

**SKRIPSI**  
**ANALISIS LAYANAN E-BANKING DALAM MENINGKATKAN**  
**FREKUENSI BERTRANSAKSI NASABAH**  
**(Studi Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram)**



**Oleh:**

**Widarni Mariati**  
**170502333**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM**  
**MATARAM**  
**2020**

**SKRIPSI**  
**ANALISIS LAYANAN E-BANKING DALAM MENINGKATKAN**  
**FREKUENSI BERTRANSAKSI NASABAH**  
**(Studi Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram)**

**Skripsi**  
**Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Mataram**  
**Untuk melengkapai persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi**



**Oleh:**

**Widarni Mariati**  
**170502333**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM**  
**MATARAM**  
**2020**

---

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh: Widani Mariati, NIM: 170502333 dengan judul "Analisis Layanan E-Banking Dalam Meningkatkan Frekuensi Bertransaksi Nasabah (Studi Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram)" telah memenuhi syarat dan disetujui untuk diuji.

Disetujui pada tanggal: 10 Desember 2020

Pembimbing I



Dr. Muhammad Saleh Ending, M.A.  
NIP. 197209121998031001

Pembimbing II



Naili Rahmatwati, M.Ag.  
NIP. 197909132009012008

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
M A T A R A M

Perpustakaan UIN Mataram

Mataram, 10 Oktober 2020

Hal : Ujian Skripsi

**Yang Terhormat**  
**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**  
**Di Mataram**

*Assalamualaikum, Wr. Wb.*

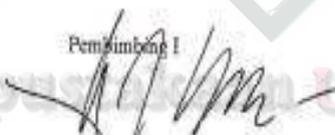
Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi, kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama Mahasiswa : Widarni Mariati  
NIM : 170502333  
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah  
Judul : Analisis Layanan *E-Banking* Dalam Meningkatkan Frekuensi Bertransaksi Nasabah (Studi Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram)

Telah memenuhi syarat untuk diajukan dalam sidang *muamalah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram. Oleh karena itu, kami berharap agar skripsi ini dapat segera di-*muamalah*-kan.

*Wassalamualaikum, Wr. Wb.*

Pembimbing I

  
Dr. Muhammad Saleh Ending, M.A  
NIP. 197209121998031001

Pembimbing II

  
Naili Rahmawati, M.Ag.  
NIP. 197909132009012008

## PENGESAHAN

Skripsi oleh: Widarni Mariati, NIM: 170502333 dengan judul "Analisis Layanan E-Banking Dalam Meningkatkan Frekuensi Bertransaksi Nasabah (Studi Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram)" telah dipertahankan di depan dewan penguji Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram pada tanggal 21 Desember 2020.

### Dewan Penguji

Dr. Muhammad Saleh Ending, M.A.

(Ketua Sidang/Pemb. I)

Naili Rahmawati, M.Ag.

(Sekretaris Sidang/Pemb. II)

Dr. Muh. Salahuddin, M.Ag.

(Penguji I)

Hj. Suharti, M.Ag.

(Penguji II)

Perpustakaan UIN Mataram

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Almad Amir Aziz, M.Ag.

1997031001

## MOTTO

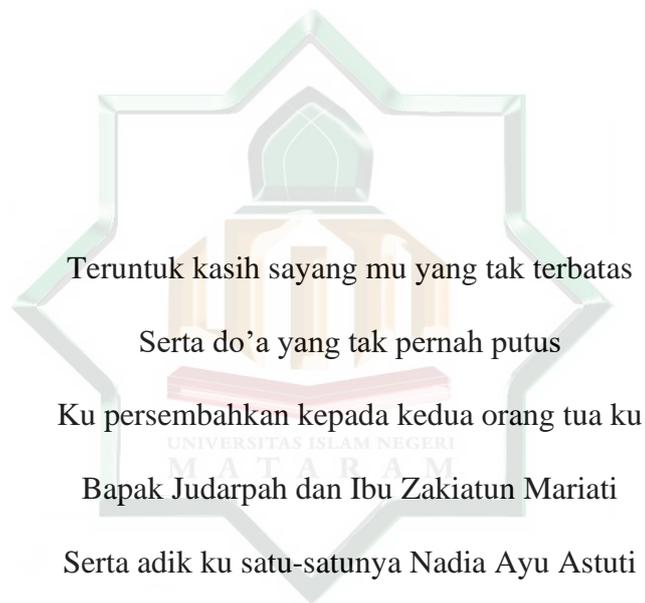


“Bekerja Keras, Bekerja Ikhlas, dan Bersabar”

*“Man Jadda Wa Jadda”*

Perpustakaan **UIN Mataram**

## HALAMAN PERSEMBAHAN



Perpustakaan UIN Mataram

## KATAPENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan taufiq dan hidayah-Nya berkat rahmat dan petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Layanan E-Banking Dalam Meningkatkan Frekuensi Bertransaksi Nasabah (Studi Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram)”** dengan baik walaupun dalam bentuk sederhana dan masih perlubanyak membutuhkan kritik dan saran agar dapat ditindaklanjuti dalam penulisan yang lebih baik.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, serta para pengikutnya yang telah membawa petunjuk kebenaran bagi seluruh umat manusia yaitu Ad-Dinul Islam yang kita harapkan syafaatnya di dunia dan akhirat.

Dengan terselesainya skripsi ini, tidak lupa penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan dukungan baik moril maupun material. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mutawali, M. Ag selaku Rektor UIN Mataram.
2. Bapak Dr. H. Ahmad Amir Aziz, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. Muhamad Yusup, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Ketua jurusan Perbankan Syariah Ibu Dewi Sartika Nasution M.Ec terima kasih atas dukungan dan bimbingannya selama penulisan skripsi ini.

5. Bapak Din Hary Fitriadi, M.Ag selaku wali dosen Perbankan Syariah H 2017 serta seluruh dosen yang telah membimbing dan mendidik kamiselamamenimba ilmu di UIN Mataram.
6. Kepada pihak PT. BNI Syariah Cabang Mataram penulis mengucapkan banyak terima kasih telah mengizinkan penulis dalam melakukan penelitian.
7. Kedua orang tuaku dan saudara-saudaraku, beserta sahabat-sahabat dan teman-teman kelas H Perbankan Syariah yang selalu memberikan semangat dan dukungan yang tiada henti-hentinya.
8. Untuk organisasiku, Literasi Ilmiah, dan Entrepreneur Muda (ERDA) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, terima kasih banyak telah memberikankesempatan untuk mencari ilmu dan menggali pengalaman yang luar biasa.
9. Dan kepada semua pihak yang tidak penulis sebutkan namanya satu persatu, terima kasih telah memberikan dukungan dalam memperlancar penyelesaian skripsi ini.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari katasempurna. Oleh sebab itu, penulis harapkan kritik serta saran yang membangun darisemua pihak untuk penelitian selanjutnya. Akhir kata, semoga skripsi ini bisabermanfaat terutama bagi penulis maupun bagi pihak lain yang membacanya.

Mataram, 01 Desember 2020

Penulis



Widarni Mariati

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	
HALAMAN JUDUL.....	
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	i
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN DEWAN PENGUJI .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
ABSTRAK .....	xii
<b>BAB I      PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
D. Ruang Lingkup dan Setting Penelitian .....	7
E. Telaah Pustaka .....	7
F. Kerangka Teori .....	15
G. Metode Penelitian.....	28
H. Sistematika Pembahasan.....	34
<b>BAB II     PAPARAN DAN TEMUAN DATA.....</b>	<b>35</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	35
B. Frekuensi Bertransaksi Nasabah Pengguna Layanan <i>E-Banking</i> .....	51
C. Hambatan Dalam Penggunaan Layanan <i>E-Banking</i> .....	53

<b>BAB III</b>	<b>PEMBAHASAN.....</b>	<b>56</b>
	<b>A. Analisis Layanan <i>E-Banking</i> Dalam Meningkatkan Frekuensi Bertransaksi Nasabah PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram.....</b>	<b>56</b>
	<b>B. Hambatan-hambatan Dalam Penggunaan Fasilitas Layanan <i>E-Banking</i> Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram.....</b>	<b>59</b>
<b>BAB IV</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>61</b>
	<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>61</b>
	<b>B. Saran .....</b>	<b>62</b>
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
	<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>66</b>
	<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>69</b>



Perpustakaan UIN Mataram

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi,

Lampiran 2 Riwayat Hidup,



Perpustakaan UIN Mataram

**ANALISIS LAYANAN *E-BANKING* DALAM MENINGKATKAN  
FREKUENSI BERTRANSAKSI NASABAH (Studi Pada PT. Bank BNI  
Syariah Cabang Mataram)**

**Oleh :**

**Widarni Mariati  
NIM. 170502333**

**Abstrak**

Dengan perkembangan zaman yang semakin cepat dan kemajuan teknologi semakin canggih termasuk dalam bidang jasa perbankan berupa adanya layanan *e-banking*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui frekuensi bertransaksi nasabah yang menggunakan layanan *e-banking* pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram. Yang di mana untuk saat ini terdapat 40.000 nasabah Bank BNI Syariah Cabang Mataram yang menggunakan layanan *e-banking*.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Dengan teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi ke lokasi penelitian. Sedangkan teknik analisis data peneliti menganalisis data dengan melalui tiga alur yaitu, Reduksi data, Data *display*, dan Kesimpulan/verifikasi.

Adapun hasil penelitian analisis layanan *e-banking* pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram, yang berdasarkan hasil wawancara dengan *Customer Servis Head* dan dengan para nasabah yang menggunakan layanan *e-banking*. Layanan *e-banking* ini tentunya dapat meningkatkan atau menambah frekuensi bertransaksi para nasabah dengan berbagai produk layanan *e-banking* yang disediakan dan dengan berbagai penyebab atau alasan yang membuat nasabah semakin sering bertransaksi dengan adanya layanan *e-banking*, seperti kemudahan dalam penggunaan, efisiensi waktu, dan ketersediaan fasilitas. Namun juga ada beberapa hambatan-hambatan dalam penggunaan layanan *e-banking* yang dirasakan oleh nasabah berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, seperti jaringan yang harus sesuai provider, pengetahuan nasabah akan teknologi, dan terkait teknis pada penggunaan layanan *e-banking* itu sendiri.

**Kata Kunci :Layanan, *E-Banking*, Frekuensi Bertransaksi, Nasabah**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Bank pada umumnya berfungsi sebagai penghimpun dana dan penyalur dana masyarakat. Terdapat dua sistem perbankan dalam sistem perbankan di Indonesia yaitu perbankan konvensional dan perbankan syariah. Bank syariah merupakan suatu lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah atau prinsip hukum Islam yang ada. Sesuai UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Bank Syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan pada prinsip syariah, atau berdasarkan pada prinsip hukum Islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip kemaslahatan (*maslahah*), keadilan dan keseimbangan (*'adl wa tawazun*), universalisme (*alamiyah*), serta tidak mengandung hal-hal yang dilarang dalam Islam seperti gharar, maysir, riba, zalim dan obyek yang haram. Bank konvensional maupun bank syariah sekarang tidak hanya berfungsi sebagai lembaga yang menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat atau sebagai fungsi intermediasi keuangan<sup>1</sup>, namun juga memberikan jasa pelayanan dalam lalu lintas pembayaran.

Semakin berkembangnya zaman di era globalisasi, teknologi informasi pun semakin berkembang dalam berbagai aspek kehidupan. Tidak terkecuali di bidang perbankan, baik di perbankan konvensional maupun perbankan syariah. Berbagai teknologi diciptakan dalam memudahkan ataupun

---

<sup>1</sup>Andrianto, dan M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktik)*, (Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media, 2019), Cet. 1, hlm. 23-24.

membantu kebutuhan masyarakat karena zaman sekarang teknologi informasi sudah menjadi tuntutan dan sudah menjadi hal yang biasa bagi masyarakat. Karena adanya teknologi inilah masyarakat lebih senang dengan segala hal yang memberikan kemudahan dan keprkatisan, tanpa harus membuang waktu, uang, dan tenaga.

Perkembangan teknologi yang sangat pesat saat ini menyebabkan munculnya aplikasi-aplikasi bisnis yang berbasis internet. Selain bisa digunakan kapan saja dan di mana saja, juga dapat langsung bisa digunakan untuk melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke bank tersebut. Salah satu aplikasi bisnis yang memberikan pelayanan perbankan yaitu *E-Banking*. *E-Banking* membuka paradigma baru, struktur baru dan strategi baru bagi retail bank, di mana bank menghadapi tantangan dan kesempatan baru.<sup>2</sup>

Perkembangan teknologi dibidang perbankan dapat dilihat dari semakin mudah dan cepatnya dalam memberikan pelayanan, dalam hal ini khususnya teknologi atau fitur dalam melakukan transaksi yang dikenal sebagai *e-banking*, yang dapat diakses ataupun digunakan melalui handphone ataupun tablet. *E-banking* merupakan salah satu layanan yang dapat memungkinkan nasabah Bank untuk memperoleh dan mendapatkan informasi, bisa melakukan komunikasi, serta dapat melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti, *Electronic Data Capture (EDC)/ Point Of Sales (POS)*, *Automatic Teller Machine (ATM)*, *internet banking*, *SMS banking*,

---

<sup>2</sup>Evani Khoirunnisa, "Pengaruh Penggunaan E-Banking, Kepercayaan (*Trust*), Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surakarta", (*Skripsi*, FEBI IAIN Salatiga, 2017), hlm. 2.

*mobile banking, e-commerce, phone banking, dan video banking.*<sup>3</sup> Adanya fitur layanan *e-banking* di bidang perbankan akan semakin mempermudah dalam melakukan transfer antar bank, mengecek saldo, informasi tagihan, ataupun pembayaran tagihan-tagihan. Yang paling menguntungkan dengan adanya layanan *e-banking* ini yaitu semakin mudah dan cepat melakukan pengiriman dana atau sering kita sebut transfer, yang di mana transfer jasa yang dilakukan oleh bank konvensional maupun bank syariah<sup>4</sup>, adanya *e-banking* ini nasabah bisa melakukan pengiriman atau transfer uang *anywhere and everywhere*.

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum tercantum dalam pasal 1 ayat (3) yang menyatakan bahwa: “Layanan perbankan melalui media elektronik atau selanjutnya disebut *Elektronik Banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik antara lain ATM, *phone banking, elektronik fund transfer, internet banking, mobile phone.*”<sup>5</sup>

Zaman sekarang pelayanan kepada nasabah sudah menjadi daya saing dalam industri perbankan, karena terkait dengan kepercayaan dan kepuasan nasabahnya. Sehingga dengan adanya sebuah fitur layanan *e-banking* ini

---

<sup>3</sup>Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber-Elektronik Banking*, (Jakarta: OJK, 2015), hlm. 5.

<sup>4</sup>Sunarto Zulkifli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2007), Cet. III, hlm 125.

<sup>5</sup>Aryani Witasari dan Aris Setiono, “Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Elektronik Banking (E-Banking) di Tinjau Dari Perspektif Hukum Pidana di Indonesia”, *Jurnal Pembaharuan Hukum*, Volume II, No. 1, 2015.Hlm 129.

merupakan suatu bentuk layanan ataupun pelayanan yang diberikan kepada nasabah seiring dengan berkembangnya teknologi yang serba cepat. Layanan adalah suatu hal yang tidak berwujud namun ditawarkan oleh pihak bank untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabahnya.<sup>6</sup>

Jasa pelayanan dengan menggunakan *e-banking* ini juga merupakan salah satu bentuk pemasaran yang dilakukan oleh perbankan, karena untuk bersaing di era digital ini maka industri perbankan bisa melakukan pemasaran melalui *e-banking* ini, karena tidak hanya terkait dengan transaksi saja namun juga memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan masyarakat dan produk-produk yang dimiliki oleh suatu bank.

Namun adanya *e-banking* ini tidak hanya mengenai kepuasan pada layanan nasabah saja yang diperhatikan, ataupun mengenai kemudahan yang ditawarkan oleh pihak perbankan manapun, namun hal yang perlu diperhatikan juga yaitu pengaruhnya terhadap tingkat bertransaksi nasabahnya sendiri dengan menggunakan layanan *e-banking*. Mengingat *e-banking* ini memiliki beberapa jenis produk yang ada untuk memberikan pelayanan kepada nasabahnya.

Berikut hasil wawancara pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram, dengan Ibu Ira Novita selaku salah satu *Customer Service Head* yang mengatakan bahwa:

“*E-banking* ini memang merupakan salah satu layanan yang tujuannya untuk mempermudah nasabah saja dalam bertransaksi. Untuk saat ini memang semakin banyak yang menggunakan layanan *e-banking* ini, bahkan biasanya

---

<sup>6</sup>Inggang Perwangsa Nuralam, *Manajemen Hubungan Pelanggan Perbankan Syariah Indonesia*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), Ed.1, Cet. 2, hlm 76

ketika nasabah yang ingin membuka rekening secara otomatis akan terhubung ke salah satu layanan *e-banking* sesuai dengan kebutuhan nasabah karena setiap nasabah yang membuka rekening maka otomatis mereka menggunakan layanan *e-banking* ini. Adapun layanan *e-banking* yang kami disediakan ada *ATM, SMS Banking, Internet Banking, Tapcash iB Hasanah, Mobile Banking, Phone Banking, Layanan Gerak, dan HasanahKu BNI Syariah*".<sup>7</sup>

Dengan adanya berbagai jenis produk dan kemudahan dengan adanya layanan *e-banking* yang disediakan oleh bank, maka diharapkan dapat meningkatkan frekuensi bertransaksi nasabah Bank BNI Syariah Cabang Mataram.

Sehubungan dengan hal tersebut maka penulis tertarik melakukan penelitian mengenai "**Analisis Layanan E-Banking Dalam Meningkatkan Frekuensi Bertransaksi Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Mataram**".

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana layanan *e-banking* dapat meningkatkan frekuensi bertransaksi nasabah PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram ?
2. Bagaimana hambatan-hambatan nasabah dalam penggunaan fasilitas layanan *e-banking* pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram ?

---

<sup>7</sup> Ira Novita, *Customer Service Head* PT.BNI Syariah Cabang Mataram, Wawancara, Mataram, 22 Juni 2020.

## C. Tujuan dan Manfaat

### 1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimana layanan *e-banking* dalam meningkatkan frekuensi bertransaksi nasabah PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram.
- b. Untuk mengetahui bagaimana hambatan-hambatan nasabah dalam penggunaan fasilitas layanan *e-banking* pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram.

### 2. Manfaat Penelitian

#### a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah Ilmu Pengetahuan secara umum, dan khususnya keilmuan mengenai layanan *e-banking*.

#### b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan keilmuan untuk lembaga yang terkait, dan juga dapat dijadikan refrensi bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN Mataram yang berkaitan dengan judul ini untuk penelitian selanjutnya.

## **D. Ruang Lingkup dan Setting Penelitian**

### **1. Ruang Lingkup Penelitian**

Dalam hal ini peneliti akan melakukan pembatasan mengenai penelitian yang akan dilakukan untuk mempermudah dan lebih memfokuskan peneliti dalam hal pengolahan data sehingga menjadi terarah. Ruang lingkup yang diambil dalam penelitian ini adalah Layanan *E-Banking* Dalam Meningkatkan Frekuensi Bertransaksi Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Mataram.

### **2. Setting Penelitian**

Adapun *setting* penelitian ini adalah berupa lokasi atau tempat peneliti akan melakukan penelitian, yaitu pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Mataram Jl. Pejanggik, Cakranegara Barat, Kec. Cakranegara, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat. Bank ini dipilih karena lokasi kantor yang berada di pusat kota dan dekat dengan keramaian atau pusat perbelanjaan sehingga sangat strategi sehingga akan semakin mudah melakukan transaksi. Selain itu objek penelitian ini sangat menarik karena jumlah nasabah yang menggunakan layanan *e-banking* pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram lumayan banyak, yaitu sekitar 40.000 nasabah.

## **E. Telaah Pustaka**

Pada telaah pustaka ini, peneliti mengangkat beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti, yaitu:

1. Skripsi yang disusun oleh Evani Khoirunnisa dengan judul “Pengaruh Penggunaan E-Banking, Kepercayaan (*Trust*), Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surakarta”. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Salatiga, 2017.

Adapun tujuan penelitiannya yaitu Mengukur Pengaruh Penggunaan *E-Banking*, Kepercayaan (*Trust*), dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surakarta.

Metode penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuisisioner untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan untuk mendukung penelitian, dengan cara terjun langsung ke lapangan<sup>8</sup>.

Sehingga berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, hasil dari penelitian ini adalah penggunaan *e-banking* dan kepercayaan tidak berpengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank BNI Syariah KC Surakarta. Namun kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BNI Syariah KC Surakarta<sup>9</sup>.

Persamaan peneliti dengan penelitian sebelumnya yakni sama-sama membahas mengenai pengaruh layanan *e-banking*. Sedangkan perbedaannya terletak pada fokus pembahasan di mana peneliti lebih berfokus pada pengaruh pada frekuensi bertransaksi nasabah sementara

---

<sup>8</sup>Evani Khoirunnisa, “Pengaruh Penggunaan E-Banking, Kepercayaan (*Trust*), Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surakarta”, (*Skripsi*, FEBI IAIN Salatiga, 2017), hlm. 41

<sup>9</sup>*Ibid.*, hlm. 84-86.

peneliti sebelumnya berfokus pada pengaruhnya terhadap kepercayaan, kualitas pelayanan, dan loyalitas nasabahnya.

2. Skripsi yang ditulis oleh Azizah Khoirun Nisa dengan judul “Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan *E-Banking* Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Secara Online Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Bni Syariah Kc Tanjungkarang)”. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Intan Lampung, 2018.

Tujuan dilakukan penelitian ini yaitu, Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan *e-banking* terhadap minat bertransaksi ulang secara online dibank BNI Syariah KC Tanjungkarang secara parsial, dan dalam perspektif ekonomi Islam.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian ke lapangan atau penelitian langsung kepada respondennya di mana lokasi penelitian tersebut. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif yang berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan statistik<sup>10</sup>.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil nilai Fhitung adalah 8,105. Sedangkan pada Ftabel sebesar 2,64. Nilai tersebut menjelaskan bahwa nilai Fhitung > Ftabel sebesar  $8,105 > 2,64$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan jika diuji secara bersama-sama atau simultan

---

<sup>10</sup>Azizah Khoirun Nisa, “Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, Kemudahan, Penggunaan *E-Banking* Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Secara Online Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI Syariah KC Tanjungkarang)”, (*Skripsi*, FEBI UIN Raden Intan Lampung, 2018), hlm. 77.

berpengaruh positif terhadap minat transaksi ulang secara online di bank BNI Syariah KC Tanjungkarang<sup>11</sup>.

Persamaan peneliti dengan penelitian sebelumnya sama-sama membahas mengenai pengaruh layanan *e-banking*. Sedangkan perbedaannya terletak pada fokus penelitiannya, peneliti akan lebih berfokus pada pengaruh frekuensi bertransaksi nasabahnya dengan menggunakan *e-banking*.

3. Skripsi yang ditulis oleh Wina Sri Lestari dengan judul “Penggunaan Fasilitas *E-Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat, Tbk KCP Sm. Raja Medan”, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sumatera Utara, 2016.

Tujuan dalam melakukan penelitian tersebut yaitu, Untuk mengetahui berbagai saluran *E-Banking* dan hambatan-hambatan dalam penggunaan fasilitas *E-Banking* pada Bank Muamalat KCPSM.Raja

Metode penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan melakukan penelitian langsung atau metode penelitian lapangan dengan terjun langsung pada objek penelitian yang dituju. Dan menggunakan pendekatan kualitatif dalam penelitian<sup>12</sup>.

Adapun hasil penelitian yang diperoleh bahwa saluran-saluran *Electronic Banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP. SM. Raja Medan atau dikenal sebagai *e-Muamalat* yaitu, *Internet Banking*

---

<sup>11</sup>*Ibid.*, hlm 107

<sup>12</sup>Wina Sri Lestari, “Penggunaan Fasilitas *E-Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat, TBK KCP SM. Raja Medan”, (*Skripsi*, FEBI UIN Sumatera Utara, Medan, 2016), hlm. 7.

Muamalat, *Mobile Banking* Muamalat, *Virtual Account* Muamalat, *Cash Management System* Muamalat, dan Gerai Muamalat. Dan hambatan-hambatan yang terjadi pada nasabah dalam penggunaan fasilitas *Electronic Banking* atau *e-Muamalat* pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP. SM. Raja Medan yaitu pada kemampuan nasabah tentang penggunaan teknologi, dan jaringan yang harus sesuai dengan provider.<sup>13</sup>

Persamaan peneliti dengan penelitian di atas adalah pada pembahasan mengenai layanan *e-banking*, dan pada metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada fokus penelitian yang dilakukan. Peneliti akan lebih berfokus pada pengaruh layanan *e-banking* terhadap frekuensi bertransaksi nasabahnya, sedangkan pada penelitian sebelumnya lebih kepada fasilitas-fasilitas yang ada pada bank tersebut dan hambatan-hambatan yang ada.

4. Skripsi yang disusun oleh Rizky Utami yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan *Internet Banking* Untuk Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Bertransaksi Secara *Online*” (Studi Pada Bank NTB Syariah Cabang Pemenang KLU), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Mataram, 2019.

Adapun tujuan dalam penelitian tersebut adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas layanan untuk meningkatkan kepercayaan nasabah bertransaksi secara *online* melalui *Internet Banking* Bank NTB Syariah Cabang Pemenang KLU.

---

<sup>13</sup>*Ibid.*, hlm. 61.

Metode yang dilakukan dalam peneliti dalam penelitian tersebut adalah metode studi kasus, adapun jenis penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian kuantitatif.<sup>14</sup>

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Rizkya Utami bahwa kualitas layanan *internet banking* dapat meningkatkan kepercayaan nasabah bertransaksi secara *online* pada Bank NTB Syariah Cabang Pembantu KLU.<sup>15</sup>

Adapun persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh Rizkya Utami dengan yang akan dilakukan peneliti adalah sama-sama melakukan penelitian mengenai layanan *e-banking* atau sering juga disebut *internet banking*. Adapun perbedaannya terletak pada fokus penelitian yang dilakukan, peneliti terdahulu terfokus pada kepercayaan nasabah dalam bertransaksi secara *online* sedangkan peneliti lebih terfokus pada frekuensi bertransaksi nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram.

5. Jurnal yang ditulis oleh Dahlia Bonang yang berjudul “Pengaruh Layanan *E-Banking* Terhadap Sikap Nasabah Bank Syariah Di Kota Mataram”, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Mataram, 2017.

Tujuan dilakukannya penelitian tersebut adalah untuk mengetahui pengaruh layanan *e-banking* terhadap sikap nasabah Bank Syariah di Kota Mataram<sup>16</sup>.

---

<sup>14</sup>Rizkya Utami, “Analisis Kualitas Layanan *Internet Banking* Untuk Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Bertransaksi Secara *Online* (Studi Pada Bank NTB Syariah Cabang Pemenang KLU)”, (*Skripsi*, FEBI UIN Mataram, Mataram, 2019), hlm. 29.

<sup>15</sup>*Ibid.*, hlm. 95.

<sup>16</sup>Dahlia Bonang, “Pengaruh Layanan *E-Banking* Terhadap Sikap Nasabah Bank Syariah Di Kota Mataram”, *IQTISHADUNA*, Vol. VIII, No. 2, 2017, hlm. 160-161.

Adapun metode yang digunakan adalah penelitian lapangan menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data penelitiannya dengan melakukan observasi, kuisisioner, dan dokumentasi dengan sampel 100 orang nasabah bank syariah di Mataram yang menggunakan jasa layanan *e-banking*<sup>17</sup>.

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Dahlia Bonang adalah dimensi tangible, dimensi reliability, dimensi responsiveness, dimensi assurance, dan dimensi empathy berpengaruh terhadap sikap nasabah di bank syariah mataram.<sup>18</sup>

Terdapat persamaan pada objek penelitian yaitu mengenai layanan *e-banking* antara peneliti terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti. Adapun perbedaannya pada metode yang digunakan yaitu peneliti terdahulu menggunakan kuantitatif sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti menggunakan kualitatif. Dan peneliti terdahulu terfokus pada sikap nasabah Bank Syariah di Kota Mataram, sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti terfokus pada pengaruh *e-banking* dalam frekuensi bertransaksi nasabah Bank BNI Syariah Cabang Mataram.

6. Jurnal yang ditulis oleh Dewi Rosa Indah yang berjudul “Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BNI 46 Cabang Langsa”, Fakultas Ekonomi, Universitas Samudra, 2016.

---

<sup>17</sup>*Ibid.*, hlm. 165.

<sup>18</sup>*Ibid.*, hlm. 169-170.

Tujuan dilakukannya penelitian tersebut untuk mengetahui pengaruh *e-banking* dan kualitas pelayanan secara parsial dan simultan terhadap loyalitas nasabah pada PT. BNI 46 Cabang Langsa.<sup>19</sup>

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif yang di mana terdapat 100 orang responden sebagai sampel, dengan teknik pengambilan sampel dengan *Probability Sampling*.<sup>20</sup>

Adapun hasil penelitiannya adalah nilai signifikansi dari variabel *e-banking* sebesar 4,080 lebih besar dari nilai tabel 1,660 sehingga variabel *e-banking* memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. dalam pengujian secara simultan nilai Fhitung 15,111 lebih besar dari Ftabel 3,090 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen, yaitu *e-banking* dan kualitas layanan secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank BNI 46 Cabang Langsa.<sup>21</sup>

Adapun persamaan pada penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan peneliti terletak pada kesamaan meneliti tentang layanan *e-banking*, namun terdapat perbedaan pula pada penelitian ini yaitu pada fokus penelitian yang dilakukan. Pada penelitian tersebut lebih berfokus pada kualitas layanan *e-banking* terhadap loyalitas nasabah, sedangkan dalam penelitian yang dilakukan peneliti lebih berfokus pada frekuensi bertransaksi nasabah menggunakan layanan *e-banking*.

---

<sup>19</sup>Dewi Rosa Indah, "Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BNI 46 Cabang Langsa", *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, Vol. 5, No. 2, 2016, hlm. 546.

<sup>20</sup>*Ibid.*, hlm. 551.

<sup>21</sup>*Ibid.*, hlm. 552-553.

## F. Kerangka Teori

### 1. Bank Syariah

Pengertian Bank menurut pasal 1 angka 2 UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, adalah: *“Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”*.<sup>22</sup>

Adapun menurut UU No.21 tahun 2008 adapun pengertian bank syariah dan pengertian perbankan syariah.

- a. Perbankan syariah, adalah segala sesuatu yang mengenai bank syariah, unit usaha syariah, kelembagaan, kegiatan usaha, serta proses dalam melaksanakan kegiatan.
- b. Bank syariah, adalah bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Keegiatannya berdasar pada hukum islam yang ada serta dalam kegiatannya tidak melakukan pembebanan bunga terhadap nasabah. Imbalan yang didapatkan bank syariah tergantung pada perjanjian yang dilakukan oleh pihak nasabah dan pihak bank.<sup>23</sup>

Dengan kata lain, bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu

---

<sup>22</sup>Neni Sri Imaniyati, “Perkembangan Regulasi Perbankan Syariah di Indonesia: Peluang dan Tantangan”, *Ijtihad, Jurnal Wacana Hukum Islam dan Kemanusiaan*, Volume 13, No. 1, 2013, hlm. 22.

<sup>23</sup>Andrianto, dan M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah...*, hlm 25-26.

lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat islam.<sup>24</sup>

Adapun prinsip-prinsip pada Bank Syariah dalam menjalankan praktek usaha bisnis menganut prinsip-prinsip sebagai berikut :

a. Prinsip Keadilan

Dengan adanya sistem operasional *profit and loss sharing system* ini yang menjadikan perbedaan antara bank syariah dengan bank konvensional. Perbedaan ini tampak jelas bahwa dalam sistem bagi hasil mengandung dimensi keadilan dan pemerataan.

b. Prinsip Persamaan

Prinsip persamaan dapat tercermin melalui hak, kewajiban, resiko dan keuntungan yang imbang antara nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana, maupun untuk bank sendiri. Selain itu, konsep syariah mengajarkan menyangga usaha secara bersama-sama, baik dalam mengimbangi keuntungan maupun kerugian.

c. Prinsip Ketentraman

Pendirian bank syariah mempunyai tujuan salah satunya adalah menciptakan keseimbangan sosial ekonomi masyarakat agar mencapai ketentraman. Oleh karena itu, produk-produk bank syariah harus mencerminkan *world view* Islam atau sesuai dengan syariat dan prinsip muamalah Islam.

---

<sup>24</sup>*Ibid.*, hlm 27.

## 2. 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 perbankan 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 penghimpun dan penyalur dana. Ada beberapa jenis produk pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh bank syariah seperti jasa pengiriman uang (transfer), pemindahbukuan, 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 meningkatkan kualitas produk layanan jasanya<sup>25</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

---

<sup>25</sup>Andrianto, dan M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah...*, hlm 30-31

menambah pendapatan bank dilaporkan laba/rugi. Hal inilah yang menarik bagi sebagian besar bank nasional, sehingga kegiatan ini juga disebut dengan *fee based income*.<sup>26</sup>

### 3. Nasabah

Nasabah sering juga disebut pelanggan (*customer*) di mana baik individu ataupun perusahaan akan mendapatkan manfaat atas suatu produk jasa dari perusahaan perbankan, seperti kegiatan pembelian, penyewaan, ataupun jasa layanan. Sedangkan menurut pasal 1 ayat 17 UU No. 10 tahun 1998, nasabah adalah “Pihak yang menggunakan jasa dari bank. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan”. Nasabah menjadi sangat penting bagi industri perbankan, karena dana yang berasal dari nasabah dan kemudian di disimpan oleh bank yang menjadi dana operasional bank untuk menjalankan usahanya.<sup>27</sup>

Pelanggan atau nasabah dibagi menjadi dua kelompok, antara lain:

#### a. Pelanggan Internal

Pelanggan internal adalah orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performansi pekerjaan (perusahaan) akan proses penyediaan jasa, proses produksi barang, sejak dari perencanaan, penciptaan jasa atau pembuatan barang, sampai dengan pemasaran dan penjualan serta pengadministrasian, mereka itu antara

---

<sup>26</sup>Sunarto Zulkifli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah*,..., hlm 124.

<sup>27</sup>*Ibid.*, hlm 65.

lain adalah para jajaran direksi, manajer, pimpinan bagian dan para pegawai, dan organisasi komersial perusahaan.

b. Pelanggan Eksternal

Pelanggan atau nasabah adalah semua orang yang berada di luar organisasi komersil yang menerima layanan, penyerahan barang atau jasa dan organisasi (perusahaan) mereka adalah pembeli atau pemakai akhir.<sup>28</sup>

#### 4. Transaksi

Transaksi adalah kegiatan pembukuan pada suatu rekening baik penambahan saldo (penyetoran dana) atau pengurangan saldo (penarikan dana) pada rekening nasabah<sup>29</sup>. aktivitas ini tentunya dapat saling menguntungkan. Adanya transaksi ini dapat menimbulkan perubahan keadaan keuangan<sup>30</sup>.

Transaksi dapat dibedakan berdasarkan orang yang terlibat dalam sebuah transaksi. Jenis transaksi terbagi menjadi dua, yaitu transaksi internal dan juga transaksi eksternal.

a. Transaksi Internal

Sebuah transaksi atau peristiwa yang terjadi di dalam internal suatu perusahaan yang melibatkan orang-orang perusahaan, dan biasanya transaksi berupa pembayaran gaji karyawan, pinjaman dan lain-lain.

---

<sup>28</sup> Sonny Koeswara dan Muslimah, “Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (*Service Performance*) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA, TBK Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi *Linear Multiple* ”, *Jurnal PASTI*, Vol. VII, No. 1, hlm. 25.

<sup>29</sup>Brosur, “Pembukaan Rekening”, PT Bank BNI Syariah Cabang Mataram, Mataram, 22 Juni 2020.

<sup>30</sup>Hery, *Akuntansi Keuangan Menengah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm. 63.

b. Transkasi Eksternal

Sebuah transaksi atau peristiwa yang terjadi dan melibatkan pihak luar perusahaan. Transaksi seperti ini biasanya berkaitan dengan konsumen atau dengan perusahaan lain yang melakukan kerjasama dengan perusahaan. Kegiatannya seperti, pinjaman modal, penjualan, dan pembelian.<sup>31</sup>

**5. Layanan *E-Banking* dan Jenis-jenis Produk *E-Banking***

Pemanfaatan *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 bukaan, transfer dana antar rekening dan 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>32</sup>

Layanan adalah suatu proses interaksi secara langsung maupun tidak langsung yang diberikan oleh perusahaan kepada *customer* atau pelanggannya. Nasabah (*customer*) sangat memperhatikan layanan

---

<sup>31</sup><https://khanfarkhan.com/pengertian-transaksi-jurnal-dan-posting/> diakses pada 07 Mei 2020, pukul 21.52 WITA.

<sup>32</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, hlm 2.

(pelayanan). 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>33</sup>

*E-banking* adalah fasilitas yang disediakan perusahaan perbankan melalui benda elektronik misalnya *handphone*, komputer dan telepon untuk mengganti kebutuhan bertransaksi yang biasanya dilakukan oleh ATM. Dengan kata lain, nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui *handphone* ataupun internet seperti transaksi di mesin ATM. *E-banking* membuka paradigma baru, struktur baru dan strategi bagi retail bank, di mana bank menghadapi kesempatan dan tantangan yang baru. Dalam memberikan pelayanan *e-banking*, bank dapat menyediakan layanan yang bersifat informasi, komunikasi dan/atau transaksi. Penyediaan layanan *e-banking* hendaknya memerhatikan prinsip kehati-hatian, prinsip pengamatan dan terintegrasinya sistem TI, perlindungan nasabah yang memadai serta searah dengan strategi bisnis bank. Sehingga adanya layanan *e-banking* dapat mempermudah transaksi bank, cepat, dan tanpa ada batasan waktu. Transaksi *e-banking* dapat dilakukan di mana saja, dibelahan bumi manapun, selama ada jaringan data dan dapat diakses maka transaksi dapat dilakukan 24 jam.<sup>34</sup>

Layanan *e-banking* saat ini sudah dapat melakukan banyak hal, dan akan dapat berkembang lebih jauh lagi di waktu yang akan datang.

---

<sup>33</sup>Mislah Hayati Nasution, dan Sutisna, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking", *Jurnal Nisbah*, Vol 1, Nomor 1, 2015, hlm 66.

<sup>34</sup>Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: ANDI, 2011), hlm 69.

Transaksi yang dapat dilakukan via *e-banking* akan terus berkembang sampai tidak terbatas yang saat ini dapat dilakukan antara lain:

- a) Transfer Dana atau Pemindahan Dana
- b) Informasi
- c) Pembayaran
- d) Pembelian<sup>35</sup>

Semakin berkembangnya zaman, teknologi komputer baik perangkat keras, perangkat lunak, system *host to host*, sistem jaringan dan komunikasi data memberikan dampak yang luar biasa terhadap jasa perbankan secara elektronik. Karena itu, bank menyediakan layanan *Elektronic Banking* atau *E-Banking* untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternative media atau melakukan transaksi, tanpa nasabah harus datang ke bank atau ATM. Namun untuk transaksi setoran dan tarikan uang tunai. Sebagai masyarakat ada yang masih belum terlalu terbiasa dengan transaksi *e-banking* dan bahkan ada yang belum mengerti. Ada beberapa produk yang termasuk dalam layanan *e-banking* yaitu:

- 1) *Automated Teller Machine* (ATM)

ATM atau juga dikenal dengan nama Anjungan Tunai Mandiri merupakan suatu terminal/mesin komputer yang terhubung dengan jaringan komunikasi bank, yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan secara mandiri tanpa bantuan dari *teller* ataupun

---

<sup>35</sup>*Ibid.*, hlm 70.

petugas bank lainnya. Sesuai dengan perkembangan zaman, bank telah menyediakan 3 tipe mesin ATM yaitu: mesin ATM yang hanya melayani transaksi non tunai, mesin ATM yang melayani transaksi penyetoran uang tunai *Cash Deposit Machine* (CDM), dan mesin ATM yang melayani semua transaksi tersebut. Mesin ATM pun sudah biasa ditemukan di mana saja dengan mudah, tidak hanya di bank namun di tempat seperti restoran, pusat perbelanjaan, Bandar udara, pasar, dan berbagai lokasi strategis.

Melalui ATM, nasabah biasa melakukan transaksi penarikan tunai maupun non tunai, seperti pengecekan saldo, pembayaran tagihan kartu kredit, pembayaran tagihan listrik, pembelian pulsa dan sebagainya.<sup>36</sup>

## 2) *SMS Banking*

*SMS Banking* adalah layanan perbankan 24 jam, nasabah bisa melakukan transaksi perbankan melalui handphone, semudah melakukan SMS ke rekan atau mitra bisnis.<sup>37</sup>

Fitur *SMS Banking* antara lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, dan suku bunga), dan layanan transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet), pembelian (pulsa, tiket), dan sebagainya.<sup>38</sup>

<sup>36</sup>Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber-Elektronik Banking*, ..., hlm 6-7.

<sup>37</sup>Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah!*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015), hlm 317.

<sup>38</sup>Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber-Elektronik Banking*, ..., hlm 12.

### 3) *Electronic Data Capture (EDC)*

*EDC* merupakan suatu perangkat/terminal yang dapat digunakan untuk bertransaksi menggunakan kartu debit/ kredit/ prabayar di *merchant* atau toko. Terminal tersebut terhubung ke jaringan komputer bank. *EDC* terjadi dari alat pembaca informasi pada pita magnetis kartu, atau chip, tombol menu dan angka untuk memasukkan jenis transaksi, nilai transaksi, dan PIN, layar untuk melihat jenis transaksi, dan printer untuk mencetak bukti transaksi. Saat ini *EDC* digunakan di banyak toko untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi.<sup>39</sup>

### 4) *Internet Banking*

*Internet banking* adalah layanan untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Bank memanfaatkan internet sebagai media bertransaksi dan mendapat informasi lainnya melalui website milik bank. Nasabah bisa menggunakan komputer, laptop, table, atau smartphone yang terhubung ke jaringan internet sebagai penghubung antara nasabah dan sistem bank.<sup>40</sup>

### 5) *Mobile Banking*

*Mobile banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah dapat bertransaksi melalui ponselnya atau *smartphone* nya. *Mobile banking* dapat digunakan menggunakan melalui menu yang

---

<sup>39</sup>*Ibid.*, hlm 8-9.

<sup>40</sup>*Ibid.*, hlm 10-11.

sudah tersedia dalam SIM (*Subscriber Identity Module*) Card, USSD, atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah.

*Mobile banking* lebih memberikan kemudahan daripada *SMS banking* karena nasabah tidak perlu mengingat format SMS yang kemudian dikirim ke bank dan juga nomor tujuan *SMS banking*.<sup>41</sup>

#### 6) *E-Commerce*

*E-commerce* atau perdagangan elektronik adalah suatu tempat pembelian, penjualan, penyebaran, bahkan pemasaran barang dan jasa melalui sistem elektronik seperti *televisi* atau *internet*. Melalui layanan ini penjual dan pembeli bisa bertransaksi secara online.

Adapun jenis-jenis *e-commerce*:

- a. *E-commerce* yang menggunakan media sosial atau forum untuk menjual. Biasanya akan berkomunikasi secara langsung untuk bertransaksi.
- b. *E-commerce* yang proses jual belinya melalui *website* yang dibuat oleh penjual.
- c. *E-commerce* yang melakukan jual beli di sebuah “Lapak” online.

Melalui *e-commerce* inilah masyarakat bisa melakukan jual beli sesuai dengan kebutuhan, dan transaksi pembayarannya bisa dengan *online* menggunakan kartu kredit, debit, atau alat *virtual* pembayaran lainnya.<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup>*Ibid.*, hlm 13-14.

<sup>42</sup>*Ibid.*, hlm 15-16.

### 7) *Video Banking*

*Video banking* memungkinkan nasabah dapat melakukan kegiatan perbankan dari jarak jauh melalui sebuah perangkat yang disediakan oleh bank sehingga nasabah bisa berkomunikasi *audio visual* dengan petugas bank.

Di Indonesia pada saat ini fitur *video banking* antara lain adalah, pembukaan rekening, informasi produk, tarik dan setor tunai, transfer dana, pembelian pulsa, dan pembayaran tagihan seperti kartu kredit, listrik, telepon, dan sebagainya.<sup>43</sup>

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

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

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

---

<sup>43</sup>*Ibid.*, hlm 19.

### **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 bahwayang bersangkutan sedang mengakses situs palsu karena logo bank dan formatnya sama persis menyerupai aslinya.

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

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

Atau adanya sekelompok orang yang tidak bertanggung jawab mencoba untuk menggandeng mesin ATM dengan satu alat tambahan yang berfungsi untuk membaca data isi magnetik kartu ATM dan nomor PIN via camera. Alat tambahan ini dapat berupa cover terletak di luar mesin ATM sulit dibedakan sesaat bahwa cover tersebut berupa tempelan yang sangat cocok dengan mesin ATM nya. Isi dari pita magnetik adalah serangkaian bunyi *tone serial* yang berupa data identitas kartu. Data tone inilah yang dapat diduplikat ke dalam kartu baru (Proses *Clonning*). Atau dengan kemajuan teknologi yang pesat bisa saja dengan cara lainnya.<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup>Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan, ...*, hlm. 70-71.

## G. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode deskriptif, yakni metode yang menggambarkan atau melukiskan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.<sup>45</sup> Dengan metode ini diharapkan peneliti dapat mendeskripsikan hasil analisis mengenai Analisis Layanan *E-Banking* Dalam Meningkatkan Frekuensi Bertransaksi Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram.

### 1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah penelitian untuk mendeskripsikan suatu peristiwa atau fenomena, perilaku, keadaan pada suatu tempat dengan secara rinci dan mendalam dengan berbentuk narasi<sup>46</sup>. Maka disini peneliti akan mendeskripsikan masalah mengenai Analisis Pengaruh Layanan *E-Banking* Dalam Meningkatkan Frekuensi Bertransaksi Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Mataram.

### 2. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen penelitian sehingga kehadirannya sangat berpengaruh dalam keberlangsungan penelitian. Peneliti adalah yang mengadakan penelitian dan pengamatan untuk mendapatkan informasi yang akurat atau dalam pengumpulan data di tempat penelitian yang dituju.

---

<sup>45</sup>Afifudin dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Setia, 2012), hlm 87.

<sup>46</sup>*Ibid.*, hlm 89.

### 3. Sumber Data

Adapun jenis data yang digunakan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah:

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan atau diperoleh secara langsung dilapangan. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara yaitu nasabah Bank BNI Syariah Cabang Mataram yang menggunakan layanan *e-banking*.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya melalui orang lain atau dokumen<sup>47</sup> dan data sekunder ini juga bisa berbentuk yang sudah jadi dan biasanya sudah di publikasikan.

### 4. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap subjek (patner penelitian) dimana sehari-hari mereka berada dan biasa melakukan aktivitasnya.

Adapun jenis observasi yang dilakukan peneliti adalah observasi nonpartisipan, dimana peneliti melakukan pengamatan, tetapi tidak

---

<sup>47</sup>Sugiono, *Metodologi Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 376.

ikut terlibat dalam dalam kegiatan tersebut.<sup>48</sup> Jadi peneliti memperoleh data dengan cara mendatangi secara langsung kantor PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram. Adapun data yang didapatkan melalui observasi ini adalah letak geografis, dan kondisi kantor PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram dengan alat pendukung dalam observasi ini adalah pemanfaatan teknologi sepertidan *camera* atau *handphone*.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan berkomunikasi langsung dengan sumber datadan pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan wawancara terstruktur.

Wawancara terdiri dari wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur adalah wawancara yang pewawancaranya menetapkan sendiri masalah dari pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Kemudian wawancara tak berstruktur merupakan wawancara yang berbeda dengan wawancara terstruktur. Wawancara jenis ini peneliti atau pengumpul data memberikan sedikit sekali kendali dalam pembicaraan, jalannya pembicaraan lebih diarahkan kepada narasumber.<sup>49</sup>

Adapun yang akan diwawancarai oleh peneliti adalah nasabah Bank BNI Syariah Cabang Mataram yang menggunakan layanan e-

---

<sup>48</sup>Albi Anggiti dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV Jejak, 2018), hlm 119.

<sup>49</sup>Albi Anggito, dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: CV. Jejak Publisher, 2018), hlm. 84-87.

*banking* yang akan diwawancarai secara terstruktur, di mana tujuannya untuk memperoleh informasi dan data yang akurat mengenai layanan *e-banking* dalam meningkatkan frekuensi bertransaksi nasabah.

c. Dokumentasi

Selain sumber manusia melalui observasi dan wawancara sumber lainnya sebagai pendukung yaitu dokumen-dokumen tertulis yang resmi maupun tidak resmi. Data yang didokumentasikan bisa berupa video, foto, gambar atau karya-karya dari Bank BNI Syariah Cabang Mataram.

## 5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari, dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan cara mengelompokkan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan kemudian membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>50</sup>

Proses analisis data yang dilakukan peneliti menurut Miles dan Huberman terdiri dari tiga alur yaitu Reduksi data, Data *display*, dan Kesimpulan/verifikasi. Ketiga alur tersebut dijelaskan sebagai berikut.

---

<sup>50</sup>Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 202.

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah kegiatan yang tidak terpisahkan dari analisis data. Reduksi data menunjuk pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, pemisahan, dan pentransformasian data yang terlihat dalam catatan tertulis di lapangan. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan mengorganisasikan data dalam satu cara. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas, sehingga lebih mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data yang diperlukan<sup>51</sup>.

b. Data *Display*

*Display* dalam konteks ini adalah kumpulan informasi yang telah tersusun yang membolehkan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat tayangan atau data *display* dari suatu fenomena akan membantu peneliti memahami apa yang terjadi. Bentuk *display* data dalam penelitian kualitatif yang paling sering yaitu teks naratif<sup>52</sup>.

c. Kesimpulan/Verifikasi

Kesimpulan dapat bersifat sementara dan akan berubah bila didukung dengan bukti-bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data. Namun apabila kesimpulan yang dikemukakan didukung dengan oleh bukti-bukti valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan

---

<sup>51</sup>Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 407-408.

<sup>52</sup>*Ibid.*, hlm. 408-409.

mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan bersifat kredibel. Dalam penelitian kualitatif antara masalah dan rumusan masalah bisa dapat terjawab namun bisa saja tidak, karena penelitian kualitatif bersifat sementara dan akan terus berkembang setelah peneliti berada di lapangan.<sup>53</sup>

## 6. Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan suatu hal yang sangat penting dalam suatu penelitian. Mengingat data-data yang dihasilkan harus dipertanggung jawabkan sesuai dengan kenyataan atau realita yang ada. Tujuannya adalah untuk membuktikan data-data yang diamati oleh peneliti sesuai dengan yang sesungguhnya terjadi. Sehingga langkah dalam menguji keabsahan data yang diperolehnya yaitu dengan Triangulasi.

Triangulasi dapat diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, dan triangulasi teknik.<sup>54</sup>

Dari kedua jenis triangulasi tersebut peneliti menggunakan triangulasi teknik. Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan observasi, lalu dicek dengan wawancara, dokumentasi atau kuesioner.<sup>55</sup>

---

<sup>53</sup>*Ibid.*, hlm. 409.

<sup>54</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 273.

<sup>55</sup>*Ibid.*, hlm. 274.

## H. Sistematika Pembahasan

Bab 1 Pendahuluan. Dalam bab ini peneliti mengungkapkan gambaran penelitiannya sehingga muncul keinginan untuk mengkaji masalah yang menjadi tema dalam penelitian ini. Termasuk di dalamnya latar belakang, fokus penelitian atau rumusan masalahnya, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup, telaah pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan berakhir dengan sistematika pembahasan.

Bab II Paparan Data dan Temuan. Bab ini mengenai paparan data dari hasil penelitian yang ditemukan di lapangan. Adapun paparan data yang dimaksud adalah mengenai Pengaruh Layanan *E-banking* Dalam Meningkatkan Frekuensi Bertransaksi Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Mataram.

Bab III Pembahasan. Bab ini membahas mengenai proses analisis penelitian di lapangan berdasarkan temuan-temuan peneliti yang telah dipaparkan di Bab II

Bab IV Penutup. Bab ini memuat kesimpulan dan saran-saran sebagai penutup.

## BAB II

### PAPARAN DAN TEMUAN DATA

#### A. Gambaran Umum BNI Syariah

##### 1. Sejarah BNI Syariah

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip syariah dengan 3 pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-Undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara, dan Banjarmanis. “Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu”.<sup>56</sup>

Berdasarkan keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah, dan di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS (Unit Usaha Syariah) bersifat temporer dan akan di lakukan spin off tahun 2009. “Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 juli 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS)”.<sup>57</sup> Realisasi waktu spin off bulan juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat

---

<sup>56</sup>BNI Syariah “Sejarah”, dalam [Http://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/sejarah](http://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/sejarah), diakses tanggal 05 November 2020, pukul 08:30.

<sup>57</sup>*Ibid.*

Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Di samping itu, komitmen pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat. Pada bulan juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 kantor cabang, 161 kantor cabang pembantu, 17 kantor kas, 22 mobil layanan gerak dan 20 payment point yang di antaranya PT Bank BNI Syariah Cabang Mataram.<sup>58</sup>

## 2. Visi dan Misi Bank BNI Syariah

### a. Visi BNI Syaraih

“Menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja”

### b. Misi BNI Syariah

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- 2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- 5) Menjadi tata kelola perusahaan yang amanah.<sup>59</sup>

<sup>58</sup>*Ibid.*

<sup>59</sup>BNI Syariah, “Visi dan Misi”, dalam <http://www.bnisyariah.co.id/perusahaan/tentangbnisyariah/visimisi>, diakses tanggal 05 November 2020, pukul09:59.

### 3. Letak geografis PT Bank BNI Syariah Cabang Mataram

PT BNI Syariah Cabang Mataram berada di lokasi yang strategis yaitu di Jl. Pejanggik No.23 , Mataram, Kota Mataram. Selain itu juga lokasinya berada di pinggir jalan raya dan terdapat pusat-pusat perdagangan/pembelanjaan sehingga dapat menarik minat masyarakat untuk bertransaksi simpan pinjam di PT BNI Syariah Cabang Mataram.

Adapun batasan-batasannya yaitu:<sup>60</sup>

- a. Sebelah utara : pura
- b. Sebelah selatan : Rumah warga
- c. Sebelah barat : Pura
- d. Sebelah timur : Toko *Era Phone* dan Bank Danamon Syariah

### 4. Situasi dan kondisi fisik

Adapun situasi dan kondisi fisik PT BNI Syariah Cabang Mataram yang bangunannya terdiri dari 3 lantai diantaranya:<sup>61</sup>

- a. Lantai 1, yaitu lantai dasar yang biasanya digunakan oleh PT BNI Syariah Cabang Mataram dalam melayani setiap nasabah yang datang ke kantor PT BNI Syariah Cabang Mataram, lebih khususnya untuk melayani nasabah yang dibagian funding (pendanaan) atau bisa disebut sebagai nasabah Tabungan. Pada lantai ini terdapat beberapa ruang yang terdiri dari; Teller, *Customer Service* (CS), ruang tunggu nasabah, ruang file (berkas), ruang penyimpanan uang, Ruang Pimpinan Operasional, dan Toilet.

<sup>60</sup>Dokumentasi, PT Bank BNI Syariah Cabang Mataram, 22 Juni 2020.

<sup>61</sup>Ira Novita, *Wawancara*, PT Bank BNI Syariah Cabang Mataram, 22 Juni 2020.

- b. Lantai 2, yaitu sebuah ruangan khusus yang digunakan untuk melayani setiap nasabah yang datang ke kantor PT BNI Syariah Cabang Mataram, lebih khususnya pada nasabah pembiayaan. Adapaun pada lantai 2 terdapat beberapa ruang yang terdiri dari; *Customer sales* (baik pembiayaan maupun tabungan), ruang meeting, ruang pimpinan cabang, gudang, dan toilet.
- c. Lantai 3, yaitu salah satu ruangan umum yang biasanya digunakan untuk melayani setiap masyarakat yang mempunyai kebutuhan dengan PT BNI Syariah Cabang Mataram, seperti tempat penyerahn surat izin penelitian, surat izin PKL, Proposal permintaan dana, dll. Adapun lantai ini terdiri dari beberapa ruangan yang terdiri dari; ruang umum, ruang file (berkas), gudang, dapur, musholla, dan toilet.

## 5. Produk-produk PT BNI Syariah Cabang Mataram

Adapun produk-produk PT BNI Syariah Cabang Mataram yaitu sebagai berikut:

### a. Produk pendanaan

Adapun terdapat beberapa jenis produk pendanaan yang terdapat pada PT BNI Syariah Cabang Mataram yaitu:<sup>62</sup>

#### 1) Tabungan iB Hasanah

Tabungan iB Hasanah merupakan tabungan dengan akad *Mudharabah* dan *Wadiah* yang memberikan berbagai fasilitas transaksi e-banking seperti Internet Banking, SMS Banking, dan

---

<sup>62</sup>Brosur “Produk Dana PT BNI Syariah Cabang Mataram”, Mataram, 16 Januari 2020.

lain-lain, serta kemudahan dalam mata uang rupiah, dengan melakukan setoran awal minimal Rp.100.000,- yang dilengkapi dengan Buku Tabungan dan Hasanah Debit Silver.<sup>63</sup>

## 2) Tabungan iB Prima Hasanah

Tabungan iB Prima Hasanah adalah Tabungan dengan akad *Mudharabah* dan *Wadiah* bagi nasabah “*high network*” dengan bagi hasil yang lebih kompetitif, dengan melakukan setoran awal minimal Rp. 10.000.000. Selanjutnya minimal dana sebesar Rp.250.000.000. Tabungan dengan mamfaat lebih berupa fasilitas transaksi tunai yang lebih besar dan fasilitas *Executive Lounge* bandara yang telah bekerjasama dengan BNI Syariah, yang dilengkapi dengan Buku Tabungan dan Hasanah Debit Card Gold.<sup>64</sup>

## 3) Tabungan iB Bisnis Hasanah

Tabungan iB Bisnis Hasanah merupakan Tabungan dengan akad *Mudharabah* dan *Wadiah* yang dilengkapi dengan informasi transaksi dan mutasi rekening yang lebih detail, bagi hasil yang kompetitif, serta berbagai fasilitas transaksi e-banking, dengan melakukan setoran awal minimal Rp.5.000.000.-, yang dilengkapi dengan Buku Tabungan dan Hasanah Debit Card Gold.

---

<sup>63</sup>*Ibid.*

<sup>64</sup>*Ibid.*

## 4) Tabunganku iB Hasanah

Tabunganku iB Hasanah adalah produk simpanan dana dari Bank Indonesia yang dikelola sesuai dengan prinsip syariah dengan akad *Wadiah* dalam mata uang rupiah, dengan setoran awal minimal Rp. 20.000, yang dilengkapi dengan Buku Tabungan dan Hasanah Debit Card Gold.

## 5) Tabungan Dollar iB Hasanah

Tabungan Dollar iB Hasanah adalah Tabungan yang dikelola dengan akad *Wadiah* dan *Mudharabah* yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi nasabah Perorangan dan Non Perorangan dalam mata uang USD, dengan setoran awal 50 USD untuk akad *Wadiah* dan *Mudharabah*, yang dilengkapi dengan Buku Tabungan.<sup>65</sup>

## 6) Tabungan iB Baitulloh Hasanah

Tabungan iB Baitulloh Hasanah merupakan Tabungan perencanaan haji (Reguler/Khusus) & umroh yang dikelola secara syariah dengan sistem setoran bebas atau bulanan sebagai sarana pembayaran BPIH untuk mendapatkan kepastian porsi berangkat menunaikan ibadah Haji dalam mata uang Rupian dan USD, dengan melakukan setoran awal minimal Rp.500.000,-/USD 50 (*Mudharabah*) atau Rp.100.000,-/USD 5 (*Wadiah*), yang dilengkapi dengan Buku Tabungan, Kartu Haji dan Umroh

---

<sup>65</sup>*Ibid.*

Indonesia, dan dapat didaftarkan menjadi calon jamaah haji melalui SISKOHAT.

7) Tabungan iB Tapenas Hasanah

Tabungan iB Tapenas Hasanah merupakan tabungan berjangka dengan akad *Mudharabah* untuk perencanaan masa depan dengan sistem setoran bulanan dan bermanfaat untuk membantu menyiapkan rencana masa depan seperti rencana liburan, ibadah umroh, pendidikan ataupun rencana lainnya, dengan melakukan setoran tetap bulanan minimal Rp.100.000,- s/d Rp.5.000.000,- yang di debet setiap tanggal 5, dan dilengkapi dengan Buku Tabungan.

8) TabunganiB Tunas Hasanah

Tabungan iB Tunas Hasanah merupakan tabungan dengan akad *Wadiah* dan *Mudharabah* yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia dibawah 17 tahun, dengan melakukan setoran awal minimal Rp.100.000,-. Tabungan ini disertai dengan kartu ATM atas nama anak dan SMS notifikasi ke orang tua, dan dilengkapi dengan Buku Tabungan beserta kartu ATM/Debit yang disebut Tunas Card.

9) Tabungan Sempel iB Hasanah

Tabungan Sempel iB Hasanah merupakan tabungan dengan akad *Wadiah* untuk siswa berusia di bawah 17 tahun dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk

mendorong budaya menarik sejak dini, dengan setoran awal minimal Rp. 1000,-, dan dilengkapi dengan Buku Tabungan beserta kartu ATM/Debit yang di sebut Simpel iB Card.<sup>66</sup>

10) BNI Giro iB Hasanah

BNI Giro iB Hasanah adalah simpanan dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan alat pembayaran berupa cek dan bilyet giro, yang tersedia dalam beberapa pilihan mata uang: Rupiah dan US Dollar, dengan fasilitas berupa tersedia buku cek dan bilyet giro.

11) BNI Deposito iB Hasanah

BNI Deposito iB Hasanah adalah investasi berjangka yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan, dengan melakukan setoran awal sebesar Rp.1.000.000,- untuk rekening Rupiah atau USD 1,000 untuk rekening US Dollar. Pengelolaan dana disalurkan melalui pembiayaan yang sesuai dengan prinsip syariah dan memberikan bagi hasil yang kompetitif, dengan jangka waktu 1, 3, 6, dan 12 bulan, yang di lengkapi dengan fasilitas berupa Bilyet Deposito, dan bagi hasil dapat ditransfer ke rekening Tabungan, Giro, atau menambah pokok investasi.<sup>67</sup>

---

<sup>66</sup>*Ibid.*

<sup>67</sup>*Ibid.*

## b. Pembiayaan

Adapun terdapat beberapa jenis produk-produk pembiayaan pada PT BNI Syariah Cabang Mataram diantaranya:<sup>68</sup>

### 1) BNI Griya iB Hasanah

BNI Griya iB Hasanah merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi, rumah (termasuk ruko, rusun, rukan, apartmen dan sejenisnya), dan membeli tanah kavling serta rumah indent, yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing calon nasabah, dengan keunggulan jangka waktu pembiayaan sampai dengan 15 tahun, Margin kompetitif, Uang muka yang ringan, dan Angsuran tetap sampai dengan lunas.

### 2) BNI Fleksi iB Hasanah

BNI Fleksi iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif bagi pegawai/karyawan suatu Perusahaan/ Lembaga/ Instansi untuk pembelian barang dan penggunaan jasa sesuai syariah Islam.

### 3) BNI Multiguna iB Hasanah

BNI Multiguna iB Hasanah merupakan Fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli barang kebutuhan konsumtif dan/atau jasa sesuai

---

<sup>68</sup>Brosur “Produk Pembiayaan Konsumtif PT Bank BNI Syariah Cabang Mataram”, Mataram, 16 Januari 2020.

prinsip syariah dengan disertai agunan berupatanah dan bangunan yang ditinggali berstatus SHM atau SHGB dan bukan barang yang dibiayai.<sup>69</sup>

4) BNI Fleksi Umrah iB Hasanah

BNI Fleksi Umrah iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan pembelian manfaat jasa paket perjalanan Ibadah Umroh bekerja sama dengan Biro Perjalanan Umrah.

5) BNI Oto iB Hasanah

BNI Oto iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif *Murabahah* yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian kendaraan bermotor yang dibiayai dengan pembiayaan ini.<sup>70</sup>

6) BNI CCF iB Hasanah

CCP iB Hasanah adalah Pembiayaan yang dijamin dengan agunan liquid, yaitu dijamin dengan simpanan dalam bentuk Deposito, Giro, dan Tabungan yang diterbitkan BNI Syariah.

7) BNI Syariah Valas

Pembiayaan Valas iB Hasanah adalah pembiayaan yang diberikan oleh unit operasional dalam negeri kepada nasabah pembiayaan dalam negeri, dalam bentuk mata uang valuta asing.

<sup>69</sup>*Ibid.*

<sup>70</sup>BNI Syariah, "Produk Pembiayaan", Dalam [Http://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pembiayaan/konsomer](http://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pembiayaan/konsomer), diakses pada tanggal 3 maret 2020, pukul 23:54.

8) BNI Syariah Dealer iB Hasanah

BNI Syariah Dealer iB Hasanah merupakan pola kerja sama pemasaran dealer dilatarbelakangi oleh adanya potensi pembiayaan kendaraan bermotor secara kolektif yang melibatkan end user dalam jumlah yang cukup banyak. Hal tersebut membutuhkan dana yang cukup besar dalam hal penyaluran, pemantauan, atau penyelesaian pembiayaannya.<sup>71</sup>

9) BNI Syariah Linkage

BNI Syariah Linkage merupakan fasilitas pembiayaan di mana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola *executing* kepada lembaga keuangan syariah (LKS) (BMT, BPRS, KJKS, dll) untuk diteruskan ke End User (pengusaha mikro, kecil, dan menengah syariah).

10) BNI Wirausaha iB Hasanah

BNI Wirausaha iB Hasanah merupakan pembiayaan produktif yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan usaha-usaha produktif yang tidak bertentangan dengan dengan syariah dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

c. Jenis Layanan *E-Banking* PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram

Adapun jenis produk layanan *e-banking* yang disediakan oleh PT. BNI Syariah Cabang Mataram adalah sebagai berikut:

---

<sup>71</sup>*Ibid.*

## 1. ATM

ATM merupakan layanan perbankan 24 jam yang memungkinkan untuk melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa harus datang ke bank. Berbagai jenis transaksi dapat dilakukan dilakukan melalui ATM seperti transaksi non keuangan yaitu informasi mengecek saldo rekening. Melihat mutasi rekening dan mencetak rekening koran. Kemudian transaksi keuangan seperti :

- a. Penarikan tunai
- b. Pengecekan saldo tabungan
- c. Transfer antar rekening BNI Syariah
- d. Transfer antar rekening bank melalui jaringan ATM bersama
- e. Pembayaran tagihan telepon
- f. Pembelian voucher prabayar
- g. Pembayaran berbagai tagihan Hasanah Card
- h. Pembayaran zakat, infaq, dan shadaqoh<sup>72</sup>

## 2. SMS Banking

*SMS Banking* adalah layanan 24 jam dengan mobilitas tinggi. Dapat melakukan transaksi melalui handpone, semudah melakukan SMS ke rekan atau mitra bisnis. Terdapat kemudahan melakukan transaksi:

- a. Transaksi non keuangan seperti mengecek saldo rekening.

---

<sup>72</sup>[www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id), diakses pada 15 November 2020, pukul 22.20 WITA.

- b. Transaksi keuangan seperti transfer antar rekening BNI Syariah atau BNI, pembelian voucher prabayar, pembayaran tagihan Hasanah Card.

### 3. *Internet Banking*

*Internet Banking* tidak hanya memberikan kenyamanan, namun juga kemudahan serta keamanan karena dilengkapi dengan sistem keamanan berlapis seperti token yang selalu berganti setiap kali melakukan transaksi. Berbagai jenis transaksi dapat dilakukan dilakukan seperti transaksi non keuangan yaitu informasi mengecek saldo rekening. Melihat mutasi rekening dan mencetak rekening koran. Kemudian transaksi keuangan seperti :

- a. Transfer antar rekening BNI Syariah
  - b. Transfer antar rekening bank lain melalui fasilitas kliring dan BI-RTGS
  - c. Pembayaran tagihan telepon
  - d. Pembelian voucher prabayar
  - e. Pembayaran berbagai tagihan Hasanah Card
  - f. Pembayaran zakat, infaq, dan shadaqoh<sup>73</sup>
- ### 4. Kartu TapCash iB Hasanah

Kartu TapCash iB Hasanah adalah kartu pembayaran elektronik *co-branding* antara BNI Syariah dan BNI dengan menggunakan logo BNI Syariah dan BNI yang diterbitkan oleh BNI dengan

---

<sup>73</sup>[www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id), diakses pada 15 November 2020, pukul 22.51 WITA.

desain khusus BNI Syariah. Kartu TapCash iB Hasanah dipergunakan untuk transaksi yang sesuai dengan prinsip syariah dan halal.

#### 5. *Mobile Banking*

*Mobile Banking* merupakan transaksi perbankan melalui handphone yang terkoneksi internet. Adapun jenis transaksi yang dapat dilakukan seperti:

- a. Rekening: Informasi saldo, transaksi terakhir, mutasi rekening.
- b. Tranfer antar rekening BNI/BNI Syariah
- c. Transfer Online (antar Bank via Bersama)
- d. Pembayaran: Kartu Kredit BNI, Kartu Kredit Non BNI, Tagihan Telepon, Tagihan Listrik
- e. Pembelian Pulsa

#### 6. *Phone Banking*

*Phone Banking* adalah layanan 24 jam lainnya, Customer Representative akan membantu memberikan berbagai informasi serta melakukan transaksi. Nasabah dapat memperoleh informasi terkait info produk-produk BNI Syariah dan pengecekan saldo rekening ataupun mutasi rekening.<sup>74</sup>

#### 7. Layanan Gerak

BNI Syariah Layanan Gerak yang berfungsi sebagai One-Stop Mini-Banking yang dengan leluasa dapat bergerak dan akan

---

<sup>74</sup>[www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id), diakses pada 15 November 2020, pukul 23.11 WITA.

semakin memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan yang diinginkan. Layanan Gerak ini dilengkapi dengan:

- a. Dilengkapi BNI ATM
- b. Dilengkapi Terminal BNI Internet Banking
- c. Dilengkapi handset untuk menghubungi BNI Call
- d. Didukung oleh petugas Customer Service dan Teller yang siap melayani aneka transaksi perbankan.

#### 8. HasanahKu

HasanahKu merupakan uang elektronik berbasis syariah di Indonesia yang diterbitkan oleh Bank. Dengan uang elektronik HasanahKu nasabah dapat menikmati fitur transaksi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah seperti:

- a. Transfer dan terima uang dari teman, keluarga, dan rekan dengan mudah
- b. Pembayaran tagihan seperti pembayaran listrik dan telepon
- c. Top up untuk pembelian pulsa dan token listrik
- d. Top up mudah dengan Virtual Account via Teller, ATM, Mobile Banking, Internet Banking, dan SMS Banking.<sup>75</sup>

---

<sup>75</sup>[www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id), diakses pada 16 November 2020, pukul 19.27 WITA.



## B. Frekuensi Bertransaksi Nasabah Pengguna Layanan *E-Banking*

Semakin berkembangnya zaman, bank yang dulunya hanya berfungsi sebagai penghimpun dan penyalur dana kepada masyarakat sekarang sudah bertambah fungsi yaitu sebagai penyedia jasa layanan bank. Yaitu dengan adanya jasa layanan *e-banking* ini merupakan bentuk layanan yang diberikan kepada nasabah seiring dengan semakin majunya perkembangan teknologi dan layanan *e-banking* ini juga merupakan salah satu bentuk pemasaran yang dilakukan oleh bank. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Ira Novita:

“Pada dasarnya memang layanan *e-banking* ini salah satu bentuk pelayanan yang kami berikan untuk memudahkan nasabah dan memberikan kenyamanan dalam hal bertransaksi atau kebutuhan lainnya terkait pelayanan sehingga nasabah bisa bertransaksi di manapun mereka mau tanpa harus datang ke bank dan mengantri lama. Rata-rata juga kan sudah menggunakan Hp yang canggih atau android ya namanya, jadi memang sudah menjadi kebutuhan nasabah kami. Dan produk layanan *e-banking* yang paling sering digunakan saat ini yaitu Mobile Banking, SMS Banking, ATM tentunya, dan untuk kebutuhan transaksi dalam jumlah yang besar biasanya menggunakan Internet Banking”<sup>76</sup>

Frekuensi bertransaksi nasabah dapat diartikan sebagai seberapa sering nasabah menggunakan fasilitas layanan *e-banking* yang disediakan oleh bank. *E-Banking* ini adalah salah satu bentuk pelayanan yang tujuannya untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi yang sudah dilengkapi dengan sistem keamanan yang dapat diakses melalui HP, Komputer, Laptop, dan sebagainya.

---

<sup>76</sup>Ira Novita (Customer Service Head PT. BNI Syariah Cabang Mataram), *Wawancara*, Mataram, 04 November 2020.

Seperti hasil wawancara yang peneliti lakukan di Bank BNI Syariah Cabang Mataram dengan nasabah yang menggunakan layanan *e-banking* sebagai berikut.

“untuk saat ini saya menggunakan ATM dan Mobile Banking untuk ATM sendiri saya biasanya gunakan untuk tarik tunai saja sedangkan untuk Mobile Banking sendiri saya menggunakan untuk melakukan transfer karena lebih mudah saja dan bisa saya lakukan di manapun, kalau pakai ATM saja kan capek untuk bolak balik dan ngantri jadi saya juga menggunakan Mobile Banking kalau untuk transfer. Karena saya juga kan punya usaha jadi dengan layanan ini saya bisa setiap jam melakukan transaksi mbak, paling tidak 10 kali dalam sehari mbak, jadi meningkatkalah mbak, karena dimudahkan gitu.”<sup>77</sup>

Senada dengan yang disampaikan oleh saudari Gita nasabah BNI Syariah Cabang Mataram yang menggunakan layanan *e-banking*.

“kalau untuk layanan e-banking saya menggunakan ATM dan M-Banking atau Mobile Banking ya namanya mbak. Awalnya saya hanya menggunakan ATM saja tapi kalau pakek ATM kan harus bolak balik nih ke ATM untuk transfer dan sebagainya jadi untuk memudahkan saya jadi saya menggunakan Mobile Banking juga untuk melakukan transfer, jadi saya lebih sering sekarang melakukan transaksi daripada sebelumnya. Jadi kalau mau belanja atau butuh apapun saya tinggal bertransaksi melalui layanan ini gitu, bahkan setiap hari sekarang saya sudah bisa dengan mudah bertransaksi.”<sup>78</sup>

Pada dasarnya ATM dan Mobile Banking ini merupakan layanan 24 jam yang disediakan dengan mobilitas yang tinggi. Dan Mobile Banking ini memang produk atau fitur yang paling efektif karena berupa aplikasi yang bisa dengan gampang didownload dan digunakan di handphone yang terkoneksi dengan jaringan internet sehingga bisa digunakan kapanpun dan di manapun.

Adapun pendapat dari saudara Ahmad Taufik Hermawan nasabah Bank BNI Syariah Cabang Mataram yang menggunakan layanan *e-banking*:

---

<sup>77</sup>Bambang, *Wawancara*, Mataram, 04 November 2020.

<sup>78</sup>Gita, *Wawancara*, Mataram, 04 November 2020.

“Saya saat ini menggunakan 3 layanan e-banking yaitu ada ATM, SMS Banking, sama Mobile Banking. Jadi untuk ATM biasanya saya menggunakan untuk tarik tunai, dan kalau SMS Banking biasanya saya menggunakannya untuk dapat nontifikasi kalau ada transferan datang dan sebagainya, nah kalau Mobile Banking sendiri saya jarang sih menggunakan tapi palingan hanya untuk transfer aja, karena kalau ke bank kan agak lama dan layanan ini jelas membuat transaksi saya meningkat paling tidak dalam seminggu itu saya pasti bertransaksi sekarang, karena memang memudahkan.”<sup>79</sup>

Senada pula dengan pendapat yang disampaikan oleh saudara Omi Hairul Izam nasabah BNI Syariah Cabang Mataram:

“saya saat ini menggunakan Internet Banking, Mobile Banking, dan SMS Banking, dan pastinya itu sangat membantu saya, karena hampir setiap hari saya bertransaksi, selain tuntutan pekerjaan dan juga karena memang membuat efisiensi waktu, dekat dengan setor tunai, memudahkan transaksi, dan memang karena tuntutan pekerjaan saya.”<sup>80</sup>

Dari pendapat-pendapat tersebut, dapat kita ketahui bahwa adanya layanan *e-banking* ini dengan berbagai jenis produk layanan *e-banking* yang disediakan oleh PT. BNI Syariah Cabang Mataram sangat membantu dan memudahkan para nasabahnya dalam hal bertransaksi sehingga dapat meningkatkan frekuensi bertransaksi nasabahnya ataupun terkait dengan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah.

### **C. Hambatan-hambatan Nasabah Dalam Menggunakan Fasilitas Layanan *E-Banking***

Layanan *e-banking* pada dasarnya memberikan kemudahan dan kepraktisan dalam bertransaksi, komunikasi, dan mendapatkan informasi terkait dengan kegiatan perbankan. Tidak hanya keuntungan atau hal positif yang dirasakan nasabah dalam menggunakan layanan *e-banking*, namun ada

<sup>79</sup>Ahmad Taufik Hermawan, *Wawancara*, 04 November 2020.

<sup>80</sup>Omi Hairul Izam, *Wawancara*, Mataram, 04 November 2020.

hambatan atau kendala yang dirasakan oleh nasabah dalam menggunakan layanan ini.

Berikut pernyataan dari hasil wawancara dengan nasabah yang menggunakan layanan *e-banking* yaitu:

“Kalau untuk hambatan atau kendala, ndak ada yang terlalu menghambat sih mbak, tapi untuk hambatannya sih paling hanya eror aja di mesin ATM nya kalau di Mobile Banking nya juga paling sinyal dan kuota aja sih mbak atau lagi ada perbaikan dari bank nya terkait aplikasinya mbak klok mobile banking”.<sup>81</sup>

Adapun pernyataan lain dari saudari Gita nasabah BNI Syariah Cabang Mataram yang menggunakan layanan *e-banking*:

“Kendala yang dirasakan pasti ada mbak, saya sering bingung kalau mau transfer menggunakan ATM mbak jadinya saya hanya menggunakan ATM sebagai tarik tunai saja, di ATM kalau mau transfer harus ada kode nya kalau mau transfer ke bank lain jadi saya bingung gitu mbak kalau pakek ATM. Makanya sama juga pakek Mobile Banking.”<sup>82</sup>

Selanjutnya pendapat atau pernyataan dari saudara Ahmad Taufik Hermawan terkait kendala yang dirasakan dalam menggunakan layanan *e-banking*:

“Untuk terkait hambatan nya, kan saya menggunakan 3 layanan seperti yang saya katakan sebelumnya jadi untuk ATM sendiri hambatannya ya sering mati mesinnya, atau sinyal dan sebagainya, kalau pakai SMS Banking yang jadi hambatan mungkin terkait pulsa ya karena pakai provider jadi kita harus membayar dengan pulsa setiap kali ada nontifikasi yang masuk, dan sedangkan untuk mobile banking terkadang sering eror atau tidak ada jaringan internet jadi tidak bisa digunakan. Dan untuk transaksi saya, paling tidak dalam seminggu itu saya pasti melakukan transaksi entah itu transfer atau beli sesuatu dan adanya layanan ini tentu meningkatkan transaksi saya dan tergantung kebutuhan saya.”<sup>83</sup>

<sup>81</sup>Bambang, *Wawancara*, Mataram, 04 November 2020.

<sup>82</sup>Gita, *Wawancara*, Mataram, 04 November 2020.

<sup>83</sup>Ahmad Taufik Hermawan, *Wawancara*, 04 November 2020.

Adapun pernyataan selanjutnya terkait hambatan dari saudara Omi Hairul Izam, nasabah pengguna layanan *e-banking*:

“Dan untuk hambatan dalam menggunakan layanan ini kalau saya pribadi ya karena jaringan, karea sering tidak berfungsi apabila kita berada di suatu daerah yang terpencil atau memang disana kurang jaringan jadi tidak bisa digunakan, itu untuk Mobile Banking nya ya, dan juga Mobile Banking ini kan harus di Sim 1 jadi tidak bisa sembarang bongkar pasang Sim 1, jadi yang sering jadi kendala itu sih karena nanti Usernya nggak bisa masuk dan harus ngurus ke bank lagi, sedangkan kalau SMS Banking dan Internet Banking nggak ada masalah sih, karna kan kalau Internet Banking bisa login di mana saja, itu sih menurut saya.”<sup>84</sup>

Dari pernyataan atau pendapat tersebut, dapat kita ketahui bahwa layanan *e-banking* ini tidak hanya dapat meningkatkan frekuensi bertransaksi mereka ketika menggunakan layanan ini. Namun juga terdapat beberapa hambatan yang dirasakan oleh nasabah ketika menggunakan fasilitas layanan *e-banking* pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram.

Perpustakaan UIN Mataram

---

<sup>84</sup>Omi Hairul Izam, *Wawancara*, 04 November 2020.

## BAB III

### PEMBAHASAN

#### A. Analisis Layanan *E-Banking* Dalam Meningkatkan Frekuensi Bertransaksi Nasabah PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram

*E-banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik.<sup>85</sup> Layanan ini juga merupakan salah satu bentuk dari pemasaran yang dilakukan oleh bank karena bank menyadari semakin ketatnya persaingan yang terjadi di dunia bisnis ini, kualitas pelayanan perbankan semakin meningkat dan persaingan pada jasa perbankan semakin kompleks hal ini membuat setiap perbankan selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya agar kepuasan nasabah dapat terwujud. Sementara dari sisi produk, banyak bank menawarkan produk yang hampir mirip. Salah satu hal yang bisa membedakan bank satu dengan yang lainnya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan merupakan faktor utama yang mampu menentukan kelangsungan kegiatan perbankan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah terkait dengan pelayanan. Karena bank harus mampu bersaing dengan bank yang lainnya untuk mempertahankan nasabah mereka.<sup>86</sup>

Begitu pula dengan PT. BNI Syariah Cabang Mataram yang berupaya menyediakan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat serta memberikan

---

<sup>85</sup>Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*,..., hlm. 35.

<sup>86</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), hal. 324

kenyamanan dan kemudahan dalam mendapatkan informasi, melakukan komunikasi, serta bertransaksi melalui layanan *e-banking* yang disediakan.

Saat ini pada tahun 2020 sudah terdapat 40.000 nasabah yang menggunakan layanan *e-banking*<sup>87</sup>, karena setiap pembukaan rekening maka nasabah akan secara otomatis diberikan fasilitas atau menggunakan layanan *e-banking* yang ditawarkan oleh bank. Paling tidak penggunaan salah satu layanan *e-banking* yaitu ATM, yang disampaikan oleh Ira Novita selaku *Customer Service Head* dan kemudian ditawarkan berbagai produk layanan *e-banking* lainnya yang sesuai dengan kebutuhan nasabah yang dapat mempermudah kegiatan terkait perbankan.

Berdasarkan paparan dan temuan diatas, terkait dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai analisis layanan *e-banking* dalam meningkatkan frekuensi bertransaksi nasabah, maka peneliti mendapatkan bahwa dengan adanya layanan *e-banking* ini nasabah dapat dengan mudah bahkan lebih sering bertransaksi atau dapat diartikan meningkat atau bertambahnya frekuensi bertransaksi ulang nasabahnya, dengan adanya layanan ini nasabah bisa setiap hari bertransaksi tanpa batas bahkan ada yang dalam sehari bisa bertransaksi paling tidak 10 kali melakukan transaksi karena sesuai dengan kebutuhan atau karena tuntutan pekerjaan nasabah sendiri. Oleh karena itu berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti. Ada beberapa alasan atau yang menjadi penyebab meningkatnya frekuensi

---

<sup>87</sup>Ira Novita, (*Customer Service Head* PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram), *Wawancara*, Mataram, 04 Desember 2020.

bertransaksi nasabah PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram ini dengan adanya layanan *e-banking* yang disediakan, antara lain:

### 1. Efisiensi Waktu

Layanan *e-banking* ini dapat dioperasikan sendiri oleh nasabah melalui media elektronik yang ada, sehingga dapat dilakukan di manapun dan kapanpun. Nasabah tidak perlu datang dan mengantri lama ke bank untuk melakukan transaksi ataupun memperoleh informasi sehingga nasabah bisa dengan cepat menyelesaikan kebutuhannya dengan menggunakan berbagai produk layanan *e-banking*.

### 2. Kemudahan Penggunaan

kemudahan penggunaan *e-banking* di definisikan sebagai tingkat di mana seseorang meyakini bahwa penggunaan *e-banking* merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya. Konsep ini mencakup kejelasan tujuan penggunaan *e-banking* dan kemudahan penggunaan sistem untuk tujuan yang sesuai dengan keinginan pemakai. Apalagi keberadaan media elektronik sekarang ini bukanlah hal yang asing bagi masyarakat sehingga siapapun sekarang dengan mudah dapat mengoperasikan media elektronik maupun penggunaan *e-banking*.

### 3. Ketersediaan fasilitas

Adanya berbagai jenis produk *e-banking* yang disediakan, namun salah satu produk yang memang tidak bisa diakses melalui handphone maupun notebook yaitu fasilitas ATM yang memungkinkan untuk melakukan penarikan tunai maupun setor tunai. ATM sudah bisa dijumpai di mana

saja dan biasanya berada di tempat-tempat yang strategis atau dipusat keramaian. Kecuali di tempat-tempat atau desa terpencil yang sulit dijangkau dan tidak mendukung mungkin akan susah untuk adanya fasilitas ini, dan juga membutuhkan biaya pengadaan fasilitas.

## **B. Hambatan-hambatan Dalam Penggunaan Fasilitas Layanan *E-Banking* Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram**

Dengan adanya *E-Banking* ini, memang banyak keuntungan yang akan diperoleh nasabah terutama apabila dilihat dari banyaknya waktu dan tenaga yang dapat dihemat karena *E-Banking* jelas bebas antrian dan dapat dilakukan darimana saja sepanjang nasabah memiliki sarana pendukung untuk melakukan layanan *E-Banking* tersebut. Namun, nasabah juga pada umumnya juga memiliki hambatan-hambatan dalam penggunaan fasilitas *E-Banking*, seperti nasabah pada Bank BNI Syariah Cabang Mataram. Berikut hambatan-hambatan yang terjadi pada nasabah Bank BNI Syariah Cabang Mataram dalam penggunaan fasilitas *e-banking*, yaitu :

### **1. Jaringan yang tidak mendukung**

Sering terjadi nasabah yang pada umumnya memiliki hambatan dalam menggunakan fasilitas *e-banking*. Nasabah yang berada di daerah sulit untuk mengakses jaringan seperti di pedesaan, maka secara otomatis jaringannya akan terganggu. Hal tersebut yang menyebabkan nasabah pada Bank BNI Syariah Cabang Mataram lebih memilih untuk tidak menggunakan aplikasi *e-banking* atau menunda penggunaannya karena

memang tidak bisa digunakan apabila tidak ada jaringan atau tidak terkoneksi ke internet atau terjadi eror pada sistem.

## **2. Kemampuan nasabah tentang penggunaan teknologi**

Kurangnya ilmu pengetahuan masyarakat tentang fasilitas *e-banking* sehingga masih banyak yang tidak mengerti atau bingung dalam penggunaan teknologi atau dalam menggunakan layanan *e-banking* ini. Nasabah sering bertanya kepada *customer service* karena ketidakpahaman mereka dalam penggunaan aplikasi pada ponsel dalam melakukan transaksi melalui *e-banking* BNI Syariah Cabang Mataram sehingga para nasabah masih saja memilih bertransaksi dengan cara mendatangi kantor cabang.

## **3. Terkait teknis penggunaan *e-banking***

Terkait dengan teknis penggunaan atau pengaktifan untuk penggunaan *e-banking* sudah sangat mudah, tinggal datang ke kantor bank terdekat untuk mengaktifkan jenis produk layanan *e-banking* apa yang ingin digunakan. Namun, seperti jenis produk layanan *e-banking* seperti *Mobile Banking* yang ketika pengaktifannya menggunakan SIM Card handphone sehingga pengguna atau nasabah tidak bisa sembarangan membuka SIM Card handphone karena biasanya akan ter-reset atau tidak bisa digunakan sehingga nasabah harus datang lagi ke kantor untuk pengaktifan kembali.

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan oleh peneliti mengenai Analisis Layanan *E-Banking* Dalam Meningkatkan Frekuensi Bertransaksi Nasabah Studi Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram. Analisis yang telah dilakukan terhadap layanan *e-banking* dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Analisis Layanan *E-Banking* Dalam Meningkatkan Frekuensi Bertransaksi Nasabah Studi Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram.

Frekuensi bertransaksi nasabah menggunakan layanan *e-banking* dapat dikatakan meningkatkan karena ada beberapa penyebab atau alasan meningkatnya transaksi nasabah yaitu, efisiensi waktu dari nasabah, kemudahan penggunaan, dan ketersediaan fasilitas. Dengan berbagai jenis produk layanan *e-banking* yang paling sering digunakan seperti, *ATM*, *SMS Banking*, *Internet Banking*, *Mobile Banking*.

2. Hambatan-hambatan Dalam Penggunaan Fasilitas Layanan *E-Banking* Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram.

Namun dalam penggunaan layanan *e-banking* terdapat hambatan yang dirasakan oleh nasabah, yaitu jaringan yang sering tidak mendukung, kemampuan nasabah tentang penggunaan teknologi, terkait dengan teknis penggunaan *e-banking*.

## B. Saran

### 1. Bagi Lokasi Penelitian

Saran kepada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram untuk semakin menciptakan ataupun mengembangkan berbagai produk layanan yang akan semakin mempermudah nasabah terkait kebutuhannya dibidang perbankan. Serta semakin mempromosikan berbagai produk layanan *e-banking* yang dimiliki agar mampu besaing dengan bank-bank yang lainnya. Serta mengingatkan kepada nasabah untuk berhati-hati dalam menggunakan *e-banking* agar tidak dimanfaatkan oleh orang lain dan tidak menimbulkan aksi kejahatan.

### 2. Bagi Pihak Universitas

Penulis berharap Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram tetap melakukan kerjasama yang baik dengan lembaga atau instansi tempat mahasiswapenelitian sehingga memudahkan mahasiswa dalam proses penerimaanpenelitian.

### 3. Bagi Masyarakat atau Nasabah

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

#### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

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



Perpustakaan UIN Mataram

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah!*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015.
- Afifudin dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Pustaka Setia, 2012.
- Albi Anggito, dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jawa Barat: CV. Jejak Publisher, 2018.
- Azizah Khoirun Nisa, “Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, Kemudahan, Penggunaan *E-Banking* Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Secara Online Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI Syariah KC Tanjungkarang)”, *Skripsi*, FEBI UIN Raden Intan Lampung, 2018.
- Andrianto, dan M. Anang Firmansyah, *MANAJEMEN BANK SYARIAH (Implementasi Teori dan Praktik)*, Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media, 2019, Cet. 1.
- Brosur “Pembukaan Rekening”, PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram, 22 Juni 2020.
- Dahlia Bonang, “Pengaruh Layanan E-Banking Terhadap Sikap Nasabah Bank Syariah Di Kota Mataram”, *IQTISHADUNA*, Vol. VIII, No. 2, 2017.
- Dewi Rosa Indah, “Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BNI 46 Cabang Langsa”, *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, Vol. 5, No. 2, 2016.
- Djam’an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Evani Khoirunnisa, “Pengaruh Penggunaan *E-Banking*, Kepercayaan (*Trust*), Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surakarta”, *Skripsi*, FEBI IAIN Salatiga, 2017.
- Hery, *Akuntansi Keuangan Menengah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- <https://khanfarkhan.com/pengertian-transaksi-jurnal-dan-posting/> diakses pada 07 Mei 2020, pukul 21.52 WITA.
- Inggang Perwangsa Nuralam, *Manajemen Hubungan Pelanggan Perbankan Syariah Indonesia*, Yogyakarta: Deepublish, 2018, Ed.1, Cet. 2.

- Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, Yogyakarta: ANDI, 2011.
- Mislah Hayati Nasution, dan Sutisna, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking”, *Jurnal Nisbah*, Vol 1, Nomor 1, 2015.
- Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, Jakarta: Kencana, 2014.
- Neni Sri Imaniyati, “Perkembangan Regulasi Perbankan Syariah di Indonesia: Peluang dan Tantangan”, *Ijtihad, Jurnal Wacana Hukum Islam dan Kemanusiaan*, Volume 13, No. 1, 2013.
- Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber-Elektronik Banking*, Jakarta: OJK, 2015.
- Rizky Utami, “Analisis Kualitas Layanan *Internet Banking* Untuk Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Bertransaksi Secara *Online* (Studi Pada Bank NTB Syariah Cabang Pemenang KLU)”, *Skripsi*, FEBI UIN Mataram, Mataram, 2019.
- Sugiono, *Metodologi Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sunarto Zulkifli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah*, Jakarta: Zikrul Hakim, 2007, Cet. III.
- Wina Sri Lestari, “Penggunaan Fasilitas *E-Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat, TBK KCP SM. Raja Medan”, *Skripsi*, FEBI UIN Sumatera Utara, Medan, 2016.
- Wiroso, *Produk Perbankan Syariah*, Jakarta Barat: LPFE Usakti, 2011, Cet. 2.



Perpustakaan **UIN Mataram**

**Lampiran 1: Dokumentasi Wawancara**





## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. DATA PRIBADI

Bahwa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Widarni Mariati
Umur	: 21 Tahun
Tempat / Tanggal Lahir	: Mondah, 16 Agustus 1999
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Status Perkawinan	: Belum Kawin
Nama Ibu	: Zakiatun Mariati
Nama Ayah	: Judarpah
Alamat	
Dusun	: Mondah
Desa	: Mujur
Kecamatan	: Praya Timur
Kabupaten	: Lombok Tengah
Provinsi	: Nusa Tenggara Barat
Tlp./ HP	: 085954468442
Email	: <a href="mailto:widarnimariati@gmail.com">widarnimariati@gmail.com</a>
Instagram	: widarnimariati_



### B. PENDIDIKAN

#### 1. Pendidikan Taman Kanak-Kanak (TK)

Nama Sekolah	: TK PGRI MUJUR
Tahun Masuk	: 2003
Tahun Lulus	: 2005

#### 2. Pendidikan Sekolah Dasar (SD)

Nama Sekolah	: SDN 2 MUJUR
Tahun Masuk	: 2005
Tahun Lulus	: 2011

**3. Pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP)**

Nama sekolah : SMPN 1 PRAYA TIMUR

Tahun Masuk : 2011

Tahun Lulus : 2014

**4. Pendidikan Madrasah Aliyah (MA)**

Nama Madrasah : Madrasah Aliyah Negeri 1 Lombok Tengah

Tahun Masuk : 2014

Tahun Lulus : 2017

**5. Pendidikan Saat Ini**

Nama Universitas : Universitas Islam Negeri Mataram

Program Studi : Perbankan Syariah

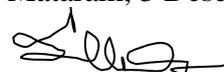
Tahun Masuk : 2017-Sekarang

**C. Pengalaman Organisasi**

- a. Bendahara PALANG MERAH REMAJA MAN 1 Lombok Tengah (Periode 2016-2017).
- b. Bendahara Remaja Musholla Al-Badr MAN 1 Lombok Tengah (Periode 2016).
- c. UKM Literasi Ilmiah UIN Mataram sebagai Anggota Divisi Rumah Tangga (Periode 2018).
- d. UKM Literasi Ilmiah UIN Mataram sebagai Sekretaris Umum (Periode 2019-sekarang).
- e. Komunitas Entrepreneur Muda (ERDA) sebagai anggota Divisi Public Relation (Periode 2019).
- f. Komunitas Entrepreneur Muda (ERDA) sebagai Sekretaris Divisi Administrasi (Periode Sekarang).

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya.

Mataram, 3 Desember 2020



(Widarni Mariati)