupakan, Semoga Allah melancarkan segala urusan kita sampai kita sukses nanti. Aamiin Ya Allah.

## ABSTRAK

Menurut undang-undang No. 21 tahun 2008, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Menyadari semakin ketatnya persaingan yang terjadi di dunia perbankan ini, kualitas pelayanan perbankan semakin meningkat dan persaingan pada jasa perbankan semakin kompleks setelah keluarnya penjaminan terbatas (dana nasabah) yang dilakukan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). 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. Kehandalan bank di masa depan lebih ditentukan oleh seberapa efisiensi dalam menggali sumber dana murah untuk intermediasi dan non bunga. Cara untuk meraih masa depan itu adalah mengembangkan saluran perbankan elektronik atau dikenal sebagai *Electronic Banking (E-Banking)*. Pengembangan *E-Banking* relatif lebih efisien dengan dukungan teknologi informasi. Otoritas Jasa Keuangan menjelaskan bahwa:

“*E-Banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Electronic Data Capture (EDC)*, *Point Of Sales (POS)*, *Internet banking*, *SMS banking*, *Mobile banking*, *e-commerce*, *phonebanking*, dan *video banking*”. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan Analisis yang dapat disimpulkan yaitu nasabah menggunakan layanan *e-banking* sangat meningkat karena adanya beberapa penyebab atau alasan meningkatnya transaksi nasabah, efisiensi waktu dari nasabah, kemudahan penggunaannya dan ketersediaan fasilitas dengan berbagai jenis produk layanan *e-banking* yang paling sering digunakan seperti *ATM*, *SMS Banking*, *Internet Banking* dan *Mobile Banking*. Produk *e-banking* sangat membantu nasabah dalam bertransaksi tanpa harus repot-repot datang langsung ke Bank Syariah Indonesia Kota Langsa untuk melakukan transaksi perbankan.

Kata Kunci : Penggunaan, Layanan dan Minat Bertransaksi

## **ABSTRACT**

According to law no. 21 of 2008, sharia bank is a bank that carries out its business activities based on sharia principles and by type consists of Islamic Commercial Banks and Sharia People's Financing Banks. Recognizing the increasingly fierce competition that occurs in the banking world, the quality of banking services is increasing and competition in banking services is increasingly complex after the issuance of limited guarantees (customer funds) carried out by the Deposit Insurance Corporation (LPS). Currently, the expectations of customers in bank services are speed and accuracy, so banks are competing to always innovate in providing service products. The reliability of a bank in the future is determined more by how efficient it is in exploring cheap sources of funds for intermediation and non-interest. The way to reach that future is to develop an electronic banking channel known as Electronic Banking (E-Banking). The development of E-Banking is relatively more efficient with the support of information technology. The Financial Services Authority explains that: "E-Banking is a service that allows bank customers to obtain information, communicate and conduct banking transactions through electronic media such as Automatic Teller Machine (ATM), Electronic Data Capture (EDC), Point Of Sales (POS), Internet banking, SMS banking , Mobile banking, e-commerce, phone banking, and video banking". In this study using qualitative methods and analysis, it can be concluded that customers using e-banking services have greatly increased due to several causes or reasons for the increase in customer transactions, time efficiency of customers, ease of use and availability of facilities with various types of e-banking service products. frequently used such as ATM, SMS Banking, Internet Banking and Mobile Banking. E-banking products are very helpful for customers in transacting without having to bother coming directly to Bank Syariah Indonesia Kota Langsa to make banking transactions.

Keywords: Usage, Service and Transaction Interest

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum. Wr. Wb*

Segala puji bagi ALLAH SWT tuhan semesta alam yang telah menciptakan manusia sebagai makhluk yang paling sempurna, diantara salah satu kesempurnaa-Nya adalah Dia karuniakan manusia pikiran dan kecerdasan.

Shalawat dan salam kita sanjungkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan umatnya yang selalu berpegang teguh hingga akhir zaman.

Dengan terselesaikannya penelitian skripsi ini, pastinya tidak terlepas dari doa dan dukungan serta bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih banyak atas seluruh bantuan, bimbingan serta dukungannya, penulis sampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Basri, MA , Rektor dan seluruh Wakil Rektor Institut Agama Islam Negeri Langsa (IAIN Langsa).
2. Bapak Dr. Iskandar, MCL , Dekan dan seluruh Wakil Dekan Institut Agama Islam Negeri Langsa (IAIN Langsa).
3. Ibu Nurjanah, M.E selaku Dosen Pembimbing 2 saya, terima kasih atas bimbingannya ibu.
4. Bapak Muhammad Dayyan, M.Ec . selaku Dosen Pembimbing 1 saya, terima kasih atas bimbingannya pak.
5. Terima kasih untuk seluruh dosen IAIN Langsa, terkhusus dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa.
6. Kedua Orangtua dan Nenek tercinta saya, terima kasih atas segala doa terbaik, usaha yang sangat maksimal dan dukungannya.
7. Best People Deswa Bima Perdana, terima kasih telah memberikan semangat luar biasa untuk saya yang rapuh seperti wafer tango, untuk doa dan dukungannya.

8. Teman dan sahabat saya yang selalu mendesak saya untuk segera menyelesaikan skripsi saya (Rani Agustiani, Nurwidiya Putri, Dian Putri Pratiwi, Nanda Alpiro, Putri Muthia Fadillah , Muzdalifa Ernaz dan juga anak kos pondok indah sidodadi nomor 19) ini untuk kalian juga! Terima kasih anak-anak baik.
9. Untuk organisasi selama kuliah di IAIN Langsa, sangat luar biasa pengalamannya.
10. Dan terakhir untuk seluruh pihak yang tidak bisa saya ketik semua disini, terima kasih orang-orang baik

Langsa, Oktober 2021

Peneliti

UCI DINDA AYU BESTARI

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat penelitian .....	7
1.5. Penjelasan Istilah .....	8
1.6. Kerangka Teori .....	12
1.7. Penelitian terdahulu .....	17
1.8. Metode Penelitian .....	21
1.9. Teknik Pengumpulan Data .....	23
1.10. Teknis Analisis Data.....	24
1.11. Sistematika Pembahasan.....	25
<b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	<b>27</b>
<b>2.1. Bank Syariah.....</b>	<b>27</b>
2.1.1. Pengertian Bank Syariah .....	27
2.1.2. Fungsi Bank Syariah .....	28
2.1.3. Prinsip-Prinsip Bank Syariah .....	29
2.1.4. Produk-Produk Bank Syariah.....	30

2.1.5. Fungsi Bank Syariah sebagai Layanan Jasa Keuangan.....	33
2.1.6. Tujuan Bank Syariah.....	34
<b>2.2. Layanan .....</b>	<b>35</b>
2.2.1. Pengertian Layanan .....	35
2.2.2. Dimensi Layanan.....	37
<b>2.3. <i>Electronic Banking (E-Banking)</i> .....</b>	<b>38</b>
2.3.1. Pengertian <i>Electronic Banking (E-Banking)</i> .....	38
2.3.2. Perkembangan Transaksi <i>Electronic Banking (E-Banking)</i> .....	39
2.3.3. Produk-Produk <i>Electronic Banking (E-Banking)</i> .....	40
2.3.4. Jenis-Jenis <i>Electronic Banking (E-Banking)</i> .....	44
2.3.5. Keamanan Transaksi <i>Electronic Banking (E-Banking)</i> .....	45
2.3.6. Keunggulan dan Kelemahan <i>Electronic Banking (E-Banking)</i> .....	46
<b>2.4. Minat.....</b>	<b>47</b>
2.4.1. Pengertian Minat.....	47
2.4.2. Cara Pembentukan Minat .....	49
2.4.3. Komponen-Komponen Minat.....	50
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
<b>3.1. Karakteristik Informan .....</b>	<b>51</b>
3.1.1. Informan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
3.1.2. Informan Berdasarkan Umur.....	52
3.1.3. Informan Berdasarkan Pekerjaan .....	53
<b>3.2. Keputusan Nasabah menggunakan Layanan <i>E-Banking</i> Pada     BSI Kota Langsa .....</b>	<b>55</b>
<b>3.3. Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah BSI     Kota Langsa Minat Bertransaksi Menggunakan <i>E-Banking</i> .....</b>	<b>60</b>
<b>3.4. Kendala Yang Dihadapi Nasabah BSI Kota Langsa     Untuk Menggunakan <i>E-Banking</i> .....</b>	<b>64</b>
<b>3.5. Pembahasan.....</b>	<b>66</b>
3.5.1. Hasil Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan <i>E-Banking</i> .....	66

3.5.2. Hasil Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Dan Minat Nasabah Bank Syariah Indonesia Bertransaksi Menggunakan <i>E-Banking</i> .....	67
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	<b>74</b>
<b>4.1 . Kesimpulan</b> .....	<b>74</b>
<b>4.2 . Saran</b> .....	<b>76</b>
<b>Daftar Pustaka</b> .....	<b>78</b>
<b>Lampiran</b> .....	<b>82</b>
<b>Riwayat Hidup</b> .....	<b>98</b>

## DAFTAR TABEL

<b>1.1. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>17</b>
<b>3.2.1. Informan Berdasarkan Jenis Kelamin.....</b>	<b>51</b>
<b>3.2.2. Informan Berdasarkan Umur .....</b>	<b>52</b>
<b>3.2.3. Informan Berdasarkan Pekerjaan.....</b>	<b>53</b>
<b>3.3. Nama-Nama Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa .....</b>	<b>54</b>

**DAFTAR GAMBAR**

**1.6. Gambar Kerangka Teori..... 13**

## **LAMPIRAN**

<b>Lampiran 1 : Pedoman Wawancara .....</b>	<b>82</b>
<b>Lampiran 2 : Dokumentasi .....</b>	<b>98</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Bank adalah salah satu lembaga keuangan yang beroperasi tidak ubahnya sama seperti perusahaan lainnya yaitu tujuannya mencari keuntungan. Dalam perjalanan perbankan saat ini, bank sudah berkembang dan dapat dibagi menjadi 2 golongan besar yaitu perbankan yang melakukan usaha secara konvensional dan bank yang melakukan usaha secara syariah. Keberadaan bank harus bermanfaat dan harus dapat dirasakan langsung oleh siapa saja baik oleh debitur, pelaku bisnis dan karyawan.<sup>1</sup>

Bank syariah merupakan salah satu industri jasa yang menawarkan produk sesuai prinsip syariah. Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.<sup>2</sup> Pendapat lain mengatakan bahwa bank syariah adalah bank yang menggunakan prinsip bagi hasil secara adil.<sup>3</sup>

Di Aceh sendiri, industri perbankannya dimulai sejak didirikannya sebuah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) pada tahun 1991 yaitu BPRS Hareukat Lambaro di Aceh Besar. Pendirian BPRS tersebut hampir bersamaan dengan didirikannya bank pertama di Indonesia yaitu Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang juga didirikan pada tahun 1991 sehingga Provinsi Aceh dapat dikatakan

---

<sup>1</sup>Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: ANDI, 2011), hal. 1.

<sup>2</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014), hal 32.

<sup>3</sup> Buchari Alma dan Doni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2009), Hal. 7

sebagai salah satu daerah di Indonesia pertama kali mencetuskan perbankan dengan sistem syariah dan daerah Aceh berhasil mendapatkan otoritas dari Pemerintah Pusat untuk menerapkan Qanun Aceh No. 11 Tahun 2018, Pasal 5 Tentang Lembaga Keuangan Syariah (LKS). Berdasarkan hasil perolehan Snapshot Perbankan Syariah Tahun 2018 yang dipublikasikan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2018 Aceh merupakan provinsi yang mendapatkan peringkat ke 4 dari 10 provinsi dengan aset perbankan syariah terbesar di Indonesia. Dimana pada tahun 2018 provinsi Aceh memiliki total nilai aset sebesar 4,61%.<sup>4</sup> Pada 1 Februari 2021 bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi hari penanda bergabungnya Bank Mandiri syariah, BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi 1 entitas yaitu Bank Syariah Indonesia.<sup>5</sup> Sedangkan di Aceh terdapat 6 bank yang bergabung menjadi satu yaitu Bank Mandiri, BNI Konvensional, BRI Konvensional, Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, BRI Syariah. Aceh juga sangat istimewa bagi Bank Syariah Indonesia karena Aceh merupakan wilayah dengan jumlah cabang terbanyak di Indonesia.<sup>6</sup>

Hingga saat ini, Bank Syariah Indonesia Aceh terus memperkuat layanan digital. Konsistensi ini berhasil mendorong peningkatan volume transaksi kanal digital BSI yang tercatat mencapai Rp 40,85 triliun pada Maret 2021. Kontribusi terbesar volume transaksi tersebut berasal dari layanan *e-banking* yang naik 74,89% secara tahunan.<sup>7</sup>

---

<sup>4</sup> <https://www.ojk.go.id> diakses pada tanggal 19 Oktober 2021.

<sup>5</sup> [https://ir.bankbsi.co.id/corporate\\_history.html](https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html) diakses pada tanggal 20 oktober 2021.

<sup>6</sup> <https://www.idxchannel.com/banking/bsi-roll-out-di-aceh-juni-2021-jadi-wilayah-dengan-cabang-terbanyak> diakses pada tanggal 20 oktober 2021.

<sup>7</sup> <https://www.idxchannel.com/syariah/bsi-ungkap-pentingnya-aceh-dalam-pengembangan-perbankan-syariah> diakses pada tanggal 20 oktober 2021.

Teknologi informasi mengalami kemajuan yang pesat seiring dengan kemajuan dan perkembangan zaman. Kemajuan teknologi mempunyai efek yang sifatnya *multiplier* (pengganda) yang artinya kemajuan teknologi menyebabkan kemajuan di bidang lainnya, salah satu bidang tersebut adalah sistem pembayaran. Kemajuan teknologi dibidang komunikasi terutama internet sangat berpengaruh terhadap perkembangan sistem pembayaran.<sup>8</sup>

Dan 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. Kengunggulan teknologi yang diterapkan bahkan dapat membangun kepercayaan publik.<sup>9</sup>

Menyadari semakin ketatnya persaingan yang terjadi di dunia perbankan ini, kualitas pelayanan perbankan semakin meningkat dan persaingan pada jasa perbankan semakin kompleks setelah keluarnya penjaminan terbatas (dana nasabah) yang dilakukan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Sementara dari sisi produk, banyak bank menawarkan produk yang hampir sama. Salah satu hal yang bisa membedakan bank dengan yang lainnya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan merupakan faktor utama yang mampu menentukan kelangsungan kegiatan perbankan termasuk dalam menarik minat nasabah. Beberapa bank berusaha untuk meningkatkan teknologi dan sistem informasi agar dapat memberikan pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Pelayanan yang dapat memuaskan nasabah adalah

---

<sup>8</sup>Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia,2011), hal. 346.

<sup>9</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*,(Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,2014), hal. 324.

pelayanan jasa yang cepat dan akurat. Saat ini harapan-harapan nasabah dalam pelayanan jasa bank adalah kecepatan dan keakuratannya, sehingga bank berlomba-lomba untuk selalu berinovasi dalam memberikan produk layanan jasanya.<sup>10</sup>

*E-banking* adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet.<sup>11</sup> *E-Banking* membuka paradigma baru, struktur baru dan strategi yang baru bagi retail bank, dimana bank menghadapi kesempatan dan tantangan yang baru.<sup>12</sup>

Seharusnya penggunaan layanan *M-Banking* dapat membantu memudahkan masyarakat dalam berbagai macam transaksi perbankan. Namun pada kenyataannya layanan *M-Banking* yang disediakan oleh bank masih sering eror dan gagal saat digunakan terutama pada jam 22:00 WIB. Hal ini dibuktikan dengan hasil observasi pada nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa yaitu Buchari yang sering mengalami kesulitan saat ingin bertransaksi menggunakan *M-Banking*, sistem yang terbilang masih lambat dan beliau mengatakan bahwasannya transaksinya sering gagal pada jam 22:00 WIB.<sup>13</sup>

Perkembangan dunia perbankan pada saat ini sangatlah pesat. Banyaknya pesaing menyebabkan perusahaan sulit untuk mempertahankan nasabah. Dalam

---

<sup>10</sup>Ismail, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Kencana Prana Media Group,2010), hal. 6.

<sup>11</sup> Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta:ANDI,2011),hal. 68

<sup>12</sup> Wulan Pinontoan, Pengaruh *E-Banking*, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado, *Jurnal EMBA*, Vol.1 No.4 Desember 2013, hal. 193.

<sup>13</sup> Buchari Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa, wawancara di Langsa, tanggal 21 Juni 2021.

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. Untuk mengantisipasi persaingan tersebut Bank Syariah Indonesia Kota Langsa juga berupaya untuk mengembangkan teknologi *E-Banking* berupa *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine (ATM)*.

Pihak bank berusaha untuk membangun dan menjaga hubungan atau ikatan jangka panjang dengan nasabah. Dalam *Internet Banking*, adanya pemisahan fisik antara bank dengan konsumennya dan tidak adanya interaksi secara fisik antara konsumen dengan karyawan bank sehingga kepercayaan dari konsumen adalah yang terpenting bagi bank.

*E-Banking* menawarkan kemudahan tanpa batas kepada nasabah salah satunya adalah layanan *E-Banking* dengan adanya layanan tersebut yang disediakan oleh sebuah bank pelayanan akan menjadi cepat dan efektif serta bisa dilakukan dimanapun dan kapan pun selama 24jam sehari sehingga nasabah tidak perlu lagi mengantri didepan teller saat hendak mengirim sejumlah uang.<sup>14</sup>

Seharusnya, dengan kemudahan penggunaan layanan *E-Banking* dapat menarik minat nasabah untuk menggunakan layanan *E-Banking* dan lebih mempercepat transaksi dengan penggunaan *E-Banking* tersebut. Namun pada kenyataannya masih banyak nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kota Langsa yang belum menggunakan layanan *E-Banking* dan lebih memilih melakukan

---

<sup>14</sup>Arga Satria Antasari, Pengaruh Penggunaan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah, *Jurnal Universitas Brawijaya Malang*, No.2, 2013, hal. 2

transaksi langsung ke bank. Hal ini dibuktikan melalui wawancara dengan ibu Putri sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa yang menyatakan bahwasannya ia tidak tau cara menggunakan dan fungsi dari layanan *E-Banking* sebab itulah ia lebih memilih bertransaksi langsung ke bank.<sup>15</sup>

Seharusnya mutu sistem layanan *E-Banking* menunjukkan sistem yang baik, banyak menarik minat nasabah untuk bertransaksi dan juga mampu meningkatkan rasa percaya yang tinggi kepada nasabah akan suatu kinerja produk, namun kenyataannya layanan *E-Banking* yang masih sering erorr, baik sistem maupun aplikasinya membuat nasabah merasa kecewa atas sistem dan layanannya.

Berdasarkan masalah-masalah di atas dan dari hasil penelitian di atas penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul: **ANALISIS KEPUTUSAN PENGGUNAAN LAYANAN *E-BANKING* DALAM MENARIK MINAT NASABAH BERTRANSAKSI (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kota Langsa).**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Bagaimana layanan *E-Banking* pada BSI Kota Langsa bertransaksi?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa dalam menggunakan *E-Banking*?

---

<sup>15</sup> Ibu Putri Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa, di Kota Langsa, 19 Oktober 2021.

3. Apa saja kendala yang dihadapi Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa untuk menggunakan *E-Banking*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Untuk mengetahui layanan *E-Banking* dalam menarik minat nasabah BSI Kota Langsa bertransaksi.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah BSI Kota Langsa bertransaksi.
3. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa untuk menggunakan *E-Banking*.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Kegunaan Teoritis

Sebagai pengetahuan mengenai penggunaan layanan *E-Banking* di Bank Syariah Indonesia Kota Langsa.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi penulis, selain sebagai bahan masukkan juga merupakan pengalaman yang dapat menambah pengetahuan penulis khususnya mengenai dunia perbankan.
- b. Bagi pihak bank, menjadi salah satu bahan pertimbangan ketika akan menetapkan informasi dalam pengambilan keputusan perusahaan.
- c. Menambah sarana informasi dan referensi bagi mahasiswa program Studi Perbankan Syariah dan sebagai bahan bacaan ilmiah di perpustakaan pada

umunya.

## 1.5 Penjelasan Istilah

Untuk menghindari kekeliruan dan kesalahan dalam memahami istilah yang terdapat dalam judul dan tulisan, maka perlu adanya penjelasan dari istilah-istilah berikut :

### 1. Layanan

Layanan adalah suatu proses interaksi secara langsung maupun tidak langsung yang diberikan oleh perusahaan kepada *costumer* atau pelanggannya. Apabila suatu bank memberikan pelayanannya dengan baik maka nasabah akan merasa puas dan ketika nasabah memperoleh kepuasan salah satunya dengan tersedianya sarana dan prasarana yang baik, melayani secara cepat dan tepat.<sup>16</sup>

Pengertian layanan menurut beberapa ahli, diantaranya :

- 1) Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia didefinisikan sebagai “Perihal atau cara meladeni dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.<sup>17</sup>
- 2) Menurut Tjiptono definisi layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli atau menggunakan produknya.<sup>18</sup>
- 3) Menurut AS Moenir, layana sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima, dengan kata lain dapat dikatakan bahwa layanan merupakan tindakan yang dilakukan

---

<sup>16</sup> Mislal Hayati Nasution, dan Sutisna, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking”, *Jurnal Nisbah*, Vol 1, Nomor 1, 2015, Hal. 66.

<sup>17</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia, diakses pada tanggal 20 oktober 2021.

<sup>18</sup>Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, Ed. I, Cet,III, 2004), Hal. 94

orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapatkan kepuasan.<sup>19</sup>

- 4) Menurut Philip Kotler, layanan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang bermanfaat atau yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lainnya untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun kepada yang menerimanya.<sup>20</sup>

Dari beberapa pendapat para ahli, menunjukkan perbedaan pendapat tetapi dari perbedaan tersebut menunjukkan tujuan tersebut bahwa layanan yaitu memberikan kepuasan dari kedua belah pihak. Pelayanan diberikan sebagai tindakan, perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Selain itu layanan juga terbagi atas beberapa macam layanan yaitu layanan barang dan layanan jasa.

Fungsi layanan harus sesuai dengan prosedur yang ada. Layanan dapat menjadi alat untuk mengontrol dan memonitor penyelenggaraan layanan, serta layanan juga yang mengatur, menentukan ukuran kualitas dan kuantitas yang akan dipenuhi, sekaligus yang menyelenggarakan.<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup> AS Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), cet. Ke-4, hal. 17.

<sup>20</sup> Philip Kotler, *Marketing Manajemen: Analisis Planning, Implementation and control, Eighth Edition*, (New Jersey: Printice Hall, 1994), hal 446.

<sup>21</sup> Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: peduli inklusif, kolaborasi*, edisi kedua, hal. 99

## 2. *E-Banking*

*E-Banking* adalah fasilitas yang disediakan perusahaan perbankan melalui benda elektronik misalnya *handphone* dan komputer untuk mengganti kebutuhan bertransaksi yang biasanya dilakukan oleh ATM, dengan kata lain nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui *handphone* ataupun komputer seperti transaksi mesin ATM. *E-Banking* membuka paradigma baru, struktur baru dan strategi baru bagi bank, dimana bank menghadapi kesempatan dan tantangan yang baru.<sup>22</sup>

Menurut pernyataan dari Bank Indonesia, *E-Banking* adalah suatu sistem perbankan yang memungkinkan nasabah untuk bisa melakukan suatu transaksi perbankan yang luas secara elektronik melalui situs yang dimiliki oleh bank yang bersangkutan. Internet dapat diartikan sebagai sebuah jaringan komputer yang terdiri dari jaringan kecil yang terhubung ke seluruh dunia.<sup>23</sup>

Menurut Maryanto Supriyono, kemajuan pesat teknologi komputer baik perangkat keras, perangkat lunak, sistem *host to host*, sistem jaringan dan komunikasi data memberikan dampak yang luar biasa kepada jasa perbankan secara elektronik.<sup>24</sup>

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) *Mobile Banking (M-Banking)* merupakan transaksi perbankan melalui media *handphone* baik dalam bentuk aplikasi ataupun aplikasi bawaan dari operator seluler.<sup>25</sup>

---

<sup>22</sup> Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: ANDI, 2011), hal. 69.

<sup>23</sup> Firda rohmah Amelia, *Pengaruh Kemudahan, Manfaat, Keamanan, Kenyamanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Adopsi Internet Banking pada Bank BNI Surabaya*, Artikel Ilmiah. (Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas, 2017), hal. 3.

<sup>24</sup> Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: ANDI, 2011), hal. 65.

<sup>25</sup> <https://sikapiuangmu.ojk.go.id> diakses pada tanggal 20 oktober 2021.

### 3. Minat

Menurut Yessy Nur Endah Sary, “Minat merupakan suatu fungsi jiwa untuk dapat mencapai sesuatu. Minat merupakan kekuatan dari dalam dan tampak dari luar sebagai gerak-gerak. Dalam menjalankan fungsinya minat berhubungan erat dengan pikiran dan perasaan.<sup>26</sup> Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) minat merupakan kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu gairah dan keinginan.<sup>27</sup>

Menurut Ahmad Susanto, “Minat merupakan dorongan dari dalam diri seseorang atau faktor yang menimbulkan ketertarikan atau perhatian secara efektif yang menyebabkan dipilihnya suatu objek atau kegiatan yang menguntungkan, menyenangkan dan akan mendatangkan kepuasan dalam dirinya.”<sup>28</sup>

Minat terbagi menjadi dua jenis yaitu minat personal dan minat situasional, jenis minatnya dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

#### 1) Minat Personal

*Personal interest* atau *individual interest* yaitu aspek yang lebih *enduring* (tahan lama) pada diri seseorang.<sup>29</sup> *Personal interest* (Persepsi, keluarga, motivasi dan keterlibatan pengetahuan, sikap, pembelajaran, kelompok usia dan gaya hidup) kerap memainkan peranan penting dalam pengambilan keputusan

---

<sup>26</sup> Yessy Nur Endah Sary, *Psikologi Pendidikan*, (Yogyakarta: Panama Publishing, 2015), hal. 10.

<sup>27</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia, diakses pada tanggal 30 September 2021

<sup>28</sup> Ahmad Susanto, *Teori Belajar dan Pembelajaran di Sekolah Dasar* (Jakarta: Kencana, 2013), hal. 58.

<sup>29</sup> Anita Woolfolk, *Educational Psychology Active Learning Edition*, Edisi Kesepuluh, Bagian Kedua, Diterjemahkan Oleh Helly Prajitno Dan Sri Mulyantini, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), Hal. 204.

konsumen, khususnya bila ada keterlibatan yang tinggi dan risiko yang dirasakan atas produk atau jasa yang memiliki fasilitas publik.<sup>30</sup>

## 2) Minat Situasional

Minat situasional yaitu aspek yang berumur lebih pendek. Minat situasional dipacu oleh sesuatu di lingkungan sekitar, seperti hal-hal yang baru, berbeda, tak terduga atau secara khusus hidup sering menghasilkan minat situasional.<sup>31</sup>

## 1.6 Kerangka Teori

### 1. Pengertian Bank Secara Umum

Bank adalah sebuah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak.<sup>32</sup>

### 2. Bank Syariah

Dalam UU No. 21 Tahun 2008 mengenai Perbankan Syariah mengemukakan pengertian perbankan syariah dan pengertian bank syariah.

- 1) Terdapat pada pasal 1 ayat 1. Perbankan syariah yaitu segala sesuatu yang menyangkut bank syariah dan unit usaha syariah,

---

<sup>30</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sophia, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013), hal. 41.

<sup>31</sup> Eva Latipah, *Psikologi Dasar*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2017), Hal. 163.

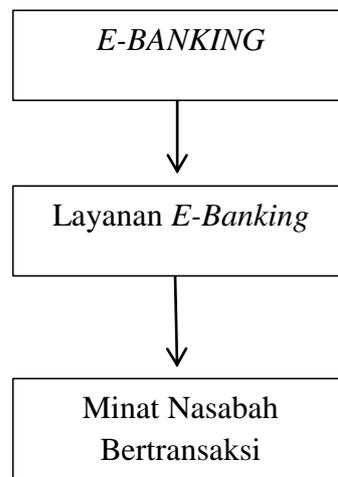
<sup>32</sup> <https://online.anyflip.com/pifla/ihlf/mobile/index.html> diakses pada tanggal 20 oktober 2021.

mencakup kelembagaan, mencakup kegiatan unit usaha, serta tata cara dan proses di dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

- 2) Pada pasal 1 ayat 7. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya dengan berdasarkan pada prinsip syariah dan menurut jenisnya bank syariah terdiri dari BUS (Bank Umum Syariah) dan BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah).

Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa dalam pembayaran dan peredaran uang.<sup>33</sup>

**Gambar 1.6 Kerangka Teori**



### 3. Tujuan dan Fungsi Bank Syariah

Perbankan Syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, demokrasi ekonomi dan prinsip kehati-hatian. Perbankan Syariah

---

<sup>33</sup> *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, diakses pada tanggal 20 oktober 2021.

bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Sedangkan fungsi bank syariah memiliki tiga fungsi utama yaitu bank syariah untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi, fungsi bank syariah untuk menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dari bank dan juga fungsi bank syariah untuk memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan.<sup>34</sup>

Pengertian bank syariah atau bank Islam dalam bukunya Edy Wibowo adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.<sup>35</sup> Prinsip Syariah adalah prinsip hukum islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah, sebagaimana di maksud dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Pasal 1 ayat 12.<sup>36</sup>

#### **4. Layanan *E-Banking***

Pemanfaatan Layanan *E-Banking* dalam industri perbankan di Indonesia dimulai Tahun 2000 oleh beberapa bank. Dengan pemanfaatan *E-Banking*, industri perbankan mulai memasuki dunia maya, transaksi dilakukan secara online melalui internet sehingga akan lebih fleksibel. Nasabah dapat melakukan pengecekan rekening, pemindahan bukuan, transfer dana antar rekening dan

---

<sup>34</sup> Andrianto dan M. Anang Firmansyah, “*Manajemen Bank Syariah*”, (Surabaya: CV. Qiara Media, 2019), hal. 27-28.

<sup>35</sup> Edy Wibowo, *Mengapa Memilih Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), cet I, hal. 33.

<sup>36</sup> *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 tentang Perbankan Syariah*, diakses pada tanggal 20 oktober 2021.

pembayaran tagihan rutin dari rekeningnya melalui internet. Pemanfaatan *e-banking* tersebut merupakan dampak dari perkembangan *information and communication technology* (ICT) yaitu salah satu teknologi informasi dan komunikasi yang dimanfaatkan melalui internet yang dapat mendukung proses bisnis. Sampai dengan tahun 2008 terdapat 9 dari 122 bank yang memanfaatkan *E-Banking*.<sup>37</sup>

Layanan *E-Banking* saat ini sudah dapat melakukan banyak hal dan akan dapat berkembang lebih jauh lagi di waktu yang akan datang. Transaksi yang dapat dilakukan via *E-Banking* akan terus berkembang sampai tidak terbatas. Karena itu, bank menyediakan layanan *Electronic Banking* atau *E-Banking* untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternatif media atau melakukan transaksi, tanpa harus datang langsung ke bank.<sup>38</sup>

## 5. Pengertian Nasabah

Berdasarkan pasal 1 ayat 16 UU Perbankan. Nasabah yaitu pihak yang menggunakan jasa bank. Penghimpunan dana dan pemberian kredit merupakan pelayanan jasa perbankan yang utama dari semua kegiatan lembaga keuangan bank.<sup>39</sup>

Pentingnya peranan nasabah bagi kelangsungan hidup perusahaan sering kali diungkapkan oleh para pelaku bisnis dengan cara mengungkapkannya dalam bentuk pujian dan kebanggaan kepada nasabah. Kata nasabah adalah istilah yang

---

<sup>37</sup> M. Yusuf S. Barusman, Pemanfaatan *E-Banking* dalam Industri Perbankan Ditinjau Dari Structure Re-Conduct-Performance Paradigm di Indonesia, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 1, No. 1, 2010, hal 2.

<sup>38</sup> Ahmad ifham, *ini lho bank syariah!*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2019), hlm. 317.

<sup>39</sup> Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, diakses pada tanggal 20 oktober 2021.

sangat akrab dengan dunia bisnis di Indonesia dimulai dari pedagang kecil hingga pedagang besar dari industri rumah tangga hingga industri berskala internasional yang bergerak di bidang jasa sangat mengerti apa arti kata nasabah itu. Dimana nasabah adalah “pihak yang memakai nilai, mereka membentuk harapan akan nilai”.<sup>40</sup>

Menurut Djaslim Saladin dalam bukunya menyatakan bahwa nasabah adalah orang yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank.<sup>41</sup>

Menurut M. Nur Rianto Al Arif dalam bukunya yang berjudul dasar-dasar pemasaran bank syariah menyatakan bahwasannya nasabah adalah orang atau badan hukum yang mempunyai rekening, baik itu simpanan ataupun pinjaman pada pihak bank.<sup>42</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwa nasabah adalah seseorang yang mempunyai rekening Koran, deposito ataupun tabungan serupa lainnya pada sebuah bank dan juga pihak yang menggunakan jasa bank.

---

<sup>40</sup> Hurriyati, Ratih, “*Bauran Pemasarandan Loyalitas Nasabah*”, (Bandung, Alfabeta, 2005), hal. 206.

<sup>41</sup> Djaslim Saladin, *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Bank*, (Jakarta: CV Rajawali, 1994), hal. 84.

<sup>42</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 189.

## 1.7 Penelitian Terdahulu

**Tabel 1.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Metode dan Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Lidia Yunita ( <i>Analisis Pemanfaatan Fungsi ATM Terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah Pada PT. BCA TBK Medan</i> )	Metode penelitian ini adalah kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ATM adalah mesin atau alat yang berfungsi sebagai pelayanan bank secara elektronik dalam melaksanakan fungsi teller secara otomatis.	Persamaan penelitian ini dengan Lidia Yunita terletak pada produk <i>E-Banking</i> dan metode penelitian bersifat deskriptif kualitatif	Tempat lokasi penelitian, yang mana peneliti terdahulu melakukan penelitian di PT.BCA TBK Medan sedangkan penulis di Bank Syariah Kota Langsa.
2	Jumaini ( <i>Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam</i> )	Metode penelitian adalah kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem layanan yang digunakan oleh Bank Syariah Mandiri Pekanbaru dalam menarik nasabah yaitu, pendanaan, pembiayaan dan jasa.	Persamaan dengan penelitian ini membahas tentang penggunaan fasilitas <i>E-Banking</i>	Perbedaan dengan peneliti ini membahas tentang penggunaan fasilitas <i>E-Banking</i> dalam menarik minat nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kota Langsa

3	M. Yusuf S. Barusman ( <i>The Use Of E-Banking In Banking Industry Viewed From Structure-Conduct-Performance Paradigm In Indonesia</i> )	Metode penelitian adalah kualitatif. Hasil penelitian adalah pemanfaatan <i>e-banking</i> berdampak positif terhadap kinerja perbankan, namun belum menunjukkan perbedaan antara bank yang sudah menerapkan dengan bank yang belum menerapkan <i>e-banking</i> .	Persamaan peneliti ini adalah tentang <i>E-Banking</i> .	Perbedaan dengan peneliti ini membahas tentang penggunaan fasilitas <i>e-banking</i> dalam menarik minat nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kota Langsa.
4	Dewi Sri Ayu ( <i>Studi Analisis Tentang Pengguna Jasa SMS Banking Di BRI Syariah Cabang Cirebon</i> )	Metode penelitian adalah kualitatif. Hasil penelitian ini yaitu penggunaan <i>SMS Banking</i> tiap tahunnya diperkirakan akan semakin meningkat, karena semakin banyak yang mengetahui adanya fitur <i>SMS Banking</i> pada BRI Syariah Cabang Cirebon.	Persamaan peneliti dengan penelitian ini sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan menggunakan salah satu produk <i>E-Banking</i> .	Tempat penelitian yang berbeda, Judul yang berbeda.

5	<p>Maria Tika Sanjani (<i>Pengaruh kepercayaan, persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap minat mahasiswa FEBI IAIN Bengkulu menggunakan Internet Banking</i>)</p>	<p>Metode Kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji koefisien determinan (<math>R^2</math>) diketahui Bahwa nilai <i>adjusted R square</i> adalah sebesar 0,356 atau 35,6% , hal ini menunjukkan bahwa 35,6% minat mahasiswa FEBI IAIN Bengkulu dipengaruhi variabel kepercayaan, persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan dan 64,4% dipengaruhi oleh faktor lainnya</p>	<p>Persamaan peneliti dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai kemudahan menggunakan <i>E-Banking</i>.</p>	<p>Perbedaannya adalah metode penelitiannya, penelitian ini menggunakan kuantitatif, sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif.</p>
6	<p>Dewi Rosa Indah (<i>Pengaruh E-Banking dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT BNI Cabang Langsa.</i>)</p>	<p>Metode penelitian adalah kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan hasil uji F menunjukkan bahwa e-banking dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT BNI Cabang Langsa.</p>	<p>Penelitian ini sama-sama berfokus pada nasabah dan fasilitas <i>E-Banking</i></p>	<p>Penelitian tersebut berfokus pada kualitas layanan <i>E-Banking</i> terhadap loyalitas nasabah.</p>
7	<p>Esti Pujahati (<i>penggunaan fasilitas e-banking dalam menarik minat nasabah pada PT. Bank</i>)</p>	<p>Metode penelitian ini adalah kualitatif, Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk <i>e-banking</i> sangat membantu nasabah dalam bertransaksi tanpa</p>	<p>Penelitian ini sama-sama berfokus pada menarik minat nasabah menggunakan <i>e-banking</i>.</p>	<p>Terdapat perbedaannya yaitu pada studi kasusnya</p>

	<i>Muamalat Indonesia Tbk cabang Bengkulu)</i>	harus datang langsung ke bank.		
8	Rizka Ayu Permatasari ( <i>Minat Penggunaan Internet Banking Dan Mobile Banking Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Metro)</i> )	Metode penelitian ini adalah kualitatif, hasil penelitian menunjukkan bahwa minat mahasiswa IAIN Metro terhadap penggunaan layanan <i>internet banking</i> dan <i>mobile banking</i> terbagi menjadi dua yaitu minat personal dan minat situasional	Penelitian ini dengan peneliti terdapat kesamaan yaitu terdapat pembahasan tentang karakteristik minat	Terdapat perbedaannya yaitu studi kasus pada penelitian ini adalah mahasiswa perbankan sedangkan peneliti studi kasusnya adalah masyarakat/nasabah BSI
9	Widarni Mariati ( <i>Analisis Layanan E-Banking dalam Meningkatkan Frekuensi Bertransaksi Nasabah Studi Pada PT Bank BNI Syariah Cabang Mataram)</i> )	Metode penelitian ini adalah kualitatif, hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa frekuensi penggunaan layanan <i>e-banking</i> dapat dikatakan meningkat karena ada beberapa penyebab atau alasan meningkatnya transaksi nasabah yaitu efisiensi waktu dan kemudahan dalam penggunaannya.	Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama menganalisis layanan <i>e-banking</i> pada nasabah	Penelitian ini membahas mengenai meningkatkan frekuensi bertransaksi pada nasabah sedangkan peneliti mengenai meningkatkan minat nasabah bertransaksi

10	Neti Tunggal Dwi Lestari (Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Yang Menjadi Nasabah Pada Bank Syariah Studi Kasus Pada Bank Syariah Metro Madani)	Metode penelitian ini adalah kualitatif, hasil dari penelitian ini adalah produk yang ditawarkan oleh bank syariah metro madani sesuai dengan kebutuhan masyarakat, pelayanan yang diberikan oleh bank syariah metro madani sudah cukup baik.	Persamaan peneliti dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai minat nasabah.	Perbedaannya terdapat pada variabel nya.
----	--	---	---	--

## 1.8. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Langkah pengambilan datanya dengan cara mendatangi beberapa nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa. Pengumpulan datanya dengan cara wawancara ke lapangan guna mendapatkan jawaban dari responden. Yang saya pilih responden saya sebanyak 10 orang Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa.

### 1.8.1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengungkapkan gejala secara holistik–konstektual (secara menyeluruh dan sesuai dengan konstek/apa adanya) melalui pengumpulan data dari latar alami sebagai sumber

langsung dengan instrumen kunci penelitian itu sendiri.<sup>43</sup> karena peneliti menganggap permasalahan yang diteliti cukup kompleks dan dinamis sehingga data yang diperoleh dijamin dengan wawancara langsung bersama para narasumber sehingga mendapatkan jawaban yang lebih lengkap, selain itu peneliti bermaksud untuk memahami situasi sosial secara mendalam supaya teorinya sesuai dengan data yang diperoleh.

### **1.8.2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa. Sedangkan waktu pada penelitian ini ialah pada bulan Agustus 2021 sampai selesai.

### **1.8.3. Sumber Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu :

- a. Sumber data primer yaitu data yang secara langsung dikumpulkan oleh peneliti melalui sumber pertamanya.<sup>44</sup> Adapun yang menjadi sumber datanya adalah Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Langsa. Yang saya pilih responden saya sebanyak 13 orang yang terdiri dari 7 laki-laki dan 6 perempuan dengan menentukan tingkat umur dari 19 tahun sampai dengan 35 tahun dengan profesi yang saya pilih juga tidak banyak hanya saya tentukan 5 profesi yaitu 2 Wiraswasta, 4 orang Mahasiswa/I Fakultas

---

<sup>43</sup>Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2009), hal. 101 – 102.

<sup>44</sup> Sumadi Suryabrata, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Rajawali, 1987), hal. 93.

Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa, 2 orang pedagang mini market, 3 orang karyawan/ti dan 2 orang Petani.

- b. Data sekunder yaitu sumber data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber yang pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen, buku-buku, jurnal, artikel penelitian-penelitian terdahulu maupun internet.<sup>45</sup>

#### **1.8.4. Subjek dan Objek Penelitian**

Adapun yang menjadi subjek yang diteliti adalah 13 orang nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kota Langsa, sedangkan untuk objek pada penelitian ini adalah layanan *E-Banking* di Bank Syariah Indonesia Kota Langsa

#### **1.9. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan alat atau instrumen penelitian sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan menggunakan daftar wawancara yang telah dipersiapkan secara detail guna mendapatkan informasi mengenai penelitian ini.

---

<sup>45</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), cet ke 8. hal. 137.

Dalam teknik pengumpulan data dengan wawancara, peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur adalah wawancara yang termasuk dalam in-depth interview (wawancara secara mendalam) dimana dalam proses pelaksanaannya lebih bebas dari wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara ini yaitu peneliti bisa menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana peneliti akan menanyakan ide-ide dan pendapat dari sumber data.<sup>46</sup>

## 2. Dokumentasi

Pengumpulan data yang bersumber dari data dokumentasi yang berbentuk catatan, buku, dokumen berbentuk screenshot aplikasi.<sup>47</sup> Peneliti meminta data-data yang sesuai dengan kebutuhan kepada yang diteliti.

### 1.10. Teknik Analisis Data

Analisa data merupakan bagian terpenting dalam metode ilmiah, karena dengan menganalisis data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah dalam penelitian. Analisis data adalah mengelompokkan, membuat suatu urutan, memanipulasi, serta meningkatkan data sehingga mudah untuk dibaca. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis deskriptif, maka pengolahan dan penafsiran data yang telah terkumpul dilakukan melalui proses analisis data.<sup>48</sup> Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah tehnik analisis data kualitatif yaitu meliputi : (1) reduksi, (2) penyajian data, (3) Menarik kesimpulan serta verifikasi.

---

<sup>46</sup>Sudjana, *Metode Statistika*, (Bandung: Tarsito, 1996), hal. 93.

<sup>47</sup>*Ibid*

<sup>48</sup> Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hal. 346.

### 1. Reduksi Data

Reduksi data termasuk dalam kategori pekerjaan analisis data. Data yang berupa catatan lapangan (*field notes*) jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.<sup>49</sup>

### 2. Penyajian Data

Penyajian data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif dengan tujuan dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah dipahami.

### 3. Menarik kesimpulan dan Verifikasi.

Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan kegiatan akhir penelitian kualitatif. Peneliti harus sampai pada kesimpulan dan melakukan verifikasi, baik dari segi makna maupun kebenaran kesimpulan yang disepakati oleh tempat penelitian itu dilaksanakan.<sup>50</sup>

---

<sup>49</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 247.

<sup>50</sup> Husaini Usman dan Pranomo Setiadi Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), hal. 85-89.

## **1.11. Sistematika Pembahasan**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka teori, penelitian yang relevan, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II : KAJIAN TEORI**

Bab ini membahas tentang kajian teori, tentang tinjauan pustaka yang berkaitan dengan penggunaan layanan *E-Banking* terhadap minat nasabah bertransaksi secara online.

### **BAB III : HASIL PENELITIAN**

Bab ini mencakup analisis hasil penelitian dari pembahasan yang telah disusun sebelumnya.

### **BAB IV : PENUTUP**

Bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran. Kesimpulan dan saran-saran tersebut disusun berdasarkan hasil analisis pada bab IV sebelumnya.

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### 2.1. Bank Syariah

##### 2.1.1. Pengertian Bank Syariah

Bank berasal dari kata *banque* (bahasa Perancis) dan dari kata *banco* (bahasa Italia) yang berarti peti/lemari atau bangku. Peti/ lemari dan bangku menjelaskan fungsi dasar dari bank komersial, yaitu: *pertama*, menyediakan tempat untuk menitipkan uang dengan aman (*safe keeping function*), *kedua*, menyediakan alat pembayaran untuk membeli barang dan jasa (*transaction function*).<sup>51</sup> Sedangkan menurut kamus besar bahasa Indonesia Bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.<sup>52</sup>

Pengertian bank syariah atau bank Islam dalam bukunya Edy Wibowo adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Bank ini tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Quran dan hadits.<sup>53</sup>

Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam maksudnya adalah bank yang dalam beroperasinya itu mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam. Dalam tata cara bermuamalat itu di jauhkan dari praktik-praktik

---

<sup>51</sup>M. Syafi'i Antonio, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: Pustaka Alfabeta, Cet ke-4, 2006), hal.2.

<sup>52</sup>Suharso dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Lux*, (Semarang: Widya Karya), hal. 75.

<sup>53</sup>Edy Wibowo, dkk, *Mengapa Memilih Bank Syariah?*, (Bogor: Ghalia Indonesia Cet.I, 2005), hal. 33.

yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan atau praktik-praktik usaha yang dilakukan di zaman Rasulullah atau bentuk-bentuk usaha yang telah ada sebelumnya tetapi tidak dilarang oleh beliau.<sup>54</sup>

Sedangkan menurut Sutan Remy Shahdeiny Bank Syariah adalah lembaga yang berfungsi sebagai intermediasi yaitu mengerahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk pembiayaan tanpa berdasarkan prinsip bunga, melainkan berdasarkan prinsip syariah.<sup>55</sup>

Menurut undang-undang No. 21 tahun 2008, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).<sup>56</sup> Jadi, penulis berkesimpulan bahwa Bank Syariah adalah bank yang operasionalnya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat berupa pembiayaan dengan sistem bagi hasil yang berdasarkan prinsip syariah.

### **2.1.2. Fungsi Bank Syariah**

1. Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah (UUS) wajib menjalankan fungsi menghimpun dan mengalirkan dana masyarakat.

---

<sup>54</sup>*Ibid.* hal 34.

<sup>55</sup>Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Islam*, (Jakarta: Pustaka Utama Grafiti, Cet ke-3, 2007), hal.1.

<sup>56</sup>M.Nur Rianto Al-Arif, *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis Praktis*, (Bandung: Pustaka Setia,2004), hal. 98.

2. Bank syariah dan Unit Usaha Syariah (UUS) dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk baitul mal yaitu menerima zakat, infaq, sedekah, hibah atau dana sosial lainnya dan mengalirkan kepada organisasi pengelola zakat.
3. Bank syariah dan Unit Usaha Syariah (UUS) dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf uang dan mengalirkannya kepada pengelola wakaf sesuai dengan kehendak pemberi wakaf.<sup>57</sup>

### **2.1.3. Prinsip-Prinsip Bank Syariah**

Prinsip dasar perbankan syariah berdasarkan Al-Quran dan sunnah, setelah dikaji lebih dalam falsafah dasar beroperasinya bank syariah yang menjiwai seluruh hubungan transaksinya berprinsip pada tiga hal yaitu efisiensi, keadilan dan kebersamaan. Efisiensi mengacu pada prinsip saling membantu secara sinergis untuk memperoleh keuntungan/margin sebesar mungkin. Keadilan mengacu pada hubungan yang tidak di curangi, ikhlas dengan persetujuan yang matang atas proporsi masukan dan keluarannya. Kebersamaan mengacu pada prinsip saling menawarkan bantuan dan nasihat untuk saling meningkatkan produktivitas.<sup>58</sup>

Daya tahan perbankan syariah dari waktu ke waktu tidak pernah mengalami *negative spread* seperti bank konvensional pada masa krisis moneter dan konsistensi dalam menjalankan fungsi intermediasi karena keunggulan penerapan

---

<sup>57</sup><https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/PBS-dan-Kelembagaan.aspx> diakses pada tanggal 19 oktober 2021

<sup>58</sup> Edy Wibowo dkk, *Mengapa Memilih Bank Syariah?*, (Bogor: Ghalia Indonesia Cet.I, 2005), hal. 33

prinsip dasar kegiatan operasional yang melarang bunga (*riba*), tidak transparan (*gharar*) dan spekulasi (*maisir*).<sup>59</sup>

#### **2.1.4. Produk-Produk Bank Syariah**

Produk-produk bank syariah yaitu:

##### **1. Penyaluran Dana**

Produk penyaluran dana terdiri dari:

- 1) Ba'I (Jual beli), meliputi:
  - a) *Murabahah* yaitu transaksi jual beli di mana bank mendapat keuntungan dan secara transparan memberitahukannya kepada nasabah. Dalam hal ini bank sebagai penjual dan nasabah sebagai pembeli.
  - b) *Salam* yaitu transaksi jual beli di mana barang yang menjadi objek transaksi tersebut diserahkan secara tangguh. Dalam hal ini bank sebagai pembeli dan nasabah sebagai penjual.
  - c) *Istishna* yaitu mirip dengan *salam*. Dalam hal ini bank dapat membayar dalam beberapa kali termin pembayaran.
- 2) *Ijarah* (sewa), hampir sama dengan jual beli, bedanya yang menjadi objek dalam transaksi ini adalah dalam bentuk manfaat. Pada akhir masa sewa dapat saja disepakati bahwa barang yang diambil manfaatnya selama masa sewa akan diperjual belikan antara bank dan

---

<sup>59</sup>Jundiani, *Pengantar Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia*, (Malang: UIN Malang press, 2009), hal. 64.

nasabah (*ijarah mutahiya bittamlik* atau sewa yang diikuti dengan berpindahnya kepemilikan).

3) *Syirkah* :

- a) *Musyarakah* adalah bentuk umum dari usaha bagi hasil, di mana dalam kerjasama ini para pihak bersama-sama memadukan sumber daya yang berwujud ataupun yang tidak berwujud sebagai modal dan secara bersama-sama mengelola proyek tersebut.
- b) *Mudharabah* adalah bentuk spesifik dari *musyarakah*, di mana salah satu pihaknya sebagai *Shahibul Mal* (Pemilik modal) dan di pihak lainnya sebagai *Mudharib* (pengelola).

4) Akad Pelengkap, yaitu:

- a) *Hiwalah* adalah transaksi pengalihan utang piutang, dalam praktek di perbankan syariah digunakan untuk membantu *supplier* mendapatkan modal tunai agar dapat melanjutkan produksinya, bank juga mendapatkan ganti biaya atas jasanya.
- b) *Rahn* adalah gadai, tujuan dari *rahn* adalah untuk memberikan jaminan pembayaran kembali kepada bank dalam memberikan pembiayaan.
- c) *Qard* adalah pinjaman uang.

- d) *Wakalah* adalah di kenal dengan sebutan bank garansi, terjadi ketika nasabah memberikan kuasa kepada bank untuk mewakili dirinya melakukan pekerjaan jasa tertentu.<sup>60</sup>

## 2. Penghimpunan Dana

Produk penghimpunan dana terdiri dari:

- a) *Wadiah* meliputi:
- 1) *Wdiah Yad Dhamanah* yaitu bank dapat mempergunakan dana yang dititipkan tetapi bertanggung jawab penuh pada keutuhan dana yang dititipkan tersebut.
  - 2) *Mudharabah*, meliputi:
    - a) *Mutlaqah* adalah mudharabah yang tidak disertai dengan pembatasan penggunaan dana dari pemilik modal.
    - b) *Mudharabah Muqayadah* yaitu mudharabah yang di sertai pembatasan penggunaan dana dari pemilik modal untuk investasi.
    - c) *Mudharabah off Balance Sheet*, bank sebagai *arranger* yang mempertemukan nasabah pemilik modal dan nasabah pengelola modal.
    - d) *Wakalah*, terjadi jika nasabah memberi kuasa pada bank untuk mewakili dirinya melakukan pekerjaan jasa tertentu, seperti inkaso ataupun transfer.<sup>61</sup>

---

<sup>60</sup> Andry Herawati, *Faktor Penentu Keputusan Nasabah Muslim dan Non Muslim Memilih Jasa Bank Syariah di Surabaya, Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. XIV No. 2 Desember, 2017), hal. 209.

<sup>61</sup> *Ibid.*

### 3. Jasa Perbankan

Produk jasa perbankan yaitu:

- a) *Sharf* (Jual beli valuta asing), jual beli valuta asing sejalan dengan sharf sepanjang dilakukan di waktu yang sama.
- b) *Ijarah* (Sewa), kegiatan ijarah yaitu penyewaan kotak (*safe deposit box*) dan juga tata laksana administrasi dokumen (*custodian*) keuntungan bank didapatkan dari imbalan sewa jasa tersebut.<sup>62</sup>

#### 2.1.5. Fungsi Bank Syariah sebagai Layanan Jasa Keuangan

Fungsi bank syariah tidak hanya menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat, namun bank syariah juga memberikan pelayanan jasa kepada nasabahnya. Pelayanan jasa bank syariah ini diberikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya. Pelayanan jasa kepada nasabah merupakan fungsi bank syariah selain sebagai pengumpul dana dan penyaluran dana. Ada beberapa jenis produk pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh bank syariah seperti jasa pengiriman uang (transfer), pemindahan buku, penagihan surat berharga dan lain sebagainya.

Seiring berjalannya waktu beberapa bank berusaha dalam meningkatkan teknologi informasi agar dapat memberikan pelayanan jasa yang memuaskan nasabah. Pelayanan yang dapat memuaskan nasabah ialah pelayanan jasa yang cepat dan akurat. Bank syariah berlomba-lomba dalam berinovasi untuk

---

<sup>62</sup> *Ibid.*

meningkatkan kualitas produk layanan jasanya.<sup>63</sup> Seperti dengan adanya layanan *e-banking* yang diberikan oleh bank syariah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat seiring dengan berkembangnya teknologi.

Dengan adanya pelayanan jasa dalam bank dapat memberikan implikasi terhadap meningkatnya ROE (*Return On Equity*) dan ROA (*Return On Asset*), bank. Bank dapat memperoleh pendapatan dari pelayanan namun tidak akan menambah pendapatan bank hanya akan menambah pendapatan bank dilaporkan laba rugi.<sup>64</sup>

#### **2.1.6. Tujuan Bank Syariah**

Bank syariah memiliki tujuan yang lebih luas dibandingkan dengan bank konvensional, berkaitan dengan keberadaannya sebagai institusi komersial dan kewajiban moral yang disandangnya. Selain bertujuan meraih keuntungan sebagaimana layaknya bank konvensional pada umumnya, bank syariah juga bertujuan sebagai berikut:<sup>65</sup>

- a. Menyediakan lembaga keuangan perbankan sebagai sarana meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Pengumpulan modal dari masyarakat dan pemanfaatannya kepada masyarakat diharapkan dapat mengurangi kesenjangan sosial guna tercipta peningkatan pembangunan nasional yang semakin mantap. Metode bagi hasil akan membantu orang yang lemah permodalannya untuk bergabung dengan bank syariah untuk

---

<sup>63</sup> Andrianto, M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah*, (Surabaya: CV. Qiara Media 2019), hal. 30-31.

<sup>64</sup> Sunarto Zulkifli, *Panduan Transaksi Perbankan Syariah*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2003), hal. 124.

<sup>65</sup> *Ibid*, hal. 99-100.

mengembangkan usahanya. Metode bagi hasil ini akan memunculkan usaha-usaha baru dan pengembangan usaha yang telah ada sehingga dapat mengurangi pengangguran.

- b. Meningkatnya partisipasi masyarakat banyak dalam proses pembangunan karena keengganan sebagian masyarakat untuk berhubungan dengan bank yang disebabkan oleh sikap menghindari bunga telah terjawab oleh bank syariah. Metode perbankan yang efisien dan adil akan menggalakkan usaha ekonomi kerakyatan.
- c. Membentuk masyarakat agar berpikir secara ekonomis dan berperilaku bisnis untuk meningkatkan kualitas hidupnya.
- d. Metode bagi hasil pada bank syariah dapat beroperasi, tumbuh dan berkembang melalui bank-bank dengan metode lain.

## **2.2. Layanan**

### **2.2.1. Pengertian Layanan**

Layanan adalah suatu tindakan sukarela dari satu pihak ke pihak lain dengan tujuan hanya sekedar membantu atau adanya permintaan kepada pihak lain untuk memenuhi kebutuhannya secara sukarela. Pelayanan adalah aspek yang tidak bisa diabaikan dalam persaingan bisnis manapun. Karena dengan pelayanan konsumen akan menilai kemudian menimbang apakah selanjutnya ia akan loyal kepada pemberi layanan tersebut. Hingga tak jarang para pebisnis memaksimalkan layanannya untuk menarik konsumen sebesar-besarnya. Maka dari itu, bila ingin menarik konsumen dengan sebanyak-banyaknya harus

mengetahui arti dari layanan itu sendiri. Pengertian layanan atau pelayanan secara umum, menurut Purwadarminto adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain.<sup>66</sup>

Sedangkan menurut Tjiptono definisi layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produknya.<sup>67</sup> Sedangkan menurut Barata bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.<sup>68</sup> Ada beberapa ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan :

- a. Memiliki karyawan yang profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran produk ke pelanggan secara cepat dan tepat.
- c. Tersedianya ragam produk yang diinginkan. Dalam artian konsumen sekali berhenti dapat membeli beragam produk dengan kualitas produk dan pelayanan yang mereka inginkan.
- d. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai
- e. Mampu melayani secara cepat dan tepat, tentunya jika dibandingkan dengan pihak pesaing.
- f. Mampu berkomunikasi dengan jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan.

---

<sup>66</sup>Purwadarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2006), Hal. 245.

<sup>67</sup>Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, Ed. I, Cet,III, 2004), Hal. 94

<sup>68</sup>Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, Cet.II, 2004), hal.10.

- g. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan.
- h. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan perusahaan.<sup>69</sup>

### 2.2.2. Dimensi Layanan

Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin hubungan kerja atau partner yang saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kerjasama yang baik antara pelanggan dengan perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.<sup>70</sup>

Berdasarkan uraian di atas dalam hal kualitas, pelayanan minimal memiliki lima dimensi yaitu: *Tangible, Reliability, Responsivness, Assurance* dan *Emphaty*.

Uraianya sebagai berikut:<sup>71</sup>

---

<sup>69</sup>Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada,Ed. I, Cet. I, 2005), hal. 15.

<sup>70</sup> Hanik Ulwiyati, *Pengaruh Layanan Jasa Pick Up Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Amanah Ummah Surabaya*, (Disertasi, Surabaya, 2013), hal. 22.

<sup>71</sup>Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayu Media, 2006), hal.273.

1. *Tangible* (Bukti fisik) yakni adanya penampakan berupa fasilitas- fasilitas penunjang, petugas ataupun sarana komunikasi yang menyertai produk tersebut.
2. *Reliability* (Keandalan) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) yakni keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan yang tanggap.
4. *Assurance* (Jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
5. *Emphaty* (Empati) yakni meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para konsumen atau nasabah.

### **2.3. Electronic Banking(E-Banking)**

#### **2.3.1. Pengertian *Electronic Banking* (E-Banking)**

Perkembangan zaman saat ini disertai pesatnya perkembangan teknologi komunikasi dan informasi di dunia. Hal ini karena sistem teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan dalam segala aspek kehidupan masyarakat dan memberikan kemudahan bagi masyarakat di era mobilitas yang tinggi seperti sekarang. Perkembangan teknologi informasi memudahkan aktivitas manusia

dalam segala hal baik penggunaan waktu maupun tempat.<sup>72</sup>

Salah satu industri yang sangat cocok dengan perkembangan teknologi adalah perbankan. Berbagai fasilitas dari perbankan disiapkan untuk para nasabah agar nasabah dapat menggunakan fasilitasnya kapanpun, di manapun dan dalam berbagai hal. Salah satu fasilitas di sektor perbankan yang paling berkontribusi dalam membantu aktivitas transaksi keuangan adalah *Electronic Banking (E-Banking)*.

Kehandalan bank di masa depan lebih ditentukan oleh seberapa efisiensi dalam menggali sumber dana murah untuk intermediasi dan non bunga. Cara untuk meraih masa depan itu adalah mengembangkan saluran perbankan elektronik atau dikenal sebagai *Electronic Banking (E-Banking)*. Pengembangan *E-Banking* relatif lebih efisien dengan dukungan teknologi informasi. Otoritas Jasa Keuangan menjelaskan bahwa:

“*E-Banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti *Automatic Teller Machine (ATM)*, *SMS banking*, *Mobile banking*”.<sup>73</sup>

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

Transaksi yang dapat dilakukan via *electronic banking* akan terus berkembang sampai tidak terbatas. Selama ini *e-banking* telah berkembang sangat cepat sekali dan faktor teknologi yang turut mendorong ke arah itu.

---

<sup>72</sup> Arga Satria Antasari, *Pengaruh Penggunaan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*, *Jurnal Universitas Brawijaya Malang*, No.2 April 2013), hal. 2.

<sup>73</sup> Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta:ANDI,2011),hal. 68.

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

1. *Hardware*

Kemampuan mini komputer sebagai pengelola *database/host* dan antar mukanya.

2. *Software*

Menyangkut ke perkembangan dan kemampuan aplikasi program.

3. Teknologi Komunikasi Data

Dalam teknologi telekomunikasi dibagi menjadi 2 macam, yaitu *voice* dan *data*, sedangkan “Data” dikaitkan dengan teknologi “digital”.

4. *Host to host*

Ini berkaitan dengan hubungan kerja sama antara pihak bank dengan pihak lain, sebagai contoh, pembayaran rekening listrik dapat dibayar di bank *yellow* via ATM bank.<sup>74</sup>

### 2.3.3. Produk-Produk *Electronic Banking (E-Banking)*

Kemajuan teknologi *E-Banking* sangat pesat bersamaan dengan kemajuan interkoneksi pelayanan dan komunikasi data melalui jaringan kabel maupun *wireless* (tanpa kabel). Beberapa produk *E-Banking*, yaitu:<sup>75</sup>

1. *Mobile Banking (Via Handphone)*

Layanan *Mobile Banking* adalah pengembangan dari dua bentuk inovasi bank yang sebelumnya yaitu *sms banking* dan *internet banking*. Terdapat banyak

---

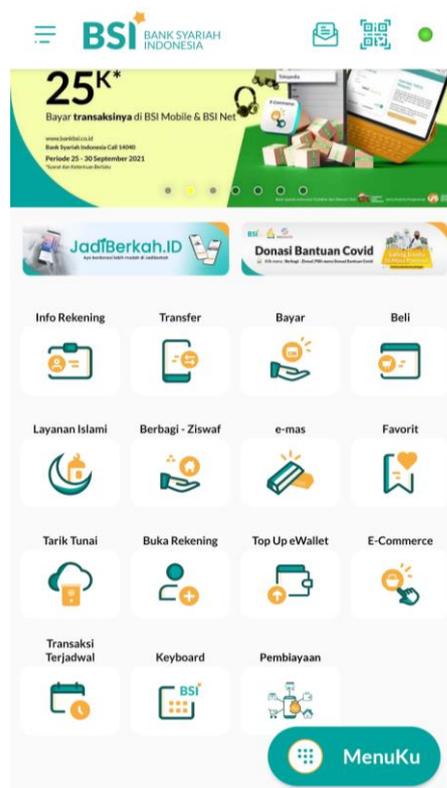
<sup>74</sup> Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: ANDI, 2011), hal. 68.

<sup>75</sup>*Ibid.*

persamaan secara fungsional antara *internet banking* dan *mobile banking*. Keduanya sama-sama berbasis internet.<sup>76</sup>

Layanan *mobile banking* digunakan dengan *Smart Phone* dengan sistem berbasis android ataupun windows. Nasabah bank dapat menggunakan layanan *mobile banking* setelah mengunduh aplikasi *mobile banking* melalui aplikasi pendukung seperti *play store*. Nasabah bank yang menggunakan aplikasi *mobile banking* tidak akan dikenakan biaya pulsa tetapi menggunakan koneksi internet.<sup>77</sup>

#### 1) Jenis layanan *Mobile Banking* pada Bank Syariah Indonesia



##### a. **Transaksi Informasi Rekening** di dalamnya terdapat :

Informasi saldo, daftar mutasi, informasi portfolio, daftar

<sup>76</sup> Muamar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hal. 79.

<sup>77</sup> *Ibid*, hal. 80.

transaksi terjadwal dan registrasi notifikasi.

- b. Transaksi Transfer :** Transfer antar bank, transfer ke bank lain dan Qris (Scan kode).
- c. Transaksi Pembayaran :** Telepon/HP/Telkom Pay, akademik, institusi, tiket, asuransi, internet/TV kabel, *e-commerce*, berbagi-ziswaf, BPJS, haji dan umrah, penerimaan Negara (MPN), PDAM, multi payment dan Perusahaan Gas Negara (PGN).
- d. Layanan Islami :** Juz Amma, Juz Amma per ayat, Asmaul Husna, Hikmah dan kalkulator Qurban.
- e. Transaksi Berbagi-Ziswaf :** Zakat, infaq, wakaf, warteg mobile, jadiberkah.id, kalkulator zakat, kitabisa, dompet dhuafa, rumah zakat, donasi bantuan covid dan juga fidyah.
- f. Layanan E-emas :** e-emas (untuk pembelian penjualan, transfer atau tarik fisik emas) dan gadai emas.
- g. Layanan Favorit :** Pembelian, pembayaran dan transfer.
- h. Transaksi Tarik Tunai :** ATM BSI dan Indomaret.
- i. Pembukaan Rekening :** Tabungan Haji Indonesia, Tabungan Easy Mudharabah, Tabungan Easy Wadiah, Tabungan AutoSave dan Deposito.
- j. Top Up eWallet :** E-Money, LinkAja, Layanan Syariah LinkAja, Go-Pay, Paytren, OVO dan ShopeePay.
- k. E-Commerce :** Bukalapak, Tokopedia, shopee, doku, BUMDes

dan Bhineka.<sup>78</sup>

## 2. SMS Banking (Via SMS)

Merupakan layanan yang disediakan bank menggunakan sarana untuk transaksi keuangan dan permintaan informasi keuangan melalui SMS, misalnya cek saldo, mutasi rekening dan lain sebagainya.<sup>79</sup>

## 3. ATM

*Automatic Teller Machine* atau Anjungan Tunai Mandiri (ATM), adalah saluran *E-Banking* paling populer yang kita kenal. Setiap kita pasti mempunyai kartu ATM dan menggunakan fasilitas ATM. Fitur yang dimiliki ATM adalah untuk mengetahui informasi saldo dan melakukan penarikan tunai dan lain sebagainya.



---

<sup>78</sup> BSI Mobile Banking, diakses pada tanggal 21 Oktober 2021.

<sup>79</sup> Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hal. 110.

#### 4. Mesin EDC

*Electronic Data Capture* (EDC) adalah elektronik yang dapat digunakan untuk pembayaran tanpa tunai, dengan EDC nasabah tak perlu membawa uang tunai atau menarik uang tunai terlebih dahulu di mesin ATM, tinggal menggesekkan kartu debit mereka saja untuk pembayaran.<sup>80</sup>



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

Transaksi yang saat ini dapat dilakukan antara lain:<sup>81</sup>

1. Transfer Dana atau Pemindahan Dana
  - a. Dua rekening di bank yang sama
  - b. Rekening di bank yang berbeda, misalnya rekening di bank A ke rekening di bank B
  - c. dan lain-lain
2. Informasi
  - a. Saldo
  - b. Transaksi

---

<sup>80</sup> *Ibid.*

<sup>81</sup> Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: ANDI, 2011), hal. 66.

- c. Dan lain-lain
3. Pembayaran
- a. Listrik
  - b. Handphone berbagai operator
  - c. Iuran TV kabel
  - d. Pajak Bumi Bangunan (PBB)
  - e. Kartu Kredit
  - f. Dan lain-lain
4. Pembelian
- a. Pulsa Telepon berbagai operator
  - b. Pulsa PLN Prabayar
  - c. Tiket Pesawat
  - d. Dan lain-lain sebagainya.

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

- a. PIN merupakan kode akses sehingga nomor pin merupakan kode rahasia pribadi, tidak boleh oranglain mengetahuinya.
- b. Untuk *Internet banking*, *user ID* bersifat rahasia dan *key to key* tidak dipinjamkan ke orang lain, serta mengakses situs bank yang benar.
- c. Penggantian PIN secara berkala merupakan salah satu cara untuk meminimalkan resiko.
- d. *Sim Card handphone* harus dilindungi karena no telepon tersebut sudah terdaftar pada data base komputer bank untuk dapat bertransaksi melalui

*phone banking*. Apabila nomor handphone tersebut akan dijual atau dibuang, nomor tersebut harus di *unregistered*.

- e. Nasabah harus berhati-hati, karena banyak orang-orang jahat selalu mencoba untuk memanfaatkan kelengahan nasabah baik dengan melalui *phising* atau kegiatan *hacker*.<sup>82</sup>

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

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

- a. Dapat bertransaksi kapan saja dan dimana saja.
- b. Aman, *Electronic Banking* dilengkapi dengan *security user ID* dan PIN untuk menjamin keamanan dan menggunakan *Key to key* adalah alat tambahan untuk mengamankan transaksi. Pengiriman data dengan melalui acak terlebih dahulu.
- c. Sangat efisiensi, hanya dengan menggunakan perintah melalui komputer atau *handphone*, nasabah dapat langsung melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor bank. Efisiensi waktu dan efisiensi biaya.<sup>83</sup>

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

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

---

<sup>82</sup>Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta:ANDI,2011), hal. 70.

<sup>83</sup>*Ibid.*

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

Untuk menjaga agar tidak masuk kedalam perangkat ini nasabah harus memasukkan alamat situs yang benar dan pasti. Jika tidak tahu jelas dan pasti jangan mencoba-coba alamat situs yang belum pasti atau adanya sekelompok orang yang tidak bertanggung jawab mencoba untuk menggandeng mesin ATM dengan satu alat tambahan yang berfungsi untuk membaca data isi magnetik kartu ATM dan nomor PIN *via camera*. Alat tambahan ini dapat berupa cover tersebut berupa tempelan yang sangat cocok dengan mesin ATM nya. Isi dari pita magnetik adalah serangkaian bunyi *tone serial* yang berupa data identitas kartu. Data tone inilah yang dapat diduplikat ke dalam kartu baru (Proses *Clonning*) atau dengan kemajuan teknologi yang pesat bisa saja dengan cara lainnya.<sup>84</sup>

## 2.4. Minat

### 2.4.1 Pengertian Minat

Hal ini dikemukakan oleh Slameto:

*“Minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu diluar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar minatnya”*.<sup>85</sup>

Minat merupakan keinginan yang timbul dari diri sendiri tanpa ada paksaan

---

<sup>84</sup>Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: ANDI,2011), hal. 70.

<sup>85</sup>Slameto, *Belajar dan Faktor-faktor yang mempengaruhinya*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010),hal. 180

dari orang lain untuk mencapai tujuan tertentu. Minat adalah rasa suka (senang) dan tertarik pada suatu objek atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh atau biasanya ada kecenderungan untuk mencari objek yang disenangi tersebut. Minat lebih dikenal sebagai kepuasan pemakaian atau pembelian jasa atau produk tertentu.

Minat dapat diukur melalui kemudahan, persepsi risiko dan kepercayaan. Sehingga indikator yang digunakan untuk mengukur minat adalah kemudahan, persepsi risiko dan kepercayaan.

#### 1) Kemudahan

Sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar usaha. Kemudahan sangat penting bagi pengguna *Internet Banking* dengan fleksibel waktu dan tempat, dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun. *Internet Banking* dapat diakses dengan mudah dan tidak mengalami kesulitan dalam bertransaksi, maka dari itu kemudahan dapat digunakan mengukur minat nasabah.

#### 2) Persepsi Risiko

Yaitu anggapan risiko menghadirkan penilaian individu terhadap kemungkinan yang berhubungan atas hasil positif ataupun negatif dari suatu transaksi. Besarnya persepsi nasabah mengenai risiko berpengaruh besarnya minat nasabah terhadap *internet banking* dan layanan *internet banking*. Dari penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa persepsi risiko dapat digunakan untuk mengukur minat nasabah.

#### 3) Kepercayaan

Kemauan seseorang untuk bertumpu pada orang lain dimana kita memiliki keyakinan padanya. Kepercayaan merupakan kondisi mental yang di dasarkan oleh situasi seseorang. Ketika seseorang mengambil keputusan ia akan memilih keputusan berdasarkan pilihan dari orang-orang yang dapat ia percaya . kepercayaan merupakan hal yang harus dipertimbangkan dalam menggunakan *internet banking*, bahwa layanan mudah digunakan, aman dan tidak merugikan.<sup>86</sup>

#### **2.4.2. Cara Pembentukan Minat Nasabah**

Minat pada dasarnya dapat dibentuk dalam hubungan dengan objek. Yang paling berperan dalam pembentukan minat selanjutnya dapat berasal dari orang lain, meskipun minat dapat dari dalam dirinya sendiri. Adapun pembentukan minat dapat dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut:<sup>87</sup>

1. Memberikan informasi yang seluas-luasnya, baik keuntungan maupun kerugian yang ditimbulkan oleh objek yang dimaksud.
2. Memberikan rangsangan dengan cara memberikan hadiah berupa sanjungan yang dilakukan individu berkaitan dengan objek.
3. Mendekatkan individu terhadap objek, dengan cara membawa individu kepada objek atau sebaliknya.
4. Belajar dari pengalaman.

---

<sup>86</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Terj. Benyamin Molan, *et al*, (Jakarta: PT Indeks, 2007), hal. 238.

<sup>87</sup>Dwitya Pratiwi Wulandari, *Faktor-Faktor Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam Sumatera Utara*, (Disertasi, USU,2018), hal.53.

### 2.4.3 Komponen– Komponen Minat

Indikator-indikator dari minat dijelaskan oleh konsumen adalah sebagai berikut.<sup>88</sup>

1. Tertarik untuk mencari informasi mengenai produk
2. Mempertimbangkan untuk membeli
3. Tertarik untuk mencoba
4. Ingin mengetahui produk
5. Jadi ingin memiliki produk.

---

<sup>88</sup>*Ibid.* hal. 54.

**BAB III**  
**PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

**3.1. Karakteristik Informan.**

Informan pada penelitian ini meliputi Masyarakat Kota Langsa yang menggunakan layanan *E-Banking* dan juga Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa, jumlah informan keseluruhan adalah 13. Karakteristik informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan responden tersebut.

**3.2.1. Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin**

Pada bagian ini peneliti akan memberikan gambaran secara umum mengenai keadaan Informan yang ditinjau dari jenis kelamin.

Dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3.2.1 Informan Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah Informan
1	Pria	7
2	Wanita	6
Jumlah		13

*Sumber : Data Primer yang diolah 2021*

Berdasarkan tabel 3.2.1 diatas dapat diketahui bahwa jumlah informan laki-laki berjumlah 7 Orang dan wanita 6 Orang.

### 3.2.2. Informan Berdasarkan Umur

Umur informan penelitian dapat diketahui dari hasil pengelompokan informan berdasarkan umur berikut ini :

**Tabel 3.2.2 Informan Berdasarkan Umur**

No	Umur (Tahun)	Jumlah Informan
1	19 Tahun – 25 Tahun	8
2	26 Tahun – 35 Tahun	5
Jumlah		13

*Sumber : Data Primer yang diolah 2021*

Umur informan dapat dikelompokkan seperti pada tabel 3.2.2 diatas dan dari hasil pengelompokkan terlihat kelompok informan berdasarkan umur sama jumlahnya.

### 3.2.3. Informan Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan seringkali dapat mempengaruhi perilaku seseorang dalam mengambil keputusan, terutama minat penggunaan layanan *E-Banking*.

**Tabel 3.2.3 Informan Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah Informan
1	Wiraswasta	3
2	Mahasiswa/i	4
3	Petani	3
4	Karyawan/ti	3
Jumlah Responden		13

*Sumber : Data Primer yang diolah 2021*

Berdasarkan tabel 3.2.3 diatas dapat diketahui bahwa informan memiliki latar belakang pekerjaan yang berbeda-beda dengan informan yang sebagai pelajar/mahasiswa jmlahnya lebih dominan yaitu mahasiswa sebanyak 4 orang.

Layanan *E-Banking* merupakan layanan yang disediakan oleh pihak perbankan guna mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi, layanan *E-Banking* yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia di Kota Langsa sangat membantu nasabah dalam bertransaksi tanpa harus repot-repot datang langsung ke bank untuk melakukan transaksi. Layanan ini juga merupakan salah satu bentuk dari pemasaran yang dilakukan oleh bank karena bank menyadari ketatnya

persaingan yang terjadi di dunia bisnis.<sup>89</sup>

Mayoritas pengguna layanan *E-banking* ini selain kalangan anak muda juga biasa digunakan oleh orangtua guna kebutuhan transaksi seperti transfer uang dan tarik tunai uang, sedangkan pada kalangan anak muda menggunakan layanan *E-Banking* guna keperluan seperti belanja online, jual beli pulsa online, dan lain sebagainya. Berikut adalah nama-nama nasabah pada Bank Syariah Indonesia di kota Langsa.

**Tabel 3.3 Nama-Nama Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa.**

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur (Tahun)	Pekerjaan
1	Bapak Indra	Pria	25 tahun	Wiraswasta
2	Sundari	Wanita	22 tahun	Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Langsa
3	Bapak Buchari	Pria	30 tahun	Wiraswasta
4	Cici Fahrira	Wanita	22 tahun	Mahasiswa PBS IAIN Langsa

<sup>89</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), hal. 324.

5	Rani	Wanita	23 tahun	Karyawati BUMN
6	Ibu Putri	Wanita	30 tahun	Petani
7	Novan	Pria	32 Tahun	Petani
8	Muzaki	Pria	21 tahun	Mahasiswa MKS
9	Bapak Eko	Pria	35 tahun	Karyawan BUMN
10	Yuni	Wanita	19 tahun	Mahasiswa EKS
11	Bapak Makmur	Pria	30 Tahun	Petani
12	Tomi	Pria	24 Tahun	Wiraswasta
13	Murni	Wanita	21 Tahun	Karyawan

*Sumber data : Wawancara*

### **3.2. Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan E-Banking pada Bank Syariah Indonesia Kota Langsa.**

Layanan *E-banking* merupakan layanan yang di sediakan oleh pihak perbankan guna mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi, layanan *E-Banking* yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia di Kota Langsa sangat membantu nasabah dalam bertransaksi tanpa harus datang langsung ke bank untuk

melakukan transaksi. Layanan ini juga merupakan salah satu bentuk dari pemasaran yang dilakukan oleh bank karena bank menyadari ketatnya persaingan yang terjadi di dunia bisnis.<sup>90</sup>

Mayoritas pengguna layanan *E-Banking* ini selain kalangan anak muda juga biasa digunakan oleh orang tua guna kebutuhan transaksi seperti transfer uang dan tarik tunai uang, sedangkan pada kalangan anak muda menggunakan layanan *E-Banking* guna keperluan seperti belanja online, jual beli pulsa online dan lain sebagainya. Berikut adalah nama-nama pengguna layanan *E-Banking* di kota Langsa.

Berdasarkan dengan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti mengenai **ANALISIS KEPUTUSAN PENGGUNAAN LAYANAN *E-BANKING* DALAM MENARIK MINAT NASABAH BERTRANSAKSI (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kota Langsa**, bahwasannya layanan *E-banking* selalu update dalam memberikan informasi terbaru kepada para penggunanya hal ini dibenarkan dari pernyataan Sundari (Mahasiswi Perbankan Syariah IAIN Langsa).

---

<sup>90</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), hal. 324.

“sementak saya menggunakan layanan *e-banking* ini, termasuk layanan yang selalu update mengenai informasi terkini, yang terpenting tidak ketinggalan zaman lah dan juga nyaman menggunakan layanan *e-banking* ini, apalagi ketika saya mau bayar uang kuliah, jadi gak perlu mengantri di bank lagi.”<sup>91</sup>

Saya juga memberi pertanyaan yang sama kepada bapak Buchari (Wiraswasta).

“Mengenai sering update atau tidak, saya juga tidak terlalu memperhatikan, ya saya pakai cuma hanya pakai saja, tanpa saya perhatikan, yah paling tampilannya saja terkadang berubah sih, itu saja setau saya, tapi saya cukup sering menggunakan layanan *m-banking* untuk transaksi kebutuhan sehari-hari”<sup>92</sup>

Layanan *E-banking* atau lebih tepatnya pada jenis layanan *m-banking* ini juga relatif cepat dan mudah dalam penggunaannya bahkan bisa digunakan kapanpun dan di manapun, pernyataan ini didukung berdasarkan dari hasil wawancara dengan Rani (Karyawati BUMN).

“Memang benar layanan *m-banking* di mana aja bisa transaksi, apalagi ini masa pandemi yang membuat masyarakat harus mengurangi beraktivitas diluar rumah, tetapi penggunaan pada layanan *E-Banking* ini sangat sulit digunakan apalagi ketika musim hujan dan di jam-jam tertentu contohnya pada jam 22:00 WIB, transaksi sering sekali mengalami gangguan dan gagal apalagi ketika saya ingin transfer uang untuk keperluan belanja online di jam tertentu, tapi untuk mengaksesnya termasuk cepat juga sih, baiknya transaksi itu setiap pagi nah disitu jaringannya bagus banget dan lancar aksesnya.”<sup>93</sup>

Dari penjelasan tersebut menyatakan bahwasannya layanan *e-banking* ini selalu update dalam memberikan informasi kepada pengguna layanan *e-banking*. Hal ini juga dikatakan oleh Cici Fahrira (Mahasiswi Perbankan Syariah).

“Benar sekali, untuk informasi-informasinya sih selalu di update, dan saya menggunakan layanan *m-banking* untuk transaksi belanja online dan bayar uang kuliah juga, karena selain itu juga lebih menghemat waktu saya sebagai

---

<sup>91</sup> Hasil Wawancara Oleh Sundari (Pengguna *E-Banking*), Kuala Langsa, Tanggal 28 Agustus 2021.

<sup>92</sup> Hasil Wawancara Oleh Bapak Buchari (Pengguna *E-Banking*), Kota Langsa, Tanggal 30 Agustus 2021

<sup>93</sup> Hasil Wawancara Oleh Rani (Pengguna *E-Banking*), Alue Dua Kota Langsa, Tanggal 30 Agustus 2021.

pelaku bisnis online shop rumahan dan juga sebagai mahasiswa”<sup>94</sup>

Selain itu layanan *E-banking* ini juga menyediakan fungsi bantuan yang dapat membantu mencari informasi mengenai cara penggunaannya bagi para pengguna baru terutama pada pengguna layanan *Mobile Banking* dan juga *Automatic Teller Machine* (ATM), layanan *e-banking* ini penggunaannya juga lebih efisien dan efektif dan juga merupakan kebutuhan di masa sekarang, hal ini dibenarkan oleh bapak Indra (Wiraswasta) sebagai pengguna yang baru menggunakan layanan dari *e-banking*.

“Awalnya saya juga tidak faham bagaimana cara penggunaannya, tapi di aplikasi itu saya melihat ada panduan cara penggunaannya, dari situ juga saya belajar dan mulai faham cara penggunaannya, ternyata mempermudah saya ketika ingin transfer uang dan cek saldo tanpa harus keluar rumah dan membuat saya yakin kalau menyimpan di bank atau di ATM lebih aman daripada menyimpan di rumah atau di dompet, transaksi menggunakan layanan *e-banking* adalah suatu kebutuhan saya sebagai orangtua yang anaknya jauh di perantauan, jadi setiap saat atau setiap bulan saya pasti melakukan transaksi.”<sup>95</sup>

Dan berbeda dengan pernyataan dari responden atas nama Muzaki (Mahasiswa Manajemen Keuangan Syariah).

“Kelebihan dari penggunaan layanan *e-banking* ternyata sangat mudah menggunakannya dan sangat membantu saya dalam bertransaksi, saya tidak perlu lagi keluar rumah apalagi masa pandemi seperti ini, jadi bisa mengurangi aktivitas diluar rumah, cukup transaksi dari rumah saja, langsung beres semua, tapi terkadang saya juga menggunakan ATM kalau saya ingin tarik tunai atau setor tunai.”<sup>96</sup>

Layanan *m-banking* adalah suatu kebutuhan di masa sekarang dan di masa

---

<sup>94</sup> Hasil Wawancara Oleh Cici Fahrira (Pengguna *E-Banking*), Kuala Langsa, Tanggal 30 Agustus 2021.

<sup>95</sup> Hasil Wawancara Oleh Bapak Indra (Pengguna *E-Banking*), Kuala Langsa, Tanggal 2 Oktober 2021.

<sup>96</sup> Hasil Wawancara Oleh Muzaki (Pengguna *E-Banking*), Sidodadi Kota Langsa, Tanggal 2 Oktober 2021.

yang akan datang dan sangat dibutuhkan oleh kalangan anak muda ataupun orang tua, sebab semua di masa sekarang sudah serba online, hal ini dibuktikan dari wawancara dengan bapak Eko dan bapak Tomi (Wiraswasta) yang memiliki jawaban yang sama.

“Untuk saya pribadi, saya sangat perlu mempunyai layanan *Mobile Banking* karena saya penjual token listrik dan pulsa online, kalau dulu saya menjual pulsa dan token masih menggunakan via sms, kalau sekarang saya menggunakan aplikasi saja dan itu sangat mempermudah saya dalam bertransaksi online dan itu juga banyak menguntungkan saya dan menghemat tenaga saya, tapi kalau untuk kebutuhan setor tunai saya lebih memilih ke ATM, kan mesin ATM sekarang sudah ada setor tunainya, jadi lebih mempermudah saya transaksi.”<sup>97</sup>

Peneliti menarik kesimpulan dari beberapa pertanyaan yang sudah di ajukan ke beberapa responden yang ada di Kota Langsa bahwasannya layanan *e-banking* sudah cukup baik dan selalu mengerti keinginan dan kebutuhan para penggunanya sehingga dapat dilakukan di manapun dan kapanpun, nasabah tidak perlu datang dan mengantri lama ke bank untuk melakukan transaksi dan nasabah juga bisa dengan cepat menyelesaikan kebutuhannya dengan menggunakan berbagai produk layanan *e-banking*, layanan *e-banking* ini sangat sesuai dengan kebutuhan sehari-hari di masa sekarang dan di masa yang akan datang dalam penggunaannya juga sangat aman dan nyaman untuk bertransaksi dengan fitur-fitur lengkap yang disediakan layanan *e-banking*.

---

<sup>97</sup> Hasil Wawancara Oleh Bima dan Eko (Pengguna *E-Banking*), Alue Merbau, Tanggal 5 Oktober 2021.

### 3.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa Minat Bertransaksi Menggunakan *E-Banking*.

Minat perilaku (*behavioral intention*) adalah keinginan (Minat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu, ini berarti bahwa minat seseorang untuk melakukan diprediksi oleh sikapnya terhadap perilakunya dan bagaimana dia berpikir orang lain akan menilainya jika dia melakukan perilaku tersebut.<sup>98</sup> Witgerington dalam Suharsimi Arikunto menyatakan bahwa minat adalah kesadaran seseorang dalam suatu objek, suatu soal atau situasi mengandung sangkut paut dengan dirinya<sup>99</sup>

Dalam menjalankan fungsinya minat berhubungan erat dengan pikiran dan perasaan, manusia memberi penilaian dan menentukan sesudah memilih dan mengambil keputusan. Dijelaskan bahwa minat merupakan kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu yang timbul karena kebutuhan yang dirasa atau tidak dirasakan atau keinginan hal tertentu.<sup>100</sup>

Menurut Sudarsono dalam Smadi faktor-faktor yang menimbulkan minat dapat digolongkan sebagai berikut:

- a. Faktor kebutuhan dari dalam. Kebutuhan ini dapat berupa kebutuhan yang berhubungan dengan jasmani dan kejiwaan.
- b. Faktor Motif sosial, timbulnya minat dalam diri seseorang dapat didorong oleh motif sosial yaitu kebutuhan untuk mendapatkan pengakuan, penghargaan dari lingkungan dimana ia berada.

---

<sup>98</sup> Jogiyanto, *Sistem Teknologi Keprilskuan* (Yogyakarta: Andi, 2007), hal. 31.

<sup>99</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT Adi Mahasatya, 2006), hal. 57.

<sup>100</sup> Saraswati, *Penerimaan E-commerce: Pengaruh kepercayaan, persepsi manfaat dan persepsi risiko* (Disertasi, Universitas Brawijaya Malang, 2013), hal. 21.

- c. Faktor Emosional. Faktor ini merupakan ukuran intensitas seseorang dalam menaruh perhatian terhadap sesuatu kegiatan atau objek tertentu.<sup>101</sup>

Berdasarkan dengan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti mengenai kualitas dari layanan *e-banking* itu, baik atau buruknya kualitas dari suatu produk yang disediakan oleh pihak perbankan adalah salah satu yang dapat menjadi faktor utama keputusan nasabah untuk tetap menggunakan atau tidaknya. Hal ini dibuktikan dengan wawancara bersama Yuni (Mahasiswi Ekonomi Syariah) layanan yang digunakan adalah *Sms Banking* dan *M-Banking*.

“Saya sebagai pengguna *Sms Banking* mengetahui bagaimana mengenai kualitas dari sistem layanan *M-Banking*. Menurut saya sudah cukup baik dan layak untuk digunakan di masa sekarang ini, layanan yang sangat dibutuhkan oleh kalangan anak muda zaman sekarang, seiring maraknya belanja online, dengan adanya layanan *m-banking* ini anak-anak muda, termasuk saya, tidak perlu kesusahan lagi kalau ingin transaksi apalagi kalau musim hujan, pasti susah transaksi kebutuhan mendesak seperti token listrik ataupun kuota internet, kalau dulu saya pengguna *Sms Banking*, karena disitu terbatas transaksinya ya saya beralih menggunakan *M-Banking*”<sup>102</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh bapak Novan (Petani) mengenai bagaimana kualitas pada layanan pada *Sms-Banking* yang saat ini sedang digunakan.

“Kualitas dari layanan *Sms Banking* sih sudah cukup baik, karena saya Cuma punya hp yang bisa smsan saja, jadi saya lebih memilih menggunakan *Sms Banking* untuk keperluan berita masuk transferan dari anak saya.”<sup>103</sup>

Selain faktor kualitas dari layanan *e-banking* , pengaruh dari orang di sekitar dan juga promosi dari pihak perbankan juga sangat berperan dalam

---

<sup>101</sup> Jogiyanto, *Sistem Teknologi Keprilskuan* (Yogyakarta: Andi, 2007), hal. 70.

<sup>102</sup> Hasil wawancara oleh Yuni (Pengguna *e-banking*), Kuala Langsa, tanggal 8 Oktober 2021.

<sup>103</sup> Hasil wawancara oleh bapak Novan (Pengguna *Sms Banking*), Kuala Langsa, tanggal 8 Oktober 2021.

mempengaruhi minat nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kota Langsa untuk bertransaksi menggunakan layanan *e-banking* yang telah disediakan oleh pihak perbankan, selain untuk mengurangi antrian panjang yang terjadi di bank, selain *m-banking* ada juga yang dapat lebih memudahkan nasabah dalam bertransaksi yaitu ATM, dengan adanya mesin ATM nasabah tidak harus mengantri lama hingga menunggu berjam-jam dan dapat menghindari kerumunan di masa pandemi seperti ini, hal ini dibuktikan dengan pernyataan dari Ibu Putri (Petani).

“Saya saja tau adanya layanan *e-banking* ini atas saran dari pihak perbankan lebih tepatnya ketika saya membuka tabungan di BSI saya ditawarkan menggunakan aplikasi layanan *Mobile Banking* oleh *Customer Service* nya, mereka menjelaskan kelebihan dari penggunaan layanan *Mobile Banking*, lalu saya tertarik untuk menggunakannya dan hingga saat ini saya selalu bertransaksi menggunakan layanan *e-banking*, baik itu ATM ataupun *Mobile Banking* dan juga *Sms Banking*”<sup>104</sup>

Sama halnya dengan responden yang bernama Rani.

“Saya tau adanya layanan *e-banking* ini ya dari *customer service* di bank, mereka menawarkan aplikasi *mobile banking* untuk saya gunakan, katanya mempermudah saya untuk bertransaksi dan menghemat waktu saya, ternyata benar, sangat mudah dan banyak keuntungan yang saya dapatkan saat menggunakan aplikasi *mobile banking*, apalagi masa pandemi seperti ini yang mengharuskan masyarakat untuk mengurangi kegiatan di luar rumah, layanan *mobile banking* ini adalah salah satu solusinya, bertransaksi cukup dirumah menggunakan HP tanpa harus keluar rumah, belanja online lebih mudah juga, terkadang saya juga menggunakan mesin ATM terdekat ketika terjadi gangguan pada *m-bankingnya*.”<sup>105</sup>

Pernyataan itu juga dinyatakan oleh bapak Makmur (Petani).

“Saya tau adanya *m-banking* itu dari anak saya, karena anak saya yang menyarankan supaya saya menggunakan layanan *m-banking*, karena saya sering transaksi transfer uang untuk anak saya, lebih aman dan nyaman transaksi menggunakan layanan *e-banking* ini, selain itu juga saya sering

---

<sup>104</sup> Hasil wawancara oleh Ibu Putri (Pengguna Layanan *E-Banking*), Kota Langsa, tanggal 8 Oktober 2021.

<sup>105</sup> Hasil wawancara oleh Rani (Pengguna Layanan *E-Banking*), Alue Dua Kota Langsa, tanggal 09 Oktober 2021.

menggunakan mesin ATM terdekat, saya bisa kirim uang dan cek saldo tanpa perlu ke luar rumah lagi, kapan saja bisa saya lakukan meskipun saya sedang bekerja atau dalam keadaan mendesak, tinggal buka *m-banking* langsung deh transfer, tapi kalau *m-banking* saya bermasalah, ya saya ke ATM, anak saya sudah mengajari cara penggunaan mesin ATM tersebut.”<sup>106</sup>

Selanjutnya adapun faktor yang dapat mempengaruhi nasabah untuk menggunakan layanan *e-banking* yaitu faktor individu yang berasal dari diri sendiri sesuai dengan kebutuhan sehari-hari, hal ini dibuktikan melalui wawancara bersama bapak Buchari.

“Saya menggunakan layanan *m-banking* karena itu adalah suatu kebutuhan saya dan sangat membantu kegiatan transaksi saya selain itu juga membuat saya lebih mudah dalam bertransaksi, yang sering menggunakan layanan *e-banking* ini selain saya, anak saya juga sering menggunakannya untuk belanja online menggunakan *m-banking* saya, apalagi saya bekerja dan gaji saya masuk ke rekening, jadi saat gaji saya tinggal cek melalui *m-banking* saja”<sup>107</sup>

Tomi dan Eko juga menyatakan hal yang sama mengenai apakah layanan *m-banking* sudah sesuai dengan kebutuhan sehari-hari?

“Kalau untuk saya pribadi, memang itu sangat saya butuhkan, karena sehari-hari saya berjualan menggunakan *m-banking*, jual pulsa dan token listrik, terkadang perlengkapan toko saya, uangnya saya transfer melalui *m-banking* dengan kesibukan saya berjualan mana sempat saya ke bank lagi, ya dengan adanya layanan *m-banking* ini cukup membantu saya untuk berjualan dan transaksi, transaksinya aman dan dapat dipercaya, kecepatan transaksinya juga di jamin, ya meskipun sering terjadi gangguan yang membuat saya kurang nyaman.”<sup>108</sup>

Maka dari itu peneliti menarik kesimpulan bahwasannya faktor-faktor yang dapat menarik minat nasabah adalah faktor dari lingkungan sosial dan juga faktor

---

<sup>106</sup> Hasil Wawancara Oleh Bapak Makmur (Pengguna Layanan *E-Banking*), Kuala Langsa, Tanggal 09 Oktober 2021.

<sup>107</sup> Hasil Wawancara Oleh Bapak Buchari (Pengguna Layanan *E-Banking*), Kota Langsa, Tanggal 10 Oktober 2021.

<sup>108</sup> Hasil Wawancara Oleh Tomi Dan Eko (Pengguna Layanan *E-Banking*), Kota Langsa, Tanggal 10 Oktober 2021.

dari keinginan individu untuk menggunakan fasilitas layanan *e-banking* dan juga dikarenakan layanan menunjukkan kualitas yang baik dan sangat membantu nasabah dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari.

### **3.4. Kendala yang dihadapi nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa untuk menggunakan *e-banking*.**

Dengan adanya layanan *e-banking* banyak keuntungan yang diperoleh nasabah terutama dalam menghemat waktu dan tenaga karena layanan *e-banking*, selain itu juga dapat mengurangi antrian di bank dan dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja sepanjang nasabah memiliki sarana pendukung seperti koneksi internet dan lain sebagainya. Namun masyarakat juga memiliki kendala dalam penggunaan layanan *e-banking*, seperti pada nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa. Berikut adalah kendala yang terjadi pada nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa dalam penggunaan *e-banking*:

1. Kemampuan nasabah tentang penggunaan teknologi.

Kurangnya ilmu pengetahuan masyarakat tentang penggunaan layanan *e-banking*, sehingga banyak masyarakat yang tidak mengerti penggunaan teknologi. Sehingga para nasabah masih saja memilih bertransaksi dengan cara mendatangi kantor cabang terdekat.

Hal ini diperkuat melalui wawancara dengan Murni (Karyawan) sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa yang tidak menggunakan layanan *e-banking*.

“Saya tidak menggunakan layanan *e-banking* karena saya tidak mengerti bagaimana menggunakannya, ketika saya bertransaksi juga pernah ditawarkan oleh pihak perbankan, tapi saya menolak sebab saya tidak faham penggunaannya, saya hanya bertransaksi dengan cara mendatangi bank langsung, kalau dalam keadaan mendesak atau ingin transaksi kadang saya mendatangi BSI Link untuk transaksi, saya transaksi hanya untuk keperluan transfer uang kantor saja.”<sup>109</sup>

## 2. Jaringan yang harus sesuai provider.

Nasabah pada umumnya memiliki kendala dalam penggunaan layanan jenis *M-Banking*. Nasabah yang berada jauh dari kota dan sulit untuk mengakses jaringan seperti di pedesaan, maka otomatis jaringannya akan sering terjadi gangguan. Hal ini yang menyebabkan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Langsa memilih tidak menggunakan layanan *m-banking*.

Hal ini di buktikan wawancara dengan Cici Fahrira dan Nasabah lainnya yang menyatakan bahwa sering terjadi kendala pada jaringan dan sistemnya terkadang offline di jam tertentu. Apalagi ketika musim hujan dan mati listrik sering terjadinya gagal saat ingin transaksi.

## 3. Jarak Tempuh menuju ATM.

Nasabah pada Bank Syariah Indonesia memiliki banyak kendala, salah satu kendalanya yaitu pada jarak tempuh menuju ATM yang cukup jauh.

---

<sup>109</sup> Hasil Wawancara Oleh Murni (Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa), Meurandeh Kota Langsa, Tanggal 20 Oktober 2021.

Hal ini di buktikan wawancara bersama Yuni salah satu nasabah yang juga menggunakan ATM dan rumahnya cukup jauh dari ATM.

“Jarak dari rumah ke ATM cukup jauh, paling kalau ada kebutuhan mendesak yang mengharuskan saya tarik tunai, saya pergi ke BSI Link saja, karena kalau mau ke ATM ya saya harus pergi ke Kota, disini tidak ada ATM cuma ada gerai BSI Link”<sup>110</sup>

### **3.5. Pembahasan**

#### **3.5.1. Analisis Keputusan Nasabah menggunakan layanan *e-banking* dan menarik minat nasabah bertransaksi.**

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti menyatakan bahwa layanan *e-banking* merupakan salah satu layanan yang selalu update dalam memberikan informasi kepada penggunanya, selain itu layanan *e-banking* ini juga menyediakan fungsi bantuan yang lengkap untuk membantu setiap penggunanya, apalagi bagi pengguna yang baru saja menggunakan layanan *e-banking*, fungsi bantuan pada layanan *e-banking* ini tentu sangat mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Layanan *e-banking* ini juga suatu kebutuhan masyarakat di masa saat ini dan di masa pandemi seperti sekarang yang mengharuskan masyarakat mengurangi berkegiatan di luar rumah, layanan *e-banking* ini adalah salah satu solusinya dan layanan *e-banking* ini juga selain suatu kebutuhan transaksi online juga termasuk layanan yang bisa digunakan di mana saja dan kapan saja.<sup>111</sup>

---

<sup>110</sup> Hasil Wawancara Oleh Yuni (Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa), Di Kuala Langsa, 16 Desember 2021.

<sup>111</sup> Esti Pujahati, *Penggunaan fasilitas dalam menarik minat nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu*, (Disertasi, IAIN Bengkulu, 2010), hal 51.

Hasil ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Esti Pujahati. Layanan *e-banking* yang sangat membantu nasabah dalam bertransaksi tanpa harus keluar rumah dan datang langsung ke bank untuk melakukan transaksi. Selain itu pada penelitian Widani Mariati berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menyatakan alasan meningkatnya dikarenakan ada beberapa penyebab yaitu efisiensi waktu, kemudahan penggunaan dan ketersediaan fasilitasnya.<sup>112</sup>

Perbedaan dari kedua penelitian ini adalah objek penelitiannya, objek penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa sedangkan subjek pada penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa.

### **3.5.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan dan minat nasabah betransaksi menggunakan *e-banking*.**

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti menyatakan bahwa faktor yang dapat menarik minat nasabah salah satunya adalah faktor sosial, baik itu dari keluarga, teman dan juga saran dari *costumer service* pihak perbankan juga sangat berpengaruh penting dalam keputusan nasabah untuk menggunakan layanan *e-banking* selain itu ada juga faktor dari individu yaitu yang berasal dari keinginan seseorang dengan pertimbangan dan alasan tertentu, contohnya di karenakan keamanan dalam penggunaan, suatu kebutuhan dalam sehari-hari dan

---

<sup>112</sup> Widarni Mariati, *Analisis layanan e-banking dalam meningkatkan frekuensi bertransaksi nasabah pada Bank Syariah Studi kasus pada Bank Syariah Metro Madani*, (Disertasi, IAIN Metro, 2017), hal. 59.

juga dikarenakan kualitas yang baik yang disediakan layanan *e-banking* semakin baik kualitasnya, maka semakin banyak yang menggunakan layanan *e-banking*.

Hal ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rizka Ayu Permatasari dan Neti Tunggal Dwi Lestari. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Rizka dan Neti menyatakan faktor yang mendukung nasabah untuk bertransaksi menggunakan layanan *e-banking* yaitu karena kebutuhan, kualitas pelayanan dan layanan,<sup>113</sup> selain itu ada dua jenis minat yaitu minat personal dan situasional dan faktor yang mempengaruhi minat yaitu faktor sosial dan faktor individu.<sup>114</sup>

Terdapat perbedaan pada penelitian dari keduanya dengan peneliti yaitu pada penelitian Neti menganalisis faktor yang mempengaruhi masyarakat menjadi nasabah dan pada penelitian Rizka menganalisis minat penggunaan pada *internet banking* dan *mobile banking*. Sedangkan peneliti menganalisis penggunaan pada layanan *e-banking* yang mencakup *mobile banking*, *Electronic Data Capture* (EDC) dan *Automatic Teller Mechine* (ATM). terdapat juga perbedaannya pada objek dan subjek penelitiannya.

Dalam menganalisis penggunaan layanan *e-banking* dalam menarik minat nasabah dan faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan layanan *e-banking* Bank Syariah Indonesia di Kota Langsa dan dalam merespon kebutuhan nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa, peneliti memutuskan

---

<sup>113</sup> Neti Tunggal Dwi Lestari, *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menjadi nasabah pada Bank Syariah studi kasus pada Bank Syariah Metro Madani*, (Disertasi, IAIN Metro Madani, 2017), hal. 59.

<sup>114</sup> Rizka Ayu Permatasari, *MMinat penggunaan internet banking dan mobile banking pada mahasiswa perbankan syariah IAIN Metro*, (Disertasi, IAIN Metro, 2019), hal. 59.

untuk terjun langsung ke lapangan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti kepada nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa yang menggunakan layanan *e-banking*, beragam kebutuhan nasabah dalam menanggapi adanya layanan *e-banking*.

Memahami kebutuhan nasabah dan menanggapi layanan *e-banking*, melalui wawancara peneliti mendapatkan jawaban serta alasan nasabah dalam menanggapi kebutuhan menggunakan layanan *e-banking*. Tanggapan dari nasabah mengatakan bahwasannya layanan *e-banking* sudah optimal tetapi terkadang masih ada kendala pada sistem nya. Seperti pemaparan dari Rani salah satu pengguna layanan *e-banking*:

“Memang benar layanan E-banking dimana aja bisa transaksi, apalagi ini masa pandemi yang membuat masyarakat harus mengurangi beraktivitas diluar rumah, tetapi penggunaan pada layanan E-Banking ini sangat sulit digunakan apalagi ketika musim hujan dan di jam-jam tertentu contohnya pada jam 22:00 WIB, transaksi sering sekali mengalami gangguan dan gagal apalagi ketika saya ingin transfer uang di jam tertentu, tapi untuk mengaksesnya termasuk cepat juga sih”<sup>115</sup>

Dari penjelasan diatas sangat jelas bahwa meskipun kelengkapan pada layanan *e-banking* yang diberikan pihak perbankan kepada nasabah, ternyata masih ada juga kendala pada layanan *e-banking* tersebut. Masing-masing nasabah memiliki kebutuhan yang berbeda-beda dalam kehidupannya sehari-hari. Begitu pula pada layanan *e-banking* yang sangat dibutuhkan nasabah untuk proses bertransaksi.

---

<sup>115</sup> Hasil wawancara oleh Rani (Pengguna Layanan *e-banking*), Alue Dua Kota Langsa, tanggal 30 Agustus 2021.

Menurut teori dari Maslow, kebutuhan rasa aman merupakan kebutuhan perlindungan bagi fisik manusia.<sup>116</sup> Dan dari teori tersebut dapat di perkuat dari hasil wawancara bapak Eko salah satu pengguna layanan *e-banking*.

“Awalnya saya juga tidak faham bagaimana cara penggunaannya, tapi di aplikasi itu saya melihat ada panduan cara penggunaannya, dari situ juga saya belajar dan mulai faham cara penggunaannya, ternyata mempermudah saya ketika ingin transfer uang dan cek saldo tanpa harus keluar rumah dan membuat saya yakin kalau menyimpan di bank atau di ATM lebih aman daripada menyimpan di rumah atau di dompet.”<sup>117</sup>

Dari penjelasan tersebut sangat jelas bahwasannya keamanan adalah salah satu hal yang sangat di utamakan oleh nasabah. Dengan berkembangnya teknologi perbankan yang semakin hari semakin canggih, kini nasabah lebih memilih menyimpan uangnya di bank maupun di layanan jasa perbankan seperti *e-banking*.

Kebutuhan yang dirasakan nasabah berdasarkan manfaat dari layanan *e-banking* tersebut yaitu nasabah terdorong untuk menggunakan layanan jasa *e-banking* karena adanya manfaat dari fitur-fitur yang ada dalam layanan *e-banking*. Selain itu kebutuhan hanya untuk mengikuti perkembangan jaman sekarang yang semakin maju.

Selain merupakan kebutuhan, keamanan dan efisiensi waktu ada pula faktor yang dapat mempengaruhi nasabah menggunakan layanan *e-banking* yaitu faktor dari kualitas produk yang sangat, pengaruh dari lingkungan sekitar dan juga promosi dari pihak perbankan juga sangat membantu masyarakat dalam

---

<sup>116</sup> Ekawati Rahayu Ningsih, *Perilaku konsumen pengembangan konsep dan praktek dalam pemasaran* (Kudus: Nora Media Enterprise, 2010), hal. 33.

<sup>117</sup> Hasil Wawancara Oleh Bapak Eko (Pengguna *E-Banking*), Kuala Langsa, Tanggal 2 Oktober 2021.

penggunaan dan mengetahui adanya layanan *e-banking* tersebut. Bank Syariah Indonesia sudah memberikan yang terbaik bagi masyarakat Kota Langsa. Seperti pemaparan dari responden Muzaki.

“Saya saja tau adanya layanan e-banking ini atas saran dari pihak perbankan lebih tepatnya ketika saya membuka tabungan di BSI saya ditawarkan menggunakan aplikasi layanan Mobile Banking oleh Customer Service nya, mereka menjelaskan kelebihan dari penggunaan layanan Mobile Banking, lalu saya tertarik untuk menggunakannya dan hingga saat ini saya selalu bertransaksi menggunakan layanan e-banking, baik itu ATM ataupun Mobile Banking”<sup>118</sup>

Dan hal ini diperkuat melalui pernyataan dari Cici Fahrira mengenai kualitas dari layanan *e-banking*.

“Mengenai kualitas dari sistem layanan e-banking sudah cukup baik dan layak untuk digunakan di masa sekarang ini, layanan yang sangat dibutuhkan oleh kalangan anak muda zaman sekarang, seiring maraknya belanja online, dengan adanya layanan e-banking ini anak-anak muda, termasuk saya, tidak perlu ribet lagi kalau ingin transfer”<sup>119</sup>

Berdasarkan hasil penelitian wawancara responden dari nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa yang menggunakan layanan *e-banking*. Mengenai Analisis Penggunaan Layanan *E-Banking* dalam menarik minat nasabah bertransaksi secara online Studi Bank Syariah Indonesia Kota Langsa. Peneliti menarik kesimpulan bahwasannya keseluruhan telah memenuhi indikator layanan yang berkualitas baik, mudah ketika digunakan, aman dan sesuai dengan kebutuhan penggunanya, dalam hal ini menurut kamus “*Websters New Twentieth*

---

<sup>118</sup> Hasil Wawancara Oleh Muzaki (Pengguna Layanan *E-Banking*), Sidodadi Kota Langsa, Tanggal 8 Oktober 2021.

<sup>119</sup> Hasil Wawancara Oleh Cici Fahrira (Pengguna *E-Banking*), Kuala Langsa, Tanggal 8 Oktober 2021.

*Century Dictionary*”, dikatakan bahwasannya baik yaitu sesuatu yang menimbulkan rasa keharuan, kepuasan, kesenangan, penyesuaian dan seterusnya.<sup>120</sup>

Menurut analisis peneliti berdasarkan hasil dari penelitian terdahulu yang dikutip, peneliti menarik kesimpulan bahwasannya dalam menganalisis penggunaan dan faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan layanan *E-Banking* dan memahami kebutuhan nasabah dalam menanggapi layanan *E-Banking* melalui wawancara, peneliti mendapatkan jawaban serta alasan nasabah menanggapi dalam penggunaan layanan *E-Banking*. Tanggapan dari nasabah mengatakan bahwasannya layanan *E-Banking* sudah optimal tetapi terkadang masih ada kendala pada sistem nya. Dari pemaparan pada penelitian terdahulu yang dikutip sangat jelas bahwa meskipun kelengkapan pada layanan *E-Banking* yang diberikan pihak perbankan kepada nasabah, ternyata masih ada juga hambatan pada layanan *E-Banking* tersebut yaitu pada jaringan dan tentang pengetahuan teknologi terkait penggunaan layanan *e-banking*.

Masing-masing pasti nasabah memiliki kebutuhan yang berbeda-beda dalam kehidupannya sehari-hari. Begitu pula pada layanan *E-Banking* yang sangat di butuhkan nasabah untuk proses bertransaksi tanpa harus ke bank. Dan dari pemaparan diatas juga sangat jelas bahwasannya keamanan transaksi dan kenyamanan adalah salah satu hal yang sangat di utamakan oleh nasabah. Dengan berkembangnya teknologi perbankan yang semakin hari semakin canggih, kini

---

<sup>120</sup> McKechine, Jean L, *Webters New Twentieth Century Dictionary* (New York: The World Publishing Company, 1962), hal. 239.

nasabah lebih memilih menyimpan uangnya di bank maupun di layanan jasa perbankan seperti *e-banking*.

Kebutuhan yang dirasakan nasabah berdasarkan manfaat dari layanan *e-banking* tersebut yaitu nasabah terdorong untuk menggunakan layanan jasa *e-banking* karena adanya manfaat dari fitur-fitur yang ada dalam layanan *e-banking*. Selain itu kebutuhan hanya untuk mengikuti perkembangan zaman yang semakin maju. Pelayanan yang diberikan oleh pihak bank juga sudah cukup baik dan layanan yang menunjang bagi nasabah. Layanan *e-banking* juga sebagai salah satu upaya pihak perbankan untuk meningkatkan pendapatan dan mengurangi antrian pada *teller*.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa minat terhadap penggunaan layanan *e-banking* terbagi menjadi dua jenis yaitu minat personal dan minat situasional, faktor yang mempengaruhi minat yaitu ada tiga pertama faktor sosial, kedua faktor pribadi dan ketiga faktor psikologi. Selain itu untuk mengetahui meningkatnya minat nasabah bertransaksi karena ada beberapa penyebab yaitu efisiensi waktu, kemudahan penggunaan dan ketersediaan fasilitas.

## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dengan cara terjun langsung ke lapangan penulis menarik kesimpulan dari beberapa penjelasan:

1. Layanan *Electronic Banking (E-Banking)* disediakan untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternatif media atau melakukan transaksi, tanpa perlu lama mengantri dan datang langsung ke bank untuk melakukan transaksi perbankan.
2. Faktor yang mempengaruhi Keputusan nasabah bertransaksi yaitu efisiensi waktu dari nasabah, kemudahan penggunaannya, keamanan dan ketersediaan layanannya dengan berbagai jenis produk layanan *E-Banking* yang paling sering digunakan nasabah seperti ATM, *Electronic Data Capture* dan *Mobile Banking*.
3. Dan selain itu ada juga hambatan dalam penggunaan layanan *m-banking* yaitu pada jaringan yang sering tidak mendukung seperti nasabah yang berada di daerah yang sulit untuk mengakses jaringan seperti di perdesaan, maka secara otomatis jaringannya akan terganggu sehingga nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kota Langsa lebih memilih untuk tidak menggunakan layanan *M-Banking*, jarak tempuh ke lokasi yang cukup jauh yang membuat nasabah tidak menggunakan layanan *E-Banking* terutama pada layanan ATM dan memilih menggunakan jasa BSI Link dan juga pemahaman nasabah tentang teknologi juga menjadi

penghambatnya sehingga masih banyak yang memilih bertransaksi dengan cara mendatangi kantor cabang terdekat.

## 4.2 Saran

Berdasarkan hal yang menjadi perhatian peneliti dalam melakukan penelitian pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa. Hal ini dapat dijadikan saran guna menunjang perkembangan, adapun saran dari penulis, sebagai berikut.

### 1. Bagi Pihak Perbankan.

Dalam penelitian yang dilakukan banyak sekali nasabah terkhususnya mahasiswa yang belum menggunakan bahkan belum mengetahui apa itu *E-Banking* dan kemudahannya. Agar dapat meningkatkan minat penggunaan *E-Banking* perbankan Perlu meningkatkan promosi agar nasabah mengetahui tentang *E-Banking*.

### 2. Bagi Pihak Kampus.

Penulis berharap Institut Agama Islam Negeri Langsa (IAIN Langsa) tetap melakukan kerjasama yang baik dengan lembaga atau instansi tempat mahasiswa penelitian sehingga memudahkan mahasiswa dalam proses penelitian.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya.

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan metode penelitian yang berbeda untuk mengetahui lebih luas mengenai layanan *E-Banking* ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Rulam. 2005. *Memahami Metodologi Penelitian Kualitatif*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Al-Arif, M Nur Rianto. 2004. *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis Praktis*. Bandung: Pustaka Setia.
- Alma, Buchari, dan Doni Juni Priansa. 2009, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Alfabeta.
- Andrianto, dan M. Anang Firmansyah. 2019. “*Manajemen Bank Syariah*”, Surabaya: CV. Qiara Media.
- Antasari, Arga Satria. 2013. Pengaruh Penggunaan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Universitas Brawijaya Malang*, No.2, Tahun MM XIII.
- Antasari, Arga Satria. 2013. Pengaruh Penggunaan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Universitas Brawijaya Malang*, No.2, Tahun MMXIII.
- Antonio, M Syafi’i. 2006. *Dasar- Dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Pustaka Alfabeta, Cet ke-4.
- Ayu, Dewi Sri. 2013. “*Studi Analisis Tentang Pengguna Jasa SMS Banking di BRI Syariah Cabang Cirebon*”. Disertasi, IAIN Nurjati Cirebon.
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, Cet.II.
- Barusman, S dan M. Yusuf. 2010. Pemanfaatan *E-Banking* Dalam Industri Perbankan ditinjau dari Structure Re-Conduct-Performance Paradigm di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol. 1, No. 1.
- Hasil Wawancara Bapak Buchari Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa, wawancara di Langsa, tanggal 21 Juni 2021.
- Hasil Wawancara Oleh Bapak Dedi (Pengguna *E-Banking*), Kuala Langsa, Tanggal 2 Oktober 2021.

Hasil Wawancara Oleh Bima dan Eko (Pengguna *E-Banking*), Alue Merbau, Tanggal 5 Oktober 2021

Hasil Wawancara oleh Cici Fahrira (Pengguna *E-Banking*), Kuala Langsa, Tanggal 30 Agustus 2021.

Hasil Wawancara Oleh Ibu Inaya (Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa), Meurandeh Kota Langsa, Tanggal 5 Oktober 2021.

Hasil wawancara oleh Ibu Putri (Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa), Seulalah kota langsa, Tanggal 30 Agustus 2021.

Hasil Wawancara Oleh Muzaki (Pengguna *E-Banking*), Sidodadi Kota Langsa, Tanggal 2 Oktober 2021

Hasil Wawancara oleh Rani (Pengguna *E-Banking*), Alue Dua Kota Langsa, Tanggal 30 Agustus 2021.

Hasil Wawancara oleh sundari (pengguna *e-banking*), kuala langsa, tanggal 28 Agustus 2021.

[https://ir.bankbsi.co.id/corporate\\_history.html](https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html), diakses pada tanggal 29 September 2021.

<https://lifepal.co.id/media/e-banking/> , diakses pada tanggal 27 September 2021.

<https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami> , diakses pada tanggal 29 September 2021.

Ifham, Ahmad. 2019. *ini lho bank syariah!*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Ismail. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prana Media Group.

Jahja, Yudrik. 2011. *Psikologi Perkembangan*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.

- Jumaini. 2012. “*Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Pekan Baru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam*”. (Disertasi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*, Jakarta : Raja Grafindo Persada,Ed. I, Cet. I.
- Latipah, Eva. 2017. *Psikologi Dasar*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Margono, S. 2005. *Metodelogi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mariati, Widarni. 2020. “*Analisis Layanan E-Banking Dalam Meningkatkan Frekuensi Bertransaksi Nasabah Studi Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram*”). Disertasi, UIN Mataram.
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhammad.2005. *Pengantar Akuntansi Syariah*, Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, Mislah Hayati , dan Sutisna. 2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking, *Jurnal Nisbah*, Vol 1, Nomor 1.
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian, cet ke 6*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nazir, Moh. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Permatasari, Rizka Ayu. 2019. “*Minat Penggunaan Internet Banking Dan Mobile Banking Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Metro*”.Disertasi, IAIN Metro.
- Pinontoan, Wulan. 2013. Pengaruh *E-Banking*, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado”, *Jurnal EMBA*, Vol.1 No.4.
- Pujahati, Esti. 2020. “*Penggunaan Fasilitas Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu*”.Disertasi, IAIN Bengkulu.
- Purwadarminto. 2006. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

- Ratih, Hurriyati. 2005. *“Bauran Pemasarandan Loyalitas Nasabah”*. Bandung, Alfabeta.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sophia. 3013. *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sanjani, Maria Tika. 2019. *“Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Minat Mahasiswa FEBI IAIN Bengkulu Menggunakan Internet Banking”*. Disertasi, IAIN Bengkulu.
- Shaleh, Abdul Rahman dan Muhib Abdul Wahab. 2004. *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, Jakarta: Kencana.
- Shaleh, Abdul Rahman dan Muhib Abdul Wahab. 2004. *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Kencana.
- Sjahdeini, Sutan Remy. 2007. *Perbankan Islam*. Jakarta: Pustaka UtamaGrafiti, Cet ke-3.
- Slameto. 2010. *Belajar dan Faktor-faktor yang mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sudjana. 1996. *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, cet ke 8.
- Suharso, dkk. 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Lux*. Semarang: Widya Karya.
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Supriyono, Maryanto. 2011. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: ANDI.
- Tanzeh, Ahmad. 2009. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, Ed. I, Cet,III.
- Ulwiyyati, Hanik. 2013. *Pengaruh Layanan Jasa Pick Up Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Amanah Ummah Surabaya*, Disertasi, Univ Surabaya.
- Wibowo, Edy dkk. 2005. *Mengapa Memilih Bank Syariah?*. Bogor: Ghalia Indonesia Cet.I.

- Woolfolk, Anita. 2009. *Educational Psychology Active Learning Edition*, Edisi Kesepuluh, Bagian Kedua, Diterjemahkan Oleh Helly Prajitno Dan Sri Mulyantini. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Wulandari, Dwitya Pratiwi. 2018. *Faktor-Faktor Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam Sumatera Utara*. Disertasi, USU.
- Yunita, Lidia. 2016. “Analisis Pemanfaatan Fungsi ATM Terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah Pada PT. BCA TBK Medan”, *Jurnal Manajemen dan Informatika Pelita Nusantara*, vol. 20. Nomor. 1.

## Lampiran 1

### PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Bapak Makmur

Usia : 30 Tahun

Sebagai : Pengguna layanan *e-banking*

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Apakah anda saat ini anda menggunakan layanan <i>e-banking</i> ?	Iya, saya menggunakan layanan <i>e-banking</i> .
2	Layanan <i>e-banking</i> apa yang anda gunakan saat ini?	Saya menggunakan mesin <i>m-banking</i> dan saya juga terkadang menggunakan ATM.
3	Yang manakah yang sering anda gunakan?	Saya sering menggunakan <i>m-banking</i> , karena gak perlu keluar rumah lagi untuk bertransaksi.
4	Sudah berapa lama anda menggunakan layanan <i>m-banking</i> ?	Saya menggunakan layanan <i>m-banking</i> sudah lebih dari 2 tahun.
5	Kenapa anda berminat menggunakan layanan <i>m-banking</i> ?	<i>m-banking</i> selain mudah ketika digunakan, juga lebih aman transaksinya.

6	Apakah layanan <i>e-banking</i> merupakan kebutuhan anda di masa sekarang?	setelah pemakaian ini saya merasa sangat perlu, karena apa-apa sekarang serba online.
7	Bagaimanakah bapak bisa mengetahui adanya layanan <i>e-banking</i> ?	dari anak saya, katanya supaya tidak usah kesana-kesini lagi kalau ingin transaksi.
8	Menurut anda apakah produk pada layanan <i>e-banking</i> berkualitas untuk digunakan?	Kualitasnya cukup baik dan menarik menurut saya.
9	Kendala apa saja yang anda rasakan selama penggunaan <i>m-banking</i> ?	Kendalanya ya jaringan yang sulit di daerah saya dan terkadang terjadi gangguan pada layanan <i>m-bankingnya</i> .
10	Seberapa besarkah pengaruh dari orang disekitar sehingga anda lebih memilih menggunakan layanan <i>e-banking</i> ?	Sangat berpengaruh dikarenakan melalui sosialisasi dan informasi seperti itu bisa memperkenalkan layanan secara menyeluruh kepada para nasabah.

Nama : Sundari

Usia : 22 Tahun

Sebagai : Pengguna *e-banking*

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Apakah anda saat ini sedang menggunakan layanan <i>e-banking</i> ?	Ya, saya menggunakan layanan <i>e-banking</i> .
2	Layanan <i>e-banking</i> mana yang sering anda gunakan? Dan sudah berapa lam anda menggunakan?	Saya lebih sering menggunakan layanan ATM, saya sudah cukup lama menggunakan ATM.
3	Apakah menurut anda layanan <i>e-banking</i> itu menyediakan fungsi bantuan yang lengkap?	Fungsi bantuan sangat lengkap, sangat bermanfaat untuk yang baru menggunakan dan yang baru belajar menggunakan layanan <i>e-banking</i>
4	Kenapa anda lebih berminat menggunakan ATM daripada <i>m-banking</i> ?	Saya lebih memilih ATM karena jaringan di rumah saya sulit diakses.
5	Apakah anda dapat melakukan transaksi dalam waktu yang relatif cepat dalam penggunaan ATM ?	Jarak tempuh ke ATM memang tidak terlalu dekat, tapi untuk layanan ATM nya menurut saya relatif cepat.
6	Apakah layanan <i>e-banking</i> merupakan kebutuhan anda di masa sekarang?	Merupakan kebutuhan, apalagi saya juga sering transaksi tarik tunai untuk kebutuhan saya sehari-hari.

<b>7</b>	Bagaimanakah anda bisa mengetahui adanya layanan <i>e-banking</i> ?	Saya mengetahui adanya layanan <i>e-banking</i> dari pihak bank yang menawarkan ke saya.
<b>8</b>	Menurut anda apakah produk pada layanan <i>e-banking</i> berkualitas untuk digunakan?	Sangat berkualitas, nyaman dan aman untuk penggunaannya.
<b>9</b>	Seberapa besarkah pengaruh dari orang di sekitar sehingga anda lebih memilih menggunakan layanan <i>e-banking</i> ?	Sangat besar pengaruh dari seseorang ataupun dari pihak perbankan mengenai layanan <i>e-banking</i> ini.
<b>10</b>	Apakah menurut anda layanan <i>e-banking</i> sudah sesuai dengan kebutuhan anda sehari-hari?	Sangat membantu untuk aktivitas saya saat transaksi.

Nama : Bapak Buchari

Usia : 30 Tahun

Sebagai : Pengguna *E-banking*

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Apakah anda salah satu nasabah yang menggunakan layanan <i>e-banking</i> ?	Saya menggunakan layanan <i>e-banking</i> .
2	Apakah menurut bapak layanan <i>e-banking</i> itu menyediakan fungsi bantuan yang lengkap?	Kalau fungsi bantuan, cukup lengkap, memudahkan ketika penggunaan.
3	Apakah bapak merasa mudah dalam menemukan informasi pada sistem layanan <i>e-banking</i> ?	Sangat mempermudah saya menemukan informasi terbaru.
4	Apakah menurut bapak website dari layanan <i>e-banking</i> mudah ketika digunakan?	Sangat mudah ketika digunakan.
5	Layanan <i>e-banking</i> jenis apa yang saat ini anda gunakan?	Saya saat ini menggunakan layanan <i>m-banking</i> .
6	Apakah layanan <i>m-banking</i> merupakan kebutuhan bapak di masa sekarang?	Iya benar, layanan <i>m-banking</i> merupakan kebutuhan saya di masa sekarang.

7	Bagaimanakah bapak bisa mengetahui adanya layanan <i>m-banking</i> ?	Dari pihak bank dan juga dari teman-teman.
8	Mengapa anda lebih berminat menggunakan <i>m-banking</i> ? Kenapa tidak <i>sms banking</i> ?	Saya lebih berminat menggunakan <i>m-banking</i> karena saya jarang isi pulsa, dan menurut saya layanan <i>m-banking</i> lebih lengkap.
9	Apakah menurut anda layanan <i>m-banking</i> sudah sesuai dengan kebutuhan anda sehari-hari?	Sangat sesuai dengan kebutuhan saya dan mempermudah saya dalam bertransaksi dan menghemat waktu saya.
10	Seberapa besarkah pengaruh dari orang disekitar sehingga anda lebih memilih menggunakan layanan <i>e-banking</i> ?	Sangat berpengaruh, karena dari situlah kita mengetahui adanya layanan <i>e-banking</i> ini.

Nama : Cici Fahrira

Usia : 22 Tahun

Sebagai : Pengguna *E-banking*.

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Apakah saat ini anda menggunakan layanan <i>e-banking</i> ?	Iya saya menggunakan layanan <i>e-banking</i> .
2	Layanan jenis apa yang anda gunakan untuk bertransaksi? Dan sudah berapa lama anda menggunakannya?	Saya menggunakan layanan <i>m-banking</i> , sudah cukup lama sekitar setahun lebih.
3	Apakah kendala yang anda alami dalam penggunaan <i>m-banking</i> ?	Kendala yang saya alami yaitu pada jaringan dan terkadang sistemnya offline pada jam tertentu.
4	Kenapa setelah mengetahui kendala tersebut tapi anda masih saja menggunakan layanan <i>m-banking</i> ?	Ya mau bagaimana lagi, ini adalah suatu kebutuhan saya, lagian tidak terlalu mengganggu aktivitas saya kok.
5	Apakah anda dapat melakukan transaksi dalam waktu yang relatif cepat dalam mengakses layanan <i>m-banking</i> ?	Kalau mengenai transaksinya saya kadang kecewa, diwaktu jam 23:00 saya mau transaksi, sering gagal.
6	Bagaimanakah anda bisa mengetahui adanya layanan <i>e-banking</i> ?	Saya mengetahui adanya layanan <i>E-banking</i> dari pihak bank.

7	Menurut anda apakah produk pada layanan <i>e-banking</i> berkualitas untuk digunakan?	Untuk kualitasnya cukup baik, sesuai dengan ekspektasi nasabah.
8	Seberapa besarkah pengaruh dari orang disekitar sehingga anda lebih memilih menggunakan layanan <i>e-banking</i> ?	Sangat besar pengaruhnya, karena dengan begitu nasabah bisa mengetahui produk-produk dan layanan yang disediakan oleh pihak perbankan.
9	Apakah menurut anda layanan <i>e-banking</i> sudah sesuai dengan kebutuhan anda sehari-hari?	Menurut saya sesuai, karena di masa saat ini transaksi online lah yang paling banyak di minati masyarakat.

Nama : Rani

Usia : 23 Tahun

Sebagai : Pengguna *E-banking*

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Apakah anda saat ini menggunakan layanan <i>e-banking</i> ?	Iya saya menggunakan layanan <i>e-banking</i> .
2	Apakah menurut anda layanan <i>e-banking</i> itu menyediakan fungsi bantuan yang lengkap?	Layanan <i>e-banking</i> memberikan fungsi yang lengkap sesuai dengan kegunaannya.
3	Layanan <i>e-banking</i> apa yang biasa anda gunakan?	Biasanya saya menggunakan <i>m-banking</i> .
4	Apakah menurut anda website dari layanan <i>m-banking</i> mudah ketika digunakan?	Iya sangat mudah.
5	Apakah anda dapat melakukan transaksi dalam waktu yang relatif cepat dalam mengakses layanan <i>m-banking</i> ?	Iya, karena layanan <i>m-banking</i> dapat di jangkau kapan dan di mana pun.
6	Apakah layanan <i>m-banking</i> merupakan kebutuhan anda di masa sekarang?	Kebutuhan <i>m-banking</i> sudah menjadi kebutuhan di masa sekarang di karena kan proses transaksinya cepat dan mudah tanpa harus menunggu

		antrian lama di bank.
<b>7</b>	Bagaimanakah anda bisa mengetahui adanya layanan <i>m-banking</i> ?	Saya mengetahui adanya <i>m-banking</i> dari pihak bank yang memberitahunya.
<b>8</b>	Menurut anda apakah produk pada layanan <i>e-banking</i> berkualitas untuk digunakan?	Ya berkualitas dong, karena keamanan dan kecepatan transaksinya terbilang cukup memuaskan juga.
<b>9</b>	Biasanya anda bertransaksi untuk apa?	Saya biasa transaksi untuk beli pulsa, jual beli online dan token listrik.
<b>10</b>	Seberapa besarkah pengaruh dari orang disekitar sehingga anda lebih memilih menggunakan layanan <i>e-banking</i> ?	Saya saja tau dari pihak bank, tentu sangat berpengaruh, itu juga bisa dapat mengurangi antrian panjang pada <i>teller</i> bank dengan adanya layanan ini.

Nama : Ibu Putri

Usia : 30 Tahun

Sebagai : Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Apakah anda saat ini menggunakan layanan <i>e-banking</i> ?	Saya tidak menggunakannya.
2	Mengapa anda tidak menggunakan layanan <i>e-banking</i> ?	Karena saya tidak mengerti penggunaannya bagaimana.
3	Apakah anda berminat menggunakan <i>e-banking</i> ?	Karena saya tidak faham bagaimana penggunaannya, jadi saya kurang berminat.
4	Lalu anda sering bertransaksi di mana?	Saya biasa bertransaksi di BSI Link terkadang saya datang langsung ke bank.
5	Apakah anda dapat melakukan transaksi dalam waktu yang relatif cepat ?	Cukup membuang waktu saya, karena saya harus mengantri di bank.
6	Anda bertransaksi untuk keperluan apa?	Saya bertransaksi hanya untuk transfer ke anak saya dan menabung.

7	Bagaimanakah ibu bisa mengetahui adanya layanan <i>e-banking</i> ?	Saya selalu ditawari menggunakan <i>E-banking</i> , tapi karena keterbatasan pengetahuan saya mengenai <i>E-banking</i> , saya memilih tidak menggunakan.
8	Seberapa besarkah pengaruh dari orang disekitar sehingga ibu lebih memilih menggunakan layanan <i>e-banking</i> ?	Waktu ditawari oleh pihak perbankan, saya sempat ingin menggunakannya, tapi karena keterbatasan pengetahuan saya mengenai teknologi, saya tidak jadi menggunakan

Nama : Tomi dan Bapak eko

Usia : 24 Tahun dan 30 Tahun

Sebagai : Pengguna *E-banking*

<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>JAWABAN</b>
<b>1</b>	Apakah saat ini anda menggunakan layanan <i>e-banking</i> ?	Ya, saat ini saya menggunakan layanan <i>e-banking</i> .
<b>2</b>	Layanan <i>e-banking</i> jenis apa yang saat ini anda gunakan?	Saya menggunakan layanan <i>m-banking</i> .
<b>3</b>	Sudah berapa lama anda menggunakan layanan <i>m-banking</i> ?	Sudah cukup lama, kurang lebih sekitar 2 tahunan.
<b>4</b>	Untuk keperluan apa anda menggunakan layanan <i>e-banking</i> ?	Untuk keperluan berjualan pulsa dan token listrik.
<b>5</b>	Apakah anda dapat melakukan transaksi dalam waktu yang relatif cepat dalam mengakses layanan <i>e-banking</i> ?	Sangat cepat dan memudahkan saya bertransaksi, tapi terkadang terkendala oleh jaringan yg sering terjadi gangguan juga.
<b>6</b>	Apakah layanan <i>m-banking</i> merupakan kebutuhan anda di masa sekarang?	Termasuk kebutuhan saya yang berjualan pulsa dan token listrik.

7	Bagaimanakah anda bisa mengetahui adanya layanan <i>m-banking</i> ?	dari teman dan saran dari bank.
8	Kenapa anda lebih memilih menggunakan <i>m-banking</i> ?	Kualitas layanan cukup baik dan aman dalam bertransaksi.
9	Apakah menurut anda layanan <i>e-banking</i> sudah sesuai dengan kebutuhan anda sehari-hari?	Saya sebagai pedagang yang menggunakan jasa layanan <i>e-banking</i> sangat membutuhkan dan sangat berperan penting dalam melancarkan jualan saya
10	Seberapa besarkah pengaruh dari orang disekitar sehingga anda lebih memilih menggunakan layanan <i>e-banking</i> ?	Sangat berpengaruh besar tentang pengetahuan masyarakat tentang layanan ini.

Nama : Yuni

Usia : 19 Tahun

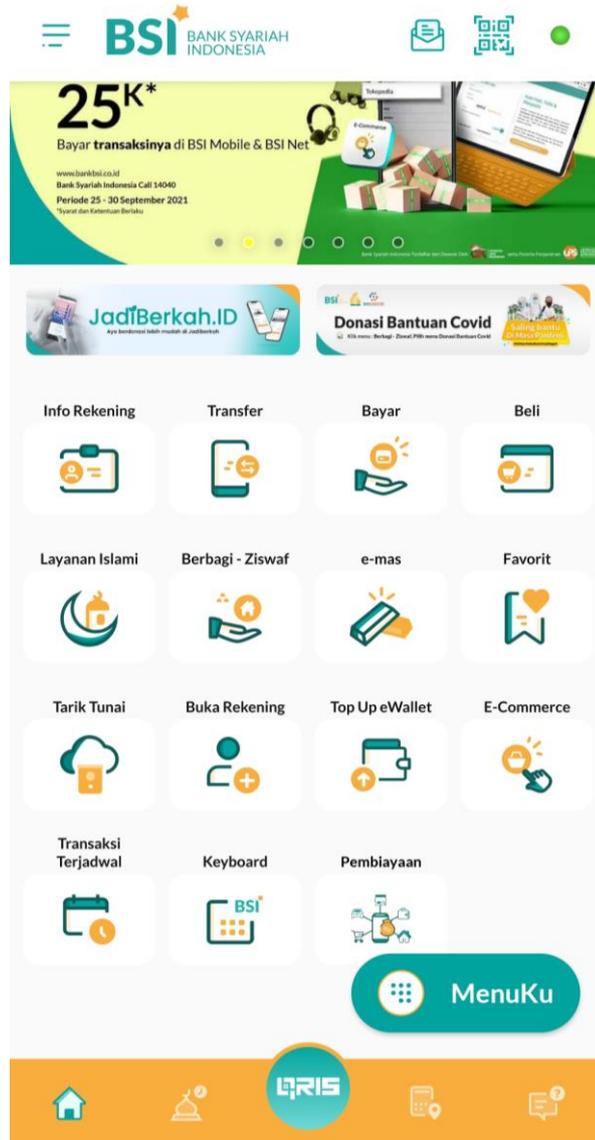
Sebagai :

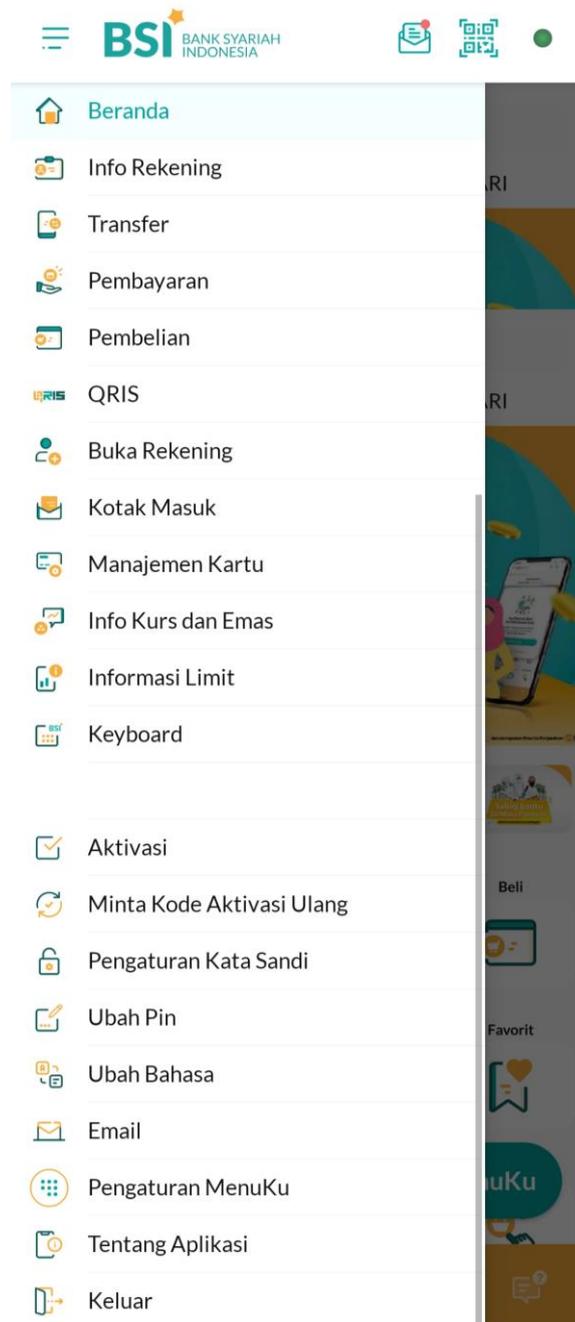
NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Apakah anda saat ini menggunakan layanan <i>e-banking</i> ?	Saya tidak menggunakan layanan <i>e-banking</i> .
2	Kenapa anda tidak menggunakan layanan <i>m-banking</i> ?	Karena saya tidak mengerti bagaimana menggunakannya.
3	Apakah anda juga tidak menggunakan <i>sms banking</i> ?	Saya tidak menggunakannya juga.
4	Lalu bagaimana anda bertransaksi?	Saya mendatangi bank langsung untuk transaksi dan terkadang saya ke BSI Link.
5	Apakah anda pernah berfikir untuk menggunakan layanan <i>e-banking</i> ?	Pernah, tapi karena kurangnya pengetahuan saya mengenai penggunaannya, jadi saya tidak menggunakannya.
6	Selain kendala pengetahuan, adakah kendala lain yang anda rasakan?	Cuma pengetahuan saya terhadap penggunaannya yang membuat saya sampai sekarang transaksi langsung

		ke bank.
7	Bagaimanakah anda bisa mengetahui adanya layanan <i>e-banking</i> ?	Dari pihak perbankan yang sempat menawarkan saya.

## Lampiran 2

### DOKUMENTASI







## Mohon Maaf

Layanan dapat diakses mulai pukul 06:00 s.d  
21:00 WIB

OK









## RIWAYAT HIDUP

Nama : UCI DINDA AYU BESTARI  
 Tempat / Tanggal Lahir : Aek-Nabara, 20 Juni 1999  
 Alamat : Desa, N-4 Pancasila, Aek-Nabara. Kec, Labuhan Batu. Kab, Bila Hulu. Prov, Sumatera Utara.

Status Perkawinan : Belum menikah  
 Anak ke : 1 dari 2 Bersaudara  
 Nama Orangtua  
 Ayah : Dedi Muliadi  
 Ibu : Sri Rahayu  
 Perkerjaan  
 Ayah : Supir PTPN III Aek-Nabara.  
 Ibu : Ibu Rumah Tangga  
 Jenjang pendidikan  
 SD : Sekolah Dasar Al-Ittihad Aek-Nabara.  
 SMP : Mts. Al-Ittihad Aek-Nabara.  
 SMA : SMA Negeri 1 Bila Hulu.  
 Riwayat Organisasi :  
 1 Penggurus Himpunan Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Langsa Tahun 2018.  
 2 Sekretaris Himpunan Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Langsa Tahun 2019.  
 3 Sekretaris Umum Badan Eksekutif Mahasiswa Tahun 2020.  
 4 Deputi Mentri Ekonomi DEMA IAIN Langsa Tahun 2020.  
 5 Kader HMI Komisariat FEBI IAIN Langsa 2018- Sekarang.

**MOTO : “SALAH SATU KUNCI KEBAHAGIAAN ADALAH GUNAKAN UANGMU UNTUK PENGALAMAN, BUKAN GUNAKAN UANGMU UNTUK KEINGINAN”**

**SURAT KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA**  
**NOMOR 339 TAHUN 2021**  
**T E N T A N G**  
**PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA PRODI PERBANKAN SYARIAH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA**

**DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA;**

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran Penyusunan Skripsi mahasiswa Prodi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi;
- b. Bahwa yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang perlu dan cakap serta memenuhi syarat untuk ditunjuk dalam tugas tersebut;
- c. Untuk maksud tersebut di atas, dipandang perlu ditetapkan dalam surat keputusan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009 Tentang Dosen;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 146 Tahun 2014 Tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Zawiyah Cot Kala Langsa Menjadi Institut Agama Islam Negeri Langsa;
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 10 Tahun 2015 Tanggal 12 Februari 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Langsa;
6. Keputusan Menteri Agama RI Nomor B.II/3/17201, tanggal 24 April 2019, tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri Langsa Masa Jabatan Tahun 2019-2023;
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 140 Tahun 2019, tanggal 09 Mei 2019, tentang Pengangkatan Dekan dan Wakil Dekan pada Institut Agama Islam Negeri Langsa Masa Jabatan Tahun 2019-2023;
8. DIPA Nomor : 025.04.2.888040/2021, Tanggal 23 November 2020.
- Memperhatikan: Hasil Seminar Proposal Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tanggal 30 Juli 2021.

**MEMUTUSKAN:**

- Menetapkan : **Muhammad Dayyan, M.Ec** sebagai Pembimbing I dan **Nurjanah, M. Ek** sebagai Pembimbing II untuk Penulisan Skripsi Mahasiswa atas nama **Uci Dinda Ayu Bestari**, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) :4012017099, dengan Judul Skripsi : **"Analisis Penggunaan Layanan e-Banking dalam Menarik Minat Nasabah Bertransaksi Secara Online (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa)"**.
- Ketentuan : a. Masa bimbingan Skripsi maksimal 1 (Satu) Tahun terhitung mulai tanggal Keputusan Ini sampai dengan pendaftaran Sidang Munaqasyah Skripsi;
- b. Masa Bimbingan kurang dari 1 (Satu) Tahun apabila masa studi telah berakhir;
- c. Setiap Bimbingan harus mengisi Lembar Konsultasi yang tersedia;
- d. Penyelesaian Skripsi yang melewati masa studi berlaku ketentuan tersendiri;
- e. Masa Studi Program Strata Satu (S1) adalah 7 (Tujuh) Tahun;
- f. Kepada Pembimbing I dan Pembimbing II tidak diperkenankan untuk merubah judul skripsi yang telah ditetapkan dalam SK, kecuali melalui proses pembahasan ulang dan harus berkoordinasi dengan Ka. Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa;
- g. Selama melaksanakan tugas ini kepada Pembimbing I dan Pembimbing II diberikan honorarium sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Institut Agama Islam Negeri Langsa;
- h. Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Langsa  
Pada Tanggal 15 September 2021 M  
07 Shafar 1443 H



Tembusan :

1. Ketua Jurusan/Prodi Perbankan Syariah FEBI IAIN Langsa;
2. Pembimbing I dan II;
3. Mahasiswa yang bersangkutan.