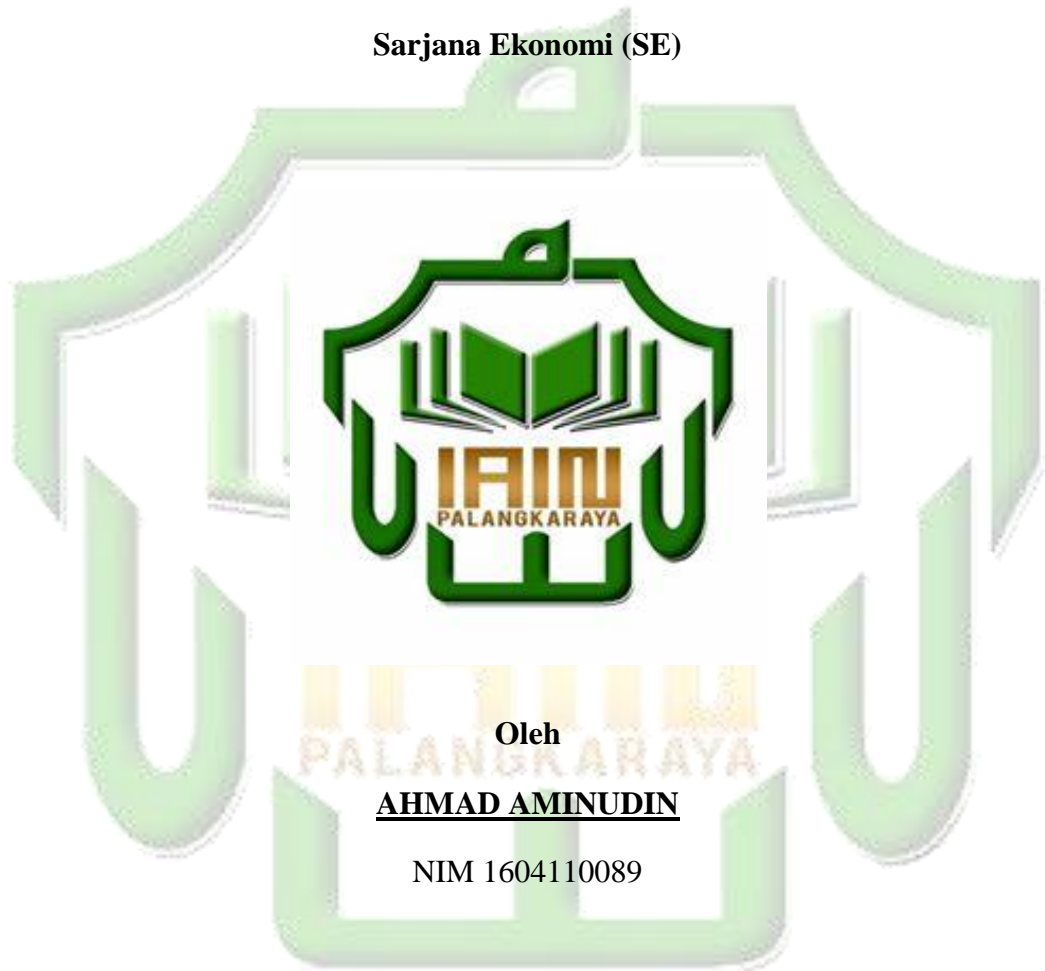


**LATAR BELAKANG NASABAH DI LINGKUNGAN MAHASISWA  
FEBI DALAM MENGGUNAKAN E-BANKING DI BSI KC 1  
PALANGKA RAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi (SE)**



Oleh

**AHMAD AMINUDIN**

NIM 1604110089

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN EKONOMI ISLAM  
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
TAHUN 2021**

## PERSETUJUAN SKRIPSI

Juduk : Latar belakang Nasabah Di Lingkungan Mahasiswa  
Febi Dalam Menggunakan *E-Banking* Di BSI KC 1  
Palangka Raya

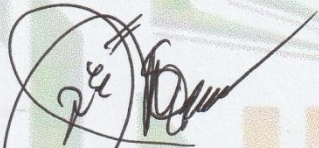
Nama : Ahmad Aminudin  
NIM : 1604110089  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Jenjang : Strata Satu (S1)

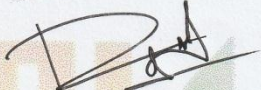
Palangka Raya, September 2021

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

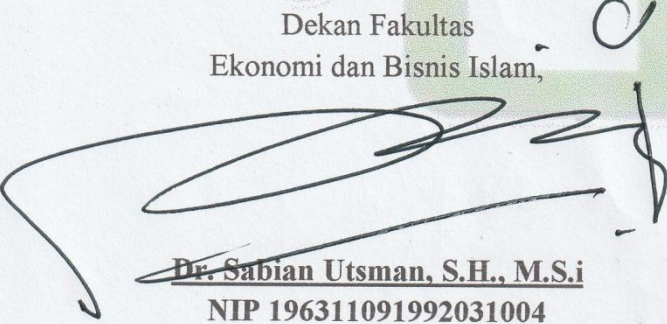
  
Dr. Imam Oalyubi, SS, M.Hum  
NIP 197204042000031005

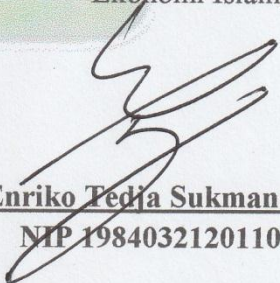
  
Rahmad Kurniawan, S.E.Sy., M.E  
NIP 198809122019031005

Mengetahui:

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam,

Ketua Jurusan  
Ekonomi Islam,

  
Dr. Sabian Utsman, S.H., M.S.i  
NIP 196311091992031004

  
Enriko Tedja Sukmana, M.S.i  
NIP 198403212011011012

NOTA DINAS

Palangka Raya, September 2021

**Hal : Mohon Diuji Skripsi  
Ahmad Aminudin**

Kepada

Yth. Ketua Panitia Ujian Skripsi

**IAIN PALANGKA RAYA**

G.obos Komplek Islamic Center

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari :

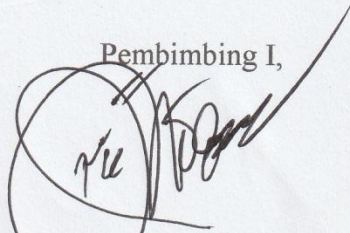
Nama : **Ahmad Aminudin**  
NIM : **1604110089**  
Judul : **Latar Belakang Nasabah Di Lingkungan Mahasiswa  
Febi Dalam Menggunakan E-Banking Di BSI KC 1  
Palangka Raya**

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya. Demikian atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

Mengetahui:

Pembimbing I,



**Dr. Imam Qalyubi, SS., M.Hum**  
NIP 197204042000031005

Pembimbing II,



**Rahmad Kurniawan, S.E.Sy., M.E**  
NIP 198809122019031005

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **LATAR BELAKANG NASABAH DI LINGKUNGAN MAHASISWA FEBI DALAM MENGGUNAKAN E-BANKING DI BSI KC 1 PALANGKA RAYA** oleh Ahmad Aminudin, Nim :1604110089 telah di *munaqasahkan* Tim *Munaqasah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 21 September 2021

Palangka Raya September 2021

### Tim Penguji

**Enriko Tedja Sukmana. M.SI**

(Ketua Sidang/Penguji)

(.....)

**Ali Sadikin., M.SI**

(Penguji I)

(.....)

**Dr. Imam Qalyubi, S.S., M.Hum**

(Penguji II)

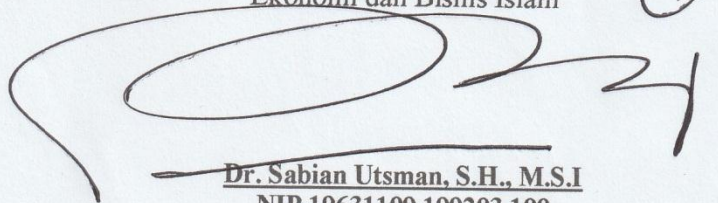
(.....)

**Rahmad Kurniawan, S.E.Sy.,M.E**

(Sekretaris/Penguji)

(.....)

Mengetahui  
Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. Sabian Utsman, S.H., M.S.I**  
NIP.19631109 199203 100

# **LATAR BELAKANG NASABAH DI LINGKUNGAN MAHASISWA FEBI DALAM MENGGUNAKAN *E-BANKING* DI BSI KC 1 PALANGKA RAYA**

## **ABSTRAK**

Oleh : Ahmad Aminudin

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji Bank BNI Syariah tentang (1) Bagaimana pandangan nasabah terhadap *E-Banking* BNI Syariah Palangka Raya. (2) Faktor apa saja yang menjadi landasan nasabah dalam menggunakan *E-Banking* di BNI Syariah Palangka Raya.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah mahasiswa IAIN Kota Palangka Raya khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, dokumentasi dan wawancara, Pengabsahan data menggunakan Teknik triangulasi sumber, yaitu pengumpulan data dari informasi sejenis dari berbagai sumber yang bereda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, pertama pandangan nasabah terhadap E-Banking BNI Syariah Palangka Raya, penelitian ini adalah yang pertama yaitu efisien, aman dan mudah, Efisien yaitu seseorang menyelesaikan suatu pekerjaan tepat waktu. keamanan yaitu sebagai kondisi yang bebas dari ketakutan, kecemasan. Kemudahan yaitu menjadi kebutuhan masyarakat modern di era digital ini. kedua Faktor apa saja yang menjadi landasan nasabah dalam menggunakan E-Banking di BNI Syariah Palangka Raya adalah faktor budaya, Sosiologis dan kepercayaan. Pertama faktor budaya yaitu nilai-nilai sosial yang diterima masyarakat secara menyeluruh. kedua faktor Sosiologis yaitu seperti referensi, keluarga, serta peran dan status social yang mendapatkan motivasi. Ketiga faktor Kepercayaan yang tinggi menjadi penyebab timbulnya kepuasan pelanggan dan loyalitas nasabah.

**Kata Kunci : *Kepuasan Nasabah, Elektronik banking***

**BACKGROUND OF CUSTOMER'S DECISION IN FEBI  
STUDENTS IN USING E-BANKING AT BSI KC 1  
PALANGKA RAYA**

**ABSTRACT**

*By: Ahmad Aminudin*

This research was conducted to review Bank BNI Syariah about (1) How customers view *E-Banking* BNI Syariah Palangka Raya. (2) What factors become the basis customerin using *E-Banking* in BNI Syariah Palangka Raya.

This researchis a field research using descriptive qualitative research method. The subjects in this study were IAIN students of Palangka Raya City, especially students of the Faculty of Islamic Economics and Business. Data collection techniques using observation, documentation and interviews. Data transfer using source technique, which is the collection of data from similar information from various different sources.

The results of this study show that, firstly the customer's view of E-Banking BNI Syariah Palangka Raya, this research is the first one that is efficient, safe and easy, Efficient that is someone completes a job on time. security that is as a condition free from fear, anxiety. Convenience is becoming the need of modern society in this digital era. the two factors that become the basis of customers in using E-Banking in BNI Syariah Palangka Raya are cultural, sociological and trust factors. First the cultural factor is the social values that society receives as a whole. sociological factors such as references, family, and the role and social status that get motivation. The three factors of high trust are the cause of customer satisfaction and customer loyalty.

**Keywords :** *Customer Satisfaction , Electronic banking*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT, yang hanya kepada-Nya kita menyembah dan kepada-Nya pula kita memohon pertolongan, atas limpahan taufiq, rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Latar Belakang Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking Di BSI KC 1 Palangka Raya”** dengan lancar. Shalawat serta salam kepada Nabi Junjungan kita yakni Nabi Muhammad SAW., Khatamun Nabiyyin, beserta para keluarga dan sahabat serta seluruh pegikut beliau *illa yaumul qiyamah*.

Skripsi ini dikerjakan demi melengkapi dan memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan ribuan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Khairil Anwar, M.Ag. Selaku rektor IAIN Palangka Raya,
2. Bapak Dr. Drs. Sabian Ustman, S.H., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Palangka Raya,
3. Bapak Enriko Tedja Sukmana, S.Th.I. Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam di IAIN Palangka Raya,
4. Bapak Bapak Sofyan Hakim, M.M., M.A.P Selaku Dosen Penasehat Akademik selama penulis menjalani perkuliahan,

5. Bapak Dr. Imam Qolyubi, M.Hum Sebagai Dosen Pembimbing I,
6. Ibu Nia Kurniati Hasibuan, M.H Sebagai Pembimbing II,
7. Ayah dan Ibu penulis yang telah memberikan dukungan moril, materil dan selalu mendoakan keberhasilan penulis dan keselamatan selama menempuh Pendidikan, dan
8. semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah ikut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dan menjadi pendorong dunia pendidikan dan ilmu pengetahuan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

**Palangka Raya, Januari 2021**  
Penulis,

**AHMAD AMINUDIN**  
NIM 1604110089



## PERNYATAAN ORSINALITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Aminudin  
NIM : 160 411 0089  
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan skripsi dengan judul “**Latar Belakang Nasabah Di Lingkungan Mahasiswa FEBI Dalam Menggunakan E-Banking Di BSI KC 1 Palangka Raya**”, adalah benar karya saya sendiri. Jika kemudian hari adanya pelanggaran maka saya siap menanggung resiko atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, Januari 2021  
Yang membuat pernyataan,



**AHMAD AMINUDIN**  
NIM 1604110089

## MOTTO

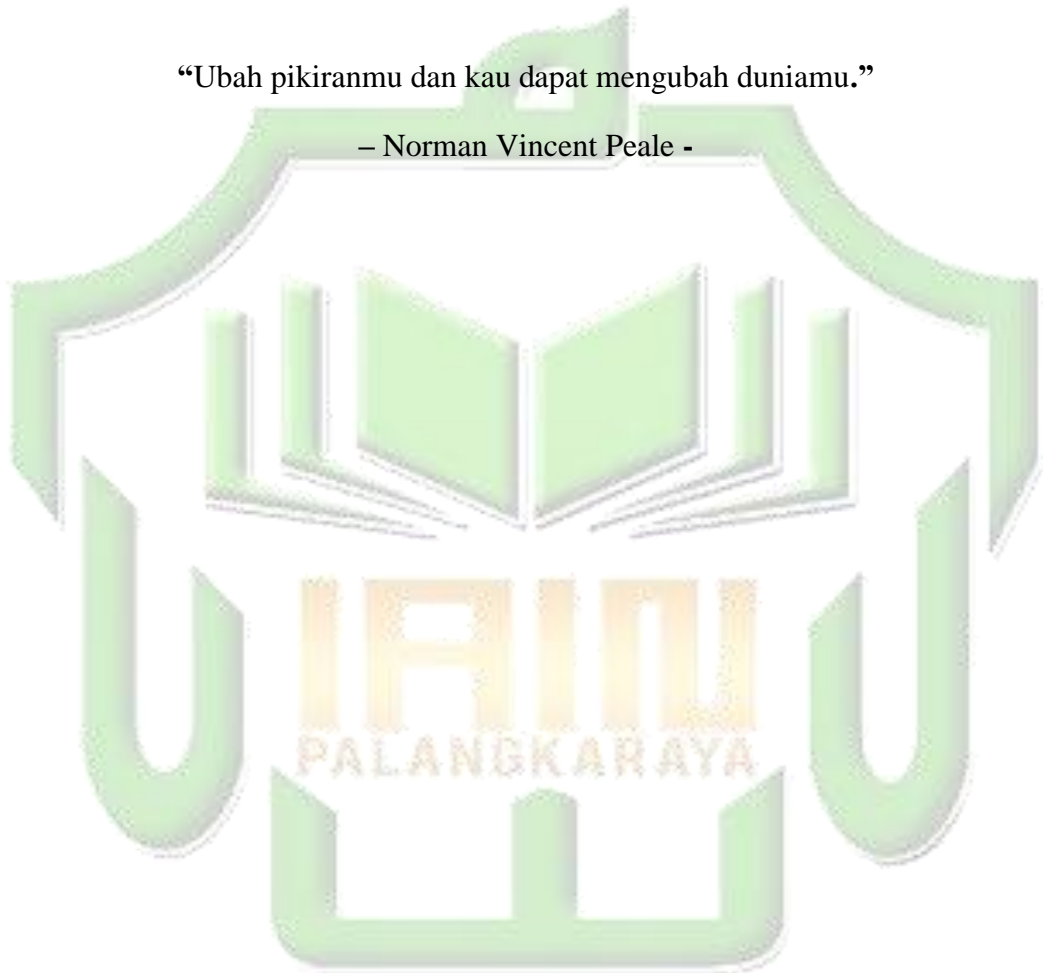
وُسْعَهَا إِلَّا نَفْسًا اللَّهُ يُكَلِّفُ لَا

(Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya)

(QR. Al-Baqarah : 286)

“Ubah pikiranmu dan kau dapat mengubah duniamu.”

– Norman Vincent Peale -



## PERSEMBAHAN

Syujud syukurku kusembahkan kepada-Mu ya Allah, Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Atas takdirmu saya bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi saah satu langkah awal untuk masa depanku dalam meraih cita-cita saya.

### **Skripsi ini saya persembahkan untuk:**

Imam keluarga kecilku ( Bapak ku Sugeng ) dan wanita tangguh saya (Mama ku Husniawati ). Terima kasih banyak atas semua didikan, dukungan dan perhatian yang telah diberikan kepada anakmu ini. Terima kasih juga atas limpahan doa yang tak pernah berakhir.

Dan teruntuk kakaku tersayang ( Astika Rimbawati ) Dan adikku sayng (Firda Dhiya Asmita ) tiada waktu yang paling berharga dalam hidup selain menghabiskan waktu dengan mu. Walaupun saat dekat kita sering bertengkar, tapi saat jauh kita saling merindukan. Terima kasih untuk bantuan dan semangat darimu, semoga awal dari kesuksesan saya ini dapat membanggakan kalian.

Terima kasih kepada semua orang yang telah berjasa dalam memberikan imu-ilmu pendidikan, guru-guru dan dosen-dosenku. Terima kasih atas semua ilmu yang bermanfaat. Semoga menjadi amal jariyah bagi bapak dan ibu sekalian.

### **Pembimbing Ku**

Dr. Imam Qalyubi, SS,M.Hum dan Bapak Rahmad Kurniawan, S.E.Sy., M.E yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing daam pembuatan skripsi ini dengan penuh kesabaran sehingga dapat terselesaikan. Tiada kata lain yang dapat saya ucapkan selain rasa terima kasih kepada Bapak-bapak.

Teman-teman seperjuanganku ( Perbankan Syari'ah A angkatan 2016 ) Dan teman teman Kost Ceriwis Terima kasih banyak kawan atas dukungan dan doa kalian. Aku harap kalian dapat selalu mengingatku dan menyapaku ketika kita sudah berada pada jalan masing-masing.

Untuk Ibu Tri Arfanyanti dan Sahabat ku Kemal Akbar Pramadhika terimakasih sudah menjadi pendengar sekaligus sudah mendukung saya, sudah menjadi teman sekaligus guru yang mendengarkan keluh kesah nya skripsi ini.

Terimakasih semua nya :)

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No.158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	<i>Alif</i>	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	<i>Bā'</i>	B	Be
ت	<i>Tā'</i>	T	Te
ث	<i>Ṡā'</i>	Ṡ	es titik di atas
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Hā'</i>	H	ha titik di bawah
خ	<i>Khā'</i>	Kh	ka dan ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Ḍal</i>	Ḍ	zet titik di atas
ر	<i>Rā'</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sīn</i>	S	Es
ش	<i>Syīn</i>	Sy	es dan ye
ص	<i>Ṣād</i>	Ṣ	es titik di bawah
ض	<i>Dād</i>	d .	de titik di bawah
ط	<i>Tā'</i>	Ṭ	te titik di bawah
ظ	<i>Zā'</i>	Z .	zet titik di bawah

ع	'Ayn	...'	koma terbalik (di atas)
غ	Gayn	G	Ge
ف	Fā'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	El
م	Mīm	M	Em
ن	Nūn	N	En
و	Waw	W	We
ه	Hā'	H	Ha
ء	Hamzah	...'	Apostrof
ي	Yā	Y	Ye

**B. Konsonan Rangkap Karena *tasydīd* Ditulis Rangkap:**

متعاقدين	Ditulis	<i>muta'āqqidīn</i>
عدة	Ditulis	'iddah

**C. *Tā' marbūtah* di Akhir Kata.**

1. Bila dimatikan, ditulis h:

هبة	Ditulis	<i>Hibah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis t:

الله نعمة	Ditulis	<i>ni'matullāh</i>
زكاة الفطر	Ditulis	<i>zakātul-fītri</i>

#### D. Vokal Pendek

َ	Fathah	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	Dammah	Ditulis	U

#### E. Vokal Panjang:

جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah + ya' mati	Ditulis	Ā
يسعي	Ditulis	<i>yas'ā</i>
Kasrah + ya' mati	Ditulis	Ī
مجيد	Ditulis	<i>Majīd</i>
Dammah + wawu mati	Ditulis	Ū
فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>

#### F. Vokal Rangkap:

Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
Fathah + wawu mati	Ditulis	Au

قول	Ditulis	<i>Qaul</i>
-----	---------	-------------

**G. Vokal-vokal Pendek Yang Berurutan Dalam Satu Kata, Dipisahkan dengan Apostrof.**

انتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

**H. Kata Sandang Alif + Lām**

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf “l” (el) nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

**I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat**

Ditulis menurut penulisannya.

ذوى الفروض	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
هل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

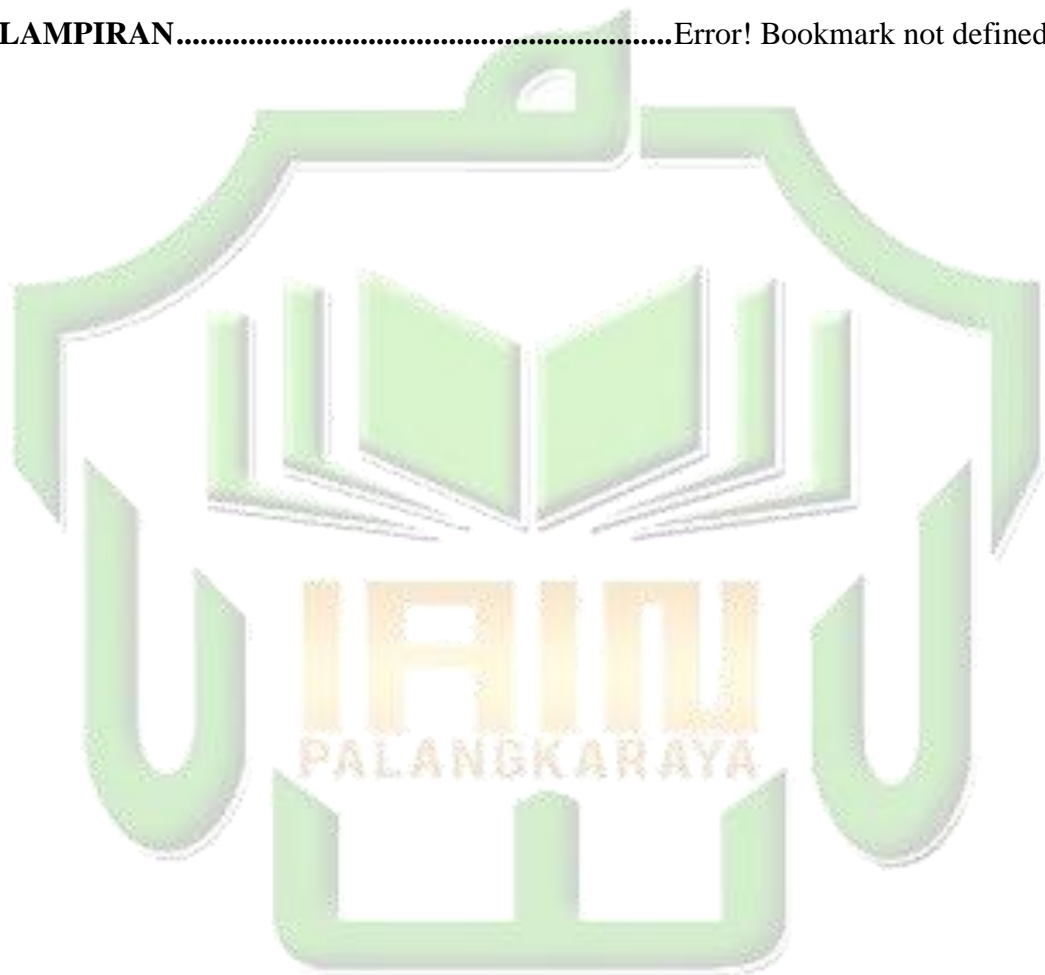
## DAFTAR ISI

<b>LATAR BELAKANG NASABAH DI LINGKUNGAN MAHASISWA FEBI DALAM MENGGUNAKAN E-BANKING DI BSI KC 1 PALANGKA RAYA .....</b>	<b>1</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN ORSINALITAS .....</b>	<b>viii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>ix</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>x</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II .....</b>	<b>9</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	9
B. Kajian Teoritis.....	17
1. Pengertian Bank .....	17



2. Bank Syariah .....	18
3. Teori Pemasaran.....	19
4. Perilaku Konsumen .....	21
5. Perilaku Konsumen dalam Islam.....	24
6. Latar Politik.....	26
7. Electronic Banking (E-Banking).....	27
C. Kerangka Pikir.....	30
<b>BAB III.....</b>	<b>33</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	33
B. Jenis Pendekatan Penelitian .....	33
C. Objek dan Subjek Penelitian .....	34
1. Objek penelitian .....	34
2. Subjek Penelitian.....	34
D. Teknik Pengumpulan Data .....	35
1) Pengamatan (Observasi).....	35
2) Wawancara (Interview).....	36
3) Dokumentasi.....	38
E. Pengabsahan Data .....	38
F. Teknik Analisis Data.....	40
<b>BAB IV .....</b>	<b>41</b>
<b>PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>41</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	41
1. Sejarah Singkat Kota Palangka Raya .....	41
2. Profil Bank BSI KC 1.....	45
B. Penyajian Data.....	64
C. Analisa Data.....	83
<b>BAB V.....</b>	<b>94</b>

<b>PENUTUP.....</b>	<b>94</b>
A. Kesimpulan.....	94
D. Saran.....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>96</b>
A. Buku .....	96
E. Skripsi.....	96
F. Internet .....	100
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1 Indikator Persamaan dan Perbedaan Penelitian .....</b>	<b>15</b>
<b>Tabel 2.2 Kerangka Berpikir .....</b>	<b>33</b>



## DAFTAR SINGKATAN



E-Banking	= Elektronik Banking
ATM	= Anjungan Tunai Mandiri
BNI	= Bank Negara Indonesia
FEBI	= Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
KCP	= Kantor Cabnag Pembantu
KC	= Kantor Cabang
BCA	= Bank Central Asia
SOP	= Standar Operasional Prosedur
PT	= Perseroan Terbatas
E-Channel	= Electronic Channel
CMS	= Cash Management System
VA	= Virtual Account
RI	= Republik Indonesia
UU	= Undang Undang
QS	= Qur'an Surah
SWT	= Subhanahu wa ta'ala
PC	= Personal Computer
HP	= hand phone
SMS	= Short Message Service
SKT	= <i>Sim Tool Kit</i>
CSO	= <i>Customer Service Operator</i>
CDM	= <i>Cash Deposit Machine</i>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Mendengar kata bank sebenarnya tidak asing lagi bagi kita, terutama yang hidup di perkotaan. Bahkan, di pedesaan sekalipun saat ini kata bank bukan merupakan kata yang asing dan aneh. Sebagai lembaga keuangan bank menyediakan berbagai jasa keuangan. Di negara-negara maju bank bahkan sudah merupakan kebutuhan utama bagi masyarakat setiap kali bertransaksi.<sup>1</sup>

Bank merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Sistem informasi dan teknologi telah diterapkan di industri perbankan dan hasilnya sukses luar biasa. Salah satu hasil dari kemajuan sistem informasi di bidang perbankan adalah lahirnya *E-banking*. Pada awalnya *E-banking* atau *electronic banking* hanya digunakan oleh para pebisnis, tetapi akhir-akhir ini banyak digunakan oleh nasabah bank pada umumnya.

Hal tersebut menunjukkan betapa mudahnya penggunaan *E-banking* sehingga banyak yang menggunakan. Pelayanan yang manual seperti itu kurang efisien dan praktis. Oleh karena itu, diciptakan sebuah sistem yang akan membantu pelayanan dengan menggunakan telepon selular. *Elektronik banking* merupakan layanan perbankan yang

---

<sup>1</sup> Darmawi, Herman, Manajemen Perbankan. Jakarta: Bumi Aksara, 2011, hal. 98

meliputi *Internet Banking*, *mobile banking*, *sms banking* dan *phone banking*. Fasilitas yang disediakan perusahaan perbankan melalui benda elektronik misal: *handphone*, *computer*, 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.

Pelayanan yang ditawarkan oleh lembaga perbankan diantaranya kemudahan dalam melakukan transaksi. Namun juga kemudahan dan efisiensi yang diberikan oleh layanan *E-banking* tidak serta merta menjamin keamanannya. Oleh karena itu, persoalan tentang risiko menjadi hal yang sangat penting untuk diantisipasi. Banyak juga kejahatan yang terjadi melalui *E-banking*.<sup>2</sup> Berikut ini *cyber crime* di dunia dari tahun ke tahun, seperti dikutip dari Koran Sindo Kamis. Pada Maret 2012.

Sebagai salah satu faktor penentu dalam pemasaran, teknologi memiliki peranan yang sangat penting dalam meraih pelanggan. Semakin mudah informasi mengenai suatu produk didapat akan semakin meningkatkan peluang untuk meraih pelanggan dan semakin meningkatkan kesadaran masyarakat akan suatu produk.

Bagi nasabah, keputusan untuk menggunakan jasa tentunya didasarkan pada berbagai pertimbangan. Sebuah premis dasar dalam

---

<sup>2</sup> Aidi, Royansyah. 2015. "Pengaruh Layanan Fitur Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BRI Syariah Cabang Banjarmasin". Skripsi. Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam IAIN Antasari.

teori perilaku nasabah adalah bahwa masyarakat cenderung untuk memilih. memberikan kemudahan kepada para nasabah. Salah satu alasan munculnya *E-banking* adalah karena kesibukan serta kebutuhan manusia yang semakin meningkat, di mana diperlukan sesuai yang lebih praktis dan tidak terlalu membuang waktu lama.

Bank syariah memiliki keunggulan yang luar biasa dibanding bank konvensional, baik secara spiritual maupun secara rasional. Keunggulan-keunggulan tersebut merupakan alasan umat Islam untuk memilih bank Islam, Menabung dan mendepositokan uang di bank syariah dengan sistem mudharabah akan mendapat berkah dari Allah SWT. Semua tabungan dan deposito dikelola dengan bagi hasil dengan sistem mudharabah, maka bank syariah tidak diwajibkan membayar bunga kepada nasabah sebagaimana dalam bank riba ( bank konvensional ). Bank syariah membagi hasil sesuai dengan tingkat pendapatan dan keuntungan yang diperolehnya berdasarkan nisbah bagi hasil yang telah disepakati. Sistem mudharabah inilah yang telah menyelamatkan bank – bank syariah dari negative spread sehingga terhindar dari likuidasi. Sistem mudharabah adalah kebalikan dari sistem bunga.<sup>3</sup>

Dalam hal ini terutama pada nasabah bank menginginkan suatu pelayanan yang bersifat *simpel* dan praktis. Atau dengan kata lain, para nasabah dapat bertransaksi tanpa harus mencatat terlebih dahulu serta

---

<sup>3</sup> Darmawi, Herman, Manajemen Perbankan. Jakarta: Bumi Aksara, 2011, hal. 102

tanpa membuang banyak waktu untuk mengantri pada barisan. Dalam hal ini kebanyakan nasabah menggunakan *E-banking* dalam bentuk Mobile Banking yang lebih banyak digunakan oleh nasabah di bandingkan fitur yang lain. Karena menurut para nasabah menggunakan Mobile banking sangat praktis dan nyaman, mudah untuk digunakan.

Penggunaan internet banking dan mobile banking lebih banyak keuntungannya, karena dengan menggunakan mobile banking nasabah akan lebih menghemat pulsa, karena tarif menggunakan sms banking lebih banyak daripada menggunakan kuota data internet dalam sekali transaksi, lebih cepat, tidak perlu antri, mudah dalam penggunaannya, dan lain-lain. mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palangka Raya, banyak yang menggunakan layanan mobile banking.

Berdasarkan hasil prasurey kepada mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palangka Raya angkatan 2016. Alasan peneliti memilih mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palangka Raya angkatan 2016, karena mereka sudah mendapatkan materi-materi tentang perbankan, sehingga sudah mengetahui fasilitas layanan-layanan yang disediakan oleh bank, terutama Elektronik banking (E-Banking).<sup>4</sup>

Berangkat dari latar belakang masalah diatas maka peneliti mencoba mencari apa yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan *E-banking* Selain dari *simple* dan praktis itu sendiri.

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan subjek DR tanggal 20 desember 2020



Berdasarkan permasalahan tersebut penulis ingin menyampaikan apa yang menjadi latar keputusan dan pertimbangan nasabah ingin menggunakan *E-banking* di BNI Syariah Kantor Cabang palangka raya yang menjadi tempat penulis. Oleh karena itu, judul yang diambil dalam penelitian ini yaitu **“LATAR BELAKANG NASABAH DI LINGKUNGAN MAHASISWA FEBI DALAM MENGGUNAKAN *E-BANKING* DI BNI SYARIAH PALANGKA RAYA”**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diperoleh rumusan sebagai berikut:

1. Bagaimana pandangan nasabah Di Lingkungan Mahasiswa Febi terhadap *E-Banking* BNI Syariah Palangka Raya.
2. Faktor apa saja yang menjadi landasan nasabah Di Lingkungan Mahasiswa Febi dalam menggunakan *E-Banking* di BNI Syariah Palangka Raya.

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini ada dua yang ingin dicapai dalam penelitian ini, adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pandangan nasabah mahasiswa FEBI terhadap *E-Banking* BNI Syariah Palangka Raya.
2. Untuk mengetahui Faktor apa saja yang menjadi landasan nasabah dalam menggunakan *E-Banking* di BNI Syariah Palangka Raya?

#### D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang dapat diperoleh dari penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

##### 1. Kegunaan teoritis

a) Kegunaan teoritis yaitu untuk memberikan pengetahuan kepada mahasiswa FEBI sehingga dapat menganalisis pengaruh kegunaan, kemudahan, resiko dan kepercayaan atas penggunaan *mobile banking*.

b) Bagi Peneliti yaitu guna untuk memberikan pengetahuan tambahan, wawasan dan menambahkan referensi agar diperoleh hasil yang bermanfaat bagi peneliti dan dapat mengetahui seberapa pengaruh kegunaan, kemudahan, resiko dan kepercayaan atas penggunaan *mobile banking*. Dalam hal kepentingan ilmiah, diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berguna bagi ilmu pengetahuan intelektual di bidang Perbankan syariah serta dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi peneliti yang akan mengadakan penelitian secara lebih mendalam terhadap permasalahan yang sama pada periode yang akan datang.

##### 2. Kegunaan praktis,

a) Dapat memberikan kontribusi praktis dan bermanfaat untuk perusahaan perbankan khususnya bank BNI Syariah untuk dapat mengembangkan inovasi baru dari sistem internet banking di masa yang akan datang yang nyaman, aman, mudah digunakan, dan

memiliki fitur yang menarik, sehingga nasabah dapat berminat, tetap menerima dan selalu menggunakan fasilitas internet banking.

- b) Membantu memberikan suatu pemahaman kepada masyarakat sekaligus khususnya mahasiswa FEBI mengenai fasilitas mobile banking yang sudah ada dan juga nasabah dapat memanfaatkan fasilitas yang diberikan oleh penyedia layanan dengan lebih efektif dan efisien guna mempermudah transaksi perbankan.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika pembahasan ini bertujuan untuk menggambarkan alur pemikiran penulis dari awal hingga kesimpulan akhir. Adapun rencana sistematika pembahasan dari awal hingga akhir kesimpulan adalah sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**, Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika pembahasan.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**, Bab ini terdiri dari penelitian terdahulu, kajian teori dan kerangka konseptual.

**BAB III METODE PENELITIAN**, Bab ini menjelaskan tentang waktu dan lokasi penelitian, Objek dan subjek penelitian, teknik pengumpulan data, metode pengolahan dan analisis data.

**BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA**, Bab ini berisi Gambaran umum lokasi penelitian, gambaran subjek dan informasi penelitian, penyajian data, analisis hasil pengolahan data dan sejumlah

informasi yang dihasilkan dari pengolahan data, sesuai dengan metode (alat) yang dipergunakan dalam Bab III tentang metode penelitian.

**BAB V**, Penutup yang berisi kesimpulan dan saran.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan kumpulan hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu dan mempunyai kaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Adapun hasil-hasil penelitian yang berkaitan dengan pengaruh persepsi kemudahan, kepercayaan dan risiko terhadap keputusan nasabah menggunakan *electronic banking* sebagai berikut:<sup>5</sup>

*Pertama*, Penelitian yang di lakukan Oleh Izza Halida Haqiqi Tahun 2017 Program Studi Manajemen Universitas Islam Negeri Syarif Hidayattullah Jakarta “Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Net Banking” Penelitian ini berfokus pada : analisis dan memperoleh bukti atas pengaruh persepsi teknologi dan fitur layanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan internet banking.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap Bank khususnya Bank Syariah Mandiri KCP Kelapa Dua. Agar dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan mudah bagi para nasabahnya. Objek dari penelitian ini adalah para nasabah Bank Syariah Mandiri yang menggnakan layanan internet banking. Data yang digunakan

---

<sup>5</sup> Antonio, Muhammad Syafi'i, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek (Jakarta gema Insani press, 2003)*, hlm 25.

dalam penelitian ini adalah data primer, dan pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner secara langsung dengan metode purposive sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi teknologi, kemudahan dalam menggunakan, dan fitur layanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan internet banking.<sup>6</sup>

**Kedua,** Penelitian ini dilakukan oleh Kristanto Tjandra tahun 2019 Program studi Manajemen Universitas Widya Kartika dengan judul “Analisis Perilaku Penggunaan Internet Banking pada Nasabah BCA di Surabaya” Perkembangan zaman semakin menuntut kemudahan melakukan berbagai kegiatan, sehingga memunculkan berbagai teknologi baru. Kemajuan teknologi yang sudah menjadi konsumsi umum masyarakat adalah internet. Salah satu fasilitas yang diberikan bank kepada nasabah untuk mempermudah melakukan aktivitas perbankan dikenal dengan teknologi internet banking. Internet banking membawa dampak bagi nasabah dan bank. Namun dalam penggunaan fasilitas internet banking dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya kepercayaan, persepsi resiko, dan kemudahan. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki perilaku penggunaan internet banking pada nasabah BCA di Surabaya. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara terhadap 12 orang responden untuk melakukan *open coding* dan mendapatkan data yang diperlukan. *Open coding* dilakukan oleh peneliti dengan tujuan untuk mempermudah

---

<sup>6</sup> Izza Halida Haqiqi , *Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Net Banking*, Jakarta : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2017.

peneliti dalam melakukan analisis. Adapun responden yang dipilih berlokasi di Surabaya.

Hasil penelitian yang didapat adalah (1) Kepercayaan terhadap bank BCA dan aplikasi internet banking menentukan keputusan nasabah untuk menggunakan internet banking. (2) Persepsi resiko menentukan minat nasabah untuk menggunakan internet banking, nasabah yang sudah berpersepsi buruk akan internet banking tidak akan menggunakannya baik dalam jangka waktu jarang atau bahkan tidak pernah, sedangkan nasabah dengan persepsi baik dengan internet banking akan aktif menggunakannya. (3) Kemudahan menentukan minat nasabah dalam menggunakan internet banking. (4) Kepercayaan, persepsi resiko dan kemudahan saling mempengaruhi.<sup>7</sup>

**Ketiga,** Penelitian ini dilakukan oleh Putri Ayu Muslimah tahun 2018 Universitas Muhammadiyah Jakarta dengan judul "Penerapan Manajemen Risiko Internet Banking pada Bank BNI Syariah Pusat" Penelitian dalam skripsi ini bertujuan untuk mengetahui penerapan manajemen risiko internet banking pada Bank BNI Syariah Pusat. Di samping memberikan kemudahan bagi nasabah, internet banking juga berpotensi meningkatkan risiko. Pokok permasalahan dalam penelitian adalah bagaimana ketentuan hukum mengenai manajemen risiko internet banking oleh bank umum dan bagaimana penerapannya pada Bank BNI Syariah Pusat. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kualitatif

---

<sup>7</sup> Kristanto Tjandra, "Analisis Perilaku Penggunaan Internet Banking pada Nasabah BCA di Surabaya" Surabaya : Universitas Widya Kartika, 2019

deskriptif. Jenis data yang digunakan adalah data sekunder dan hasil wawancara sebagai data penunjang. Metode pengumpulan data yang digunakan melalui : dokumentasi dan wawancara langsung dengan Divisi Teknologi & Informasi serta Divisi Manajemen Risiko pada Bank BNI Syariah Pusat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, 1) manajemen risiko internet banking pada Bank BNI Syariah dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur Layanan Internet Banking (SOP Internet Banking) yang secara garis besar mengatur mengenai pengawasan dalam internet banking, kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan risiko penggunaan internet banking dan sistem pengendalian internal atas penggunaan internet banking. 2) SOP Layanan Internet Banking (SOP Internet Banking) dibuat mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Penerapan Manajemen Teknologi Informasi (Internet Banking) pada Bank Umum. Dengan demikian manajemen risiko internet banking pada Bank BNI Syariah sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.<sup>8</sup>

*Keempat*, Penelitian ini dilakukan oleh Wina Sri Lestari Tahun 2016 Universitas Islam Negeri Sumatra Utara dengan judul “Penggunaan Fasilitas *E-Banking* dalam menarik minat nasabah pada PT. Bank Muamalat KCP SM.RAJA Medan. Fasilitas jasa perbankan yang menggunakan teknologi informasi disebut dengan Electronic Banking. Dengan adanya kemajuan di bidang teknologi informasi ini nasabah dapat

---

<sup>8</sup> Putri Ayu Muslimah, *Penerapan Manajemen Risiko Internet Banking pada Bank BNI Syariah Pusat*, Universitas Muhammadiyah Jakarta, 2018



melakukan transaksi dari mana dan kapan saja dengan cepat dan mudah, sehingga dapat lebih meningkatkan lagi volume transaksi yang terjadi pada suatu bank tersebut. Perkembangan teknologi informasi yang demikian pesat sangat mendukung kecepatan dan kemudahan layanan transaksi perbankan kepada nasabah dan berpengaruh terhadap perkembangan pelayanan jasa dunia perbankan yang mampu menarik minat para nasabahnya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui berbagai saluran E-Banking dan hambatan hambatan dalam penggunaan fasilitasnya pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP. SM. Raja Medan. Penelitian ini bersifat field research (penelitian lapangan), sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Dalam teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara (interview) yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab langsung dengan pihak terkait. Berdasarkan metode penelitian yang digunakan, maka ditemukan berbagai saluran Electronic Banking pada Bank Muamalat dikenal sebagai e-Muamalat dan hambatan-hambatan dalam penggunaan fasilitasnya pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP. SM. Raja Medan yaitu SalaMuamalat, Internet Banking Muamalat, Mobile Banking Muamalat, Virtual Account Muamalat, Cash Management System Muamalat, dan Gerai Muamalat dengan hambatan-hambatan terkait penggunaan fasilitas e-Muamalat yaitu pada kemampuan nasabahnya dalam penggunaan

teknologi atau dikarenakan nasabah berada di daerah yang sulit mengakses jaringan.<sup>9</sup>

**Kelima**, penelitian ini dilakukan oleh Shopia Shac Putri tahun 2020 Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan, Keamanan, Dan Kemudahan Penggunaan Bagi Nasabah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Electronic Channel*” Perkembangan teknologi informasi yang demikian pesat sangat mendukung kecepatan dan kemudahan layanan transaksi perbankan kepada nasabah dan berpengaruh terhadap perkembangan pelayanan jasa dunia perbankan. Bank Mega Syariah didalam perkembangannya tidak hanya berfokus pada produk penghimpunan dan penyaluran sana saja, akan tetapi juga melakukan inovasi di bidang pelayanan jasa yang memanfaatkan teknologi yakni dengan adanya fasilitas layanan Electronic Channel atau *E-Channel*. Hal ini tentunya harus terus diperhatikan dan dikembangkan seiring dengan perkembangan zamandi era globalisasi saat ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa dan memberikan kenyamanan serta kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun.

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah: 1) Bagaimana fasilitas layanan electronic channel pada Bank Mega Syariah KC Bandar Lampung? 2) Bagaimana tingkat kepuasan, keamanan dan kemudahan penggunaan bagi nasabah dalam meningkatkan kualitas pelayanan

---

<sup>9</sup> Wina Sri Lestari, *Penggunaan Fasilitas E-Banking dalam menarik minat nasabah pada PT. Bank Muamalat KCP SM.RAJA Medan*, Universitas Islam Negeri Sumatra Utara, 2016.

electronic channel pada Bank Mega Syariah KC Bandar Lampung? 3)  
Bagaimana kualitas pelayanan electronic channel dalam perspektif Islam?

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan sifat deskriptif. Sumber data pada penelitian ini berasal dari data primer dan sekunder. Sampel pada penelitian ini sebanyak 98 responden yang diambil dengan Teknik Non Probability Sampling dengan cara Incidental Sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan, wawancara dan dokumentasi. Metode analisis data dengan menggunakan Data Reduction (reduksi data), Data Display (penyajian data) dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, layanan e-channel pada Bank Mega Syariah ini meliputi: Mega Mobile Syariah, Mega Internet, EDC Mobile Mega Syariah, Cash Management System (CMS), Virtual Account (VA). Dan tingkat kepuasan, keamanan dan kemudahan penggunaan nasabah pada layanan electronic channel berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan bank. Layanan electronic channel pada Bank Mega Syariah telah sesuai dengan ketentuan syariat Islam.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Shopia Shac Putri, *Analisis Tingkat Kepuasan, Keamanan, Dan Kemudahan Penggunaan Bagi Nasabah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Electronic Channel, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020*

Tabel 2.1

## Indikator Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

NO	NAMA/JUDUL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1	Izza Halida Haqiqi : Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Net Banking , Tahun 2017	Sama-sama ingin mengetahui persepsi nasabah dalam menggunakan <i>E-Banking</i> .	Perbedaan Penelitian ini dan penelitian sekarang adalah penelitian ini ingin mengetahui keputusan nasabah terhadap menggunakan internet banking, tetapi atas pengaruh persepsi teknologi dan fitur layanan, sedangkan penelitian sekarang tidak menggunakan persepsi itu.
2	Putri Ayu Muslimah : "Penerapan Manajemen Risiko Internet Banking pada Bank BNI Syariah Pusat" tahun 2018	Penelitian ini juga ada membahas tentang resiko nasabah dalam menggunakan <i>E-Banking</i> .	Perbedaan penelitian ini dan penelitian sekarang adalah penelitian ini menggunakan penerapan manajem pada bank umum.
3	Kristanto Tjandra : Analisis Perilaku Penggunaan Internet Banking pada Nasabah BCA di Surabaya, Tahun 2019	Persamaan peneliti terdahulu yaitu sama-sama melihat Kepercayaan terhadap bank dan aplikasi internet banking menentukan keputusan nasabah untuk menggunakan internet banking	Perbedaan penelitian ini dan penelitian sekarang adalah penelitian ini menggunakan <i>open coding</i> 12 orang nasabah, sedangkan penelitian sekarang tidak menggunakan persepsi itu.
4	Wina Sri Lestari : Penggunaan Fasilitas <i>E-Banking</i> dalam menarik minat nasabah pada PT. Bank Muamalat KCP SM.RAJA Medan. Tahun 2016	Persamaan penelitian terdahulu yaitu sama-sama kemudahan layanan transaksi perbankan kepada nasabah dan berpengaruh terhadap perkembangan pelayanan jasa dunia perbankan yang mampu menarik minat para nasabah	Perbedaan penelitian ini dan penelitian sekarang adalah penelitian ini untuk mengetahui berbagai saluran E-Banking dan hambatan hambatan dalam penggunaan fasilitasnya terkait penggunaan fasilitas e-Muamalat yaitu pada kemampuan nasabahnya dalam penggunaan teknologi atau dikarenakan nasabah berada di daerah yang sulit mengakses jaringan.
5	Shopia Shac Putri: Analisis Tingkat Kepuasan, Keamanan, Dan Kemudahan Penggunaan Bagi Nasabah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan <i>Electronic Channel</i> , Tahun 2020	Persamaan penelitian terdahulu yaitu sama-sama tingkat kepuasan, keamanan dan kemudahan penggunaan bagi nasabah dalam meningkatkan kualitas pelayanan electronic channel pada Bank Mega Syariah KC Bandar Lampung	Perbedaan penelitian ini dan penelitian sekarang adalah penelitian ini Bagaimana fasilitas layanan electronic channel pada Bank Mega Syariah KC Bandar Lampung

Sumber : Dibuat oleh peneliti tahun 2020

## B. Kajian Teoritis

### 1. Pengertian Bank

Pengertian Bank Menurut Undang-Undang Pokok Perbankan Nomor 14 tahun 1967, didefinisikan sebagai Lembaga Keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Menurut Undang-undang RI Nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan Bank 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. Menurut American Institute Of Banking, 1966 fungsi usaha bank dibagi menjadi 4 kelompok:

- a) Menerima simpanan dalam bentuk tabungan (saving Account), Deposito berjangka (Demand Deposit) dan Giro (Current Account) serta mengkonversikannya menjadi rekening koran yang fleksibel untuk dapat dipergunakan oleh masyarakat.
- b) Melaksanakan transaksi pembayaran melalui perintah pembayaran (Standing instructions) atau bukti-bukti lainnya.
- c) Memberikan pinjaman atau melaksanakan kriteria investasi lain disektor-sektor yang menghasilkan Rate Of Return mencukupi daripada Cost of Fund sumber dana perbankan.

- d) Menciptakan uang (Money maker) melalui pemberian kredit yang dimanifestasikan dengan penciptaan uang giral.

## 2. Bank Syariah

Indonesia terdapat berbagai macam lembaga keuangan salah satunya bank. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup banyak orang. Dari pengertian di atas dapat diketahui bahwa kegiatan perbankan adalah menghimpun dan menyalurkan dana dari masyarakat ke masyarakat.

Perkembangan perbankan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam. Salah satunya munculnya perbankan syariah. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (UU Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah Pasal 1 Ayat 7).

Menurut Muhammad, dalam menjalankan aktivitasnya, Bank Syariah menganut prinsip-prinsip sebagai berikut:

### a) Prinsip Keadilan

Adanya sistem operasional *profit and loss sharing system* ini yang menjadikan perbedaan antara bank syariah dan bank

konvensional. Perbedaan ini nampak jelas bahwa dalam sistem bagi hasil terkandung dimensi keadilan dan pemerataan.

#### **b) Prinsip Kesederajatan**

Prinsip kesederajatan tercermin dalam hak, kewajiban, risiko dan keuntungan yang berimbang antara nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana, maupun bank. Selain itu konsep syariah mengajarkan menyangga usaha secara bersama, baik dalam membagi keuntungan maupun kerugiannya.

#### **c) Prinsip Ketentraman**

Tujuan pendirian bank syariah 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 prinsip dan kaidah muamalah Islam.<sup>11</sup>

### **3. Teori Pemasaran**

Pemasaran adalah suatu fungsi organisasi dan serangkaian proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan, dan memberikan nilai kepada pelanggan dan untuk mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi.<sup>12</sup> Pemasaran juga dapat dikatakan sebagai proses sosial dan manajerial yang membuat seseorang dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan. Terdapat dua jenis dalam suatu sistem pemasaran,

---

<sup>11</sup> Muhammad. *Bank Syariah: Problem dan Praktek Perkembangan Di Indonesia*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005. Hlm 75-58

<sup>12</sup> Kotler, Philip, dkk.. "Manajemen Pemasaran edisi-13". Jakarta: Erlangga, 2009, hlm 10

yaitu pemasaran barang dan pemasaran jasa. Dalam penelitian ini, difokuskan pada sistem pemasaran jasa.

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun<sup>13</sup>

- a) *Intangibility* yaitu jasa yang tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Adanya karakteristik ini konsumen dalam membuat keputusan dipengaruhi oleh kredibilitas sumber informasi.
- b) *Inseparability* yaitu jasa pada umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Dalam hal ini konsumen ikut terlibat dalam memproduksi jasa. *Variability* yaitu jasa bersifat sangat *variabel* karena merupakan *non standardized* output, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi.
- c) *Perishability* yaitu jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Hal ini bisa dilihat dengan permintaan jasa dimana permintaan pelanggan terhadap jasa sangat *fluktuatif*.
- d) *Lack of Ownership* yaitu dalam hal ini pelanggan tidak dapat memiliki jasa. Artinya, pada pembelian jasa, pelanggan mungkin

---

<sup>13</sup> *Ibid. hlm 11*



hanya memiliki akses personal atas suatu jasa atau jangka waktu yang terbatas.<sup>14</sup>

#### 4. Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen merupakan suatu interaksi yang dinamis antara afeksi, dan kognisi, perilaku dan lingkungannya dimana manusia melakukan kegiatan pertukaran dalam kehidupan mereka. Perilaku konsumen dapat dikatakan sebagai kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang atau jasa termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan. Perilaku konsumen juga tidak lepas dari langkah bagaimana untuk menyusun strategi pemasaran. Strategi yang tepat diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi konsumen dengan pemberian layanan yang baik.<sup>15</sup>

Menurut Kotler perilaku konsumen dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut:

##### a. Faktor Budaya

Pemikiran dan *symbol* yang mempengaruhi perilaku, sikap, kepercayaan dan kebiasaan seseorang dalam masyarakat. Budaya dapat mempengaruhi cara berpikir dan pengambilan keputusan seseorang dalam kehidupan sehari-hari, termasuk

---

<sup>14</sup> *Ibid.* 12

<sup>15</sup> Nugroho, Setiadi J.. “*Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan dan Keinginan Konsumen*”. Jakarta: Kencana. 2003. Hlm 12

keputusan pembelian. Dengan adanya budaya, pemasar harus memperhatikan cara terbaik untuk memasarkan produknya.

#### **b. Faktor Pribadi**

- 1) Usia menjadi faktor pribadi karena konsumen yang berbeda usia akan mengonsumsi produk dan jasa yang berbeda. Perbedaan usia ini mengakibatkan selera dan kesukaan juga berbeda.<sup>16</sup> Dari usia ini pemasar dapat melihat apa saja yang dibutuhkan oleh konsumen.
- 2) Pekerjaan dan pendidikan merupakan dua karakteristik konsumen yang saling berkaitan. Tingkat pendidikan seseorang dapat mempengaruhi cara berpikir, cara pandang dan memiliki produk.<sup>17</sup> Bagi pemasar, tingkat pendidikan seorang konsumen mempunyai kebutuhan yang berbeda, sehingga dapat membuat berbagai inovasi produk untuk memenuhi konsumen.
- 3) Kepribadian merupakan sekumpulan karakteristik yang memadukan sifat, temperamen, kemampuan umum dan bakat yang dalam perkembangannya dipengaruhi oleh lingkungan. Bagi konsumen, produk dan jasa yang digunakan dapat sesuai dengan kepribadiannya.

---

<sup>16</sup> Suryani, Tatik.. *“Perilaku Konsumen di Era Internet: Implikasi pada Strategi Pemasaran”*. Yogyakarta: Graha Ilmu., 2012, hlm 252

<sup>17</sup> Suryani, Tatik. *“Perilaku Konsumen di Era Internet: Implikasi pada Strategi Pemasaran”*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2013, hlm 254

- 4) Gaya hidup merupakan pola kehidupan seseorang. Gaya hidup seseorang ini dicerminkan dari kegiatan, minat dan opini dari seseorang. Gaya hidup dapat membantu seorang pemasar untuk memahami nilai atau kebutuhan yang berubah dan berpengaruh pada perilaku pembelian.

### c. Faktor Psikologis

Motivasi merupakan daya yang ada pada diri konsumen. Motivasi muncul karena ada kebutuhan. Kebutuhan yang dirasa oleh seseorang diharapkan dapat memberikan manfaat dalam menggunakan suatu produk.

Persepsi merupakan proses dimana seseorang memilih, mengatur dan menginterpretasi sebuah informasi. Persepsi seseorang terhadap suatu objek berbeda-beda karena pemikiran seseorang juga berbeda.

Pembelajaran digambarkan dari perubahan perilaku yang muncul karena pengalaman yang telah terjadi. Pembelajaran ini berpengaruh terhadap apa yang diputuskan, apa yang dibeli dan apa yang dikonsumsi.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> Suryani, Tatik. "Perilaku konsumen di era internet: Implikasi pada strategi Pemasaran". Yogyakarta: Graha Ilmu. 2013, hlm.47

### c. Faktor Sosiologis

Kelompok referensi, merupakan kelompok yang mempunyai pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap sikap seseorang. Kelompok referensi digunakan oleh seseorang untuk memberikan pertimbangan untuk memutuskan membeli dan mengkonsumsi. Keluarga merupakan lingkungan dimana sebagian orang tinggal dan berinteraksi dengan anggota keluarga yang lain. Anggota keluarga akan saling mempengaruhi satu sama lain dalam mengambil keputusan membeli produk atau jasa

Peran sosial seseorang dapat berbeda-beda ketika seseorang menyangkut status sosial. Individu yang berada dikelas atas cenderung mempunyai gaya hidup yang berada dengan kelas bawah.<sup>19</sup>

## 5. Perilaku Konsumen dalam Islam

Perbedaan antara ilmu ekonomi modern dan ekonomi Islam dalam hal konsumsi terletak pada cara pendekatannya dalam memenuhi kebutuhan seseorang. Pada teori konsumsi Islam, atribut produk yang mendapat urutan paling penting adalah yang sesuai dengan prinsip syariah. Karena manusia muslim, individu maupun kelompok dalam lapangan ekonomi ataupun bisnis di satu sisi diberi kebebasan untuk mencari keuntungan sebesar-besarnya. Namun di sisi lain, terikat dengan iman dan etika sehingga tidak bebas mutlak dalam menginvestasikan modalnya atau membelanjakan hartanya.

---

<sup>19</sup> Sumarwan, Ujang. *“Perilaku Konsumen: teori dan Penerapannya dalam Pemasaran”*. Bogor: Ghalia Indonesia.2011, hlm 227

Perilaku konsumen harus mencerminkan hubungan dirinya dengan Allah SWT. Konsumen dalam hal ini memilih barang atau jasa yang tidak haram, tidak kikir, tidak tamak.

Menurut Suprayitno pedoman perilaku konsumsi menurut Islam yaitu sebagai berikut:

**a) Prinsip Kesederhanaan**

Prinsip ini mengandung makna bahwa dalam melakukan konsumsi tidak boleh berlebihan dan tidak melampaui batas. Allah SWT tidak menyukai sikap berlebihan dari umatnya karena berlebih-lebihan adalah salah satu sifat setan. Dalam kehidupan sehari-hari seseorang di syaratkan untuk selalu bersikap sederhana agar tercipta kehidupan yang lebih baik.

**b) Prinsip Moralitas**

Islam sangat memperhatikan nilai-nilai moral dan spiritual manusia, oleh karenanya seseorang diakarkan agar senantiasa menyebut asma Allah SWT dan bersyukur atas karunia yang diberikan kepadanya.

Allah SWT mempunyai 99 sifat yang disebut dengan Asmaul Husna. Sehingga Rasulullah memerintahkan umatnya agar meneladani sifat-sifat Allah. Dengan demikian, meneladani sifat-sifat Allah dalam kehidupan sehari-hari dapat menjadikan pedoman untuk berperilaku yang baik sesuai dengan moral dan norma sosial yang ada di masyarakat.

Selain perilaku konsumen dalam Islam juga mengklasifikasikan transaksi syariah.<sup>20</sup> Menurut Mufraini terdapat prinsip dasar dari transaksi syariah adalah sebagai berikut:

- 1) Semua bentuk muamalah boleh dilakukan kecuali jika ada dalil yang melarang atau mengharamkannya.
- 2) Bebas membuat kontrak berdasarkan kesepakatan bersama, tapi tidak dibolehkan untuk membuat kesepakatan yang menghalalkan sesuatu yang haram.
- 3) Adanya pelarangan dan penghindaran terhadap: riba, gharar dan masyir.
- 4) Prinsip moral transaksi syariah menetapkan bahwa tidak ada return tanpa risiko dan tidak ada pendapatan tanpa pengeluaran.
- 5) Etika (akhlak) saat melakukan transaksi harus dijalankan sepenuh hati.<sup>21</sup>

## 6. Latar Politik

Secara politik memang telah diakomodir oleh UUD 1945 dalam hal kebebasan menjalankan perintah agama, tetapi aksi yang langsung berdampak lahirnya Bank Syariah adalah masuknya orang-orang muslim dalam kekuatan-kekuatan politik di DPR.<sup>22</sup> Sedangkan dari sisi ekonomi Indonesia pada tahun 1990 sedang menerapkan kebijakan bunga nol persen di bidang perbankan yang pada waktu itu direspon positif oleh umat Islam dengan membentuk Bank Muamalat Indonesia dengan bunga nol persen.

Peran Bank Syariah di Indonesia untuk mensejahterakan masyarakat, semakin terbukti dengan lahirnya Undang-Undang

<sup>20</sup> Suprayitno, Eko.. *"Ekonomi Mikro Perspektif Islam"*. Malang: UIN Malang Press, 2008, hlm 109-110

<sup>21</sup> Mufraini, Muhammad Arief. *"Etika Bisnis Islam"*. Jakarta: Gramata.2011.hlm 58

<sup>22</sup> Muslim H. Kara, *Bank Syariah di Indonesia Analisis Kebijakan Pemerintah Indonesia Terhadap Perkembangan Perbankan Syariah*, UII Press, Yogyakarta,2005 hal.233.

Nomor 21 Tahun 2008, tentang Perbankan Syariah. Bahkan undang-undang ini memberikan kepastian hukum bagi berjalannya Bank Syariah di Indonesia dan sekaligus merupakan amanat bahwa Indonesia dengan Bank Syariah, bangsa akan mampu melaksanakan amanat UUD 1945 yaitu sebagai negara yang adil, makmur dan sejahtera. Sistem hukum perbankan syariah yang dibangun sekarang ini merupakan lembaga keuangan yang ideal di Indonesia baik dari sisi filosofis, yuridis dan sosiologis menurut disertasi Mustaghfirin dan Dadan Muttaqien.

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

Perbankan *electronic* atau *E-banking* merupakan suatu sistem yang berfungsi untuk melakukan transaksi, pembayaran, dan transaksi lainnya yang dilengkapi sistem keamanan. *E-banking* juga dapat dikatakan sebagai suatu aktifitas layanan perbankan yang merupakan gabungan antara sistem informasi dan teknologi

Pelaksanaan *electronic banking* merupakan penerapan atau aplikasi teknologi informasi yang terus berkembang dan dimanfaatkan untuk menjawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan layanan cepat, aman, nyaman murah dan tersedia setiap saat dan dapat diakses dari mana saja.

Menurut Tampubolon dalam Widiastuti *e-banking* adalah salah satu jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan

melalui jaringan, dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet.<sup>23</sup>

Menurut Hartanto menyatakan *E-banking* atau *electronic banking* merupakan layanan aktivitas perbankan seperti mengelola rekening, membayar tagihan, melakukan transfer dana, membeli instrument financial, dan lain sebagainya, melalui internet sebagai medianya.<sup>24</sup>

Layanan *E-banking* adalah layanan yang diakses jarak jauh, nasabah tidak lagi dilayani oleh teller ataupun *costumer services*. Dalam akses jarak jauh tentunya nasabah membutuhkan rasa percaya. Kepercayaan akan terjadi apabila seseorang memiliki kepercayaan diri dalam sebuah pertukaran dengan mitra yang memiliki integritas dan dapat dipercaya menurut Morgan dan Hunt dalam Sari.

Berikut adalah beberapa saluran *E-banking* yang telah diterapkan bank-bank di Indonesia :

- a. *Internet Banking*, ini termasuk saluran teranyar *E-banking* yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi via internet dengan menggunakan komputer/PC . Fitur transaksi yang dapat dilakukan sama dengan *Phone Banking* yaitu informasi jasa/produk bank, informasi saldo rekening, transaksi pemindah bukuan antar

---

<sup>23</sup> Widiastuti, Berlian.. "*Studi Tentang Intensitas Penggunaan Electronic Banking Oleh Nasabah PT. Bank Central Asia, Tbk (BCA) Kantor Cabang Utama Semarang*". Tesis. Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro.2010.hlm. 20

<sup>24</sup> Hartanto, Andi.. "*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Layanan Internet Banking: Studi Kasus Terhadap Bank XYZ*". Karya Akhir. Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia. 2010. Hlm 8



rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik dan telepon), pembelian (voucher dan tiket), dan transfer ke bank lain. Kelebihan dari saluran ini adalah kenyamanan bertransaksi dengan tampilan menu dan informasi secara lengkap tertampang di layar computer/PC.

- b. *SMS/m-Banking*, saluran ini pada dasarnya evolusi lebih lanjut dari *Phone Banking*, yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via HP dengan perintah SMS. Fitur transaksi yang dapat dilakukan yaitu informasi saldo rekening, pemindah bukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), dan pembelian *voucher*. Untuk transaksi lainnya pada dasarnya dapat pula dilakukan, namun tergantung pada akses yang dapat diberikan bank. Saluran ini sebenarnya termasuk praktis namun dalam prakteknya masih merepotkan karena nasabah harus menghafal kode-kode transaksi dalam pengetikan sms, kecuali pada bank yang melakukan kerjasama dengan operator seluler, menyediakan akses *banking* menu – *Sim Tool Kit (SKT)* pada *simcardnya*.
- c. *Phone Banking*, ini adalah saluran yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan bank via telepon. Pada awalnya lazim diakses melalui telepon rumah, namun seiring dengan makin populernya telepon genggam/HP, maka tersedia pula nomor akses khusus via HP bertarif panggilan flat dari

manapun nasabah berada. Pada awalnya, layanan *Phone Banking* hanya bersifat informasi yaitu untuk informasi jasa/produk bank dan informasi saldo rekening serta dilayani oleh *Customer Service Operator/CSO*.

- d. ATM, *Automated Teller Machine* atau Anjungan Tunai Mandiri, Setiap kita pasti mempunyai kartu ATM dan menggunakan fasilitas ATM. Fitur tradisional ATM adalah untuk mengetahui informasi saldo dan melakukan penarikan tunai. Dalam perkembangannya, fitur semakin bertambah yang memungkinkan untuk melakukan pemindah bukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik dan telepon), pembelian (voucher dan tiket), dan yang terkini transfer ke bank lain (dalam satu *switching* jaringan ATM). Selain bertransaksi melalui mesin ATM, kartu ATM dapat pula digunakan untuk berbelanja di tempat perbelanjaan, berfungsi sebagai kartu debit. Bila kita mengenal ATM sebagai mesin untuk mengambil uang, belakangan muncul pula ATM yang dapat menerima setoran uang, yang dikenal pula sebagai *Cash Deposit Machine/CDM*.

### **C. Kerangka Pikir**

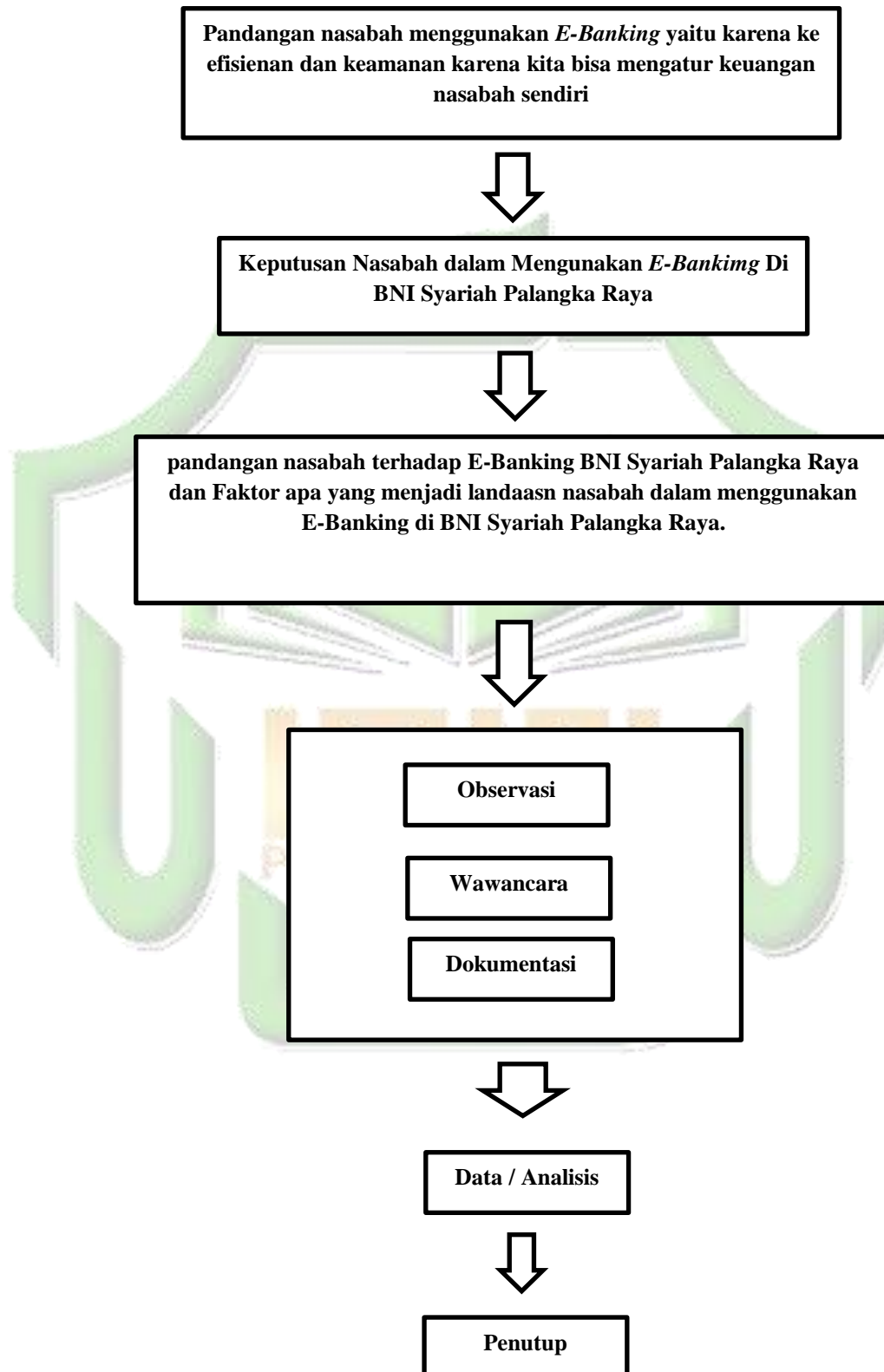
*E-banking* bahwa kemudahan penggunaan dapat mengurangi usaha seseorang baik waktu maupun tenaga dalam menggunakan suatu *system*. Nasabah tidak perlu kesulitan untuk datang kebank dan harus

mengantri. Penggunaan *e-banking* diharapkan dapat mempermudah bagi pengguna layanan dalam bertransaksi. Kemudahan yang diberikan *system* teknologi tidak lepas dari kepercayaan yang diberikan oleh nasabah.

Memperjelas faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan *e-banking* pada Bank BNI Syariah Palangka Raya, penulis membuat kerangka penelitian sebagai berikut:



**Tabel 2.2**  
**Kerangka Berpikir**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Tempat Penelitian**

Adapun waktu yang digunakan peneliti untuk melaksanakan penelitian berjudul “Latar keputusan Nasabah Dalam Menggunakan *E-Banking* (studi kasus BNI Syariah KC Palangka Raya)”. Selama 2 bulan sejak di seminarkan dan mendapat surat penelitian.

Tempat penelitian ini bertempat di BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya. Jalan A.Yani No. 59, Kel/Kec Pahandut. Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah - 73112. Telepon : 0536-3224862.

#### **B. Jenis Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Karna dalam penelitian ini penulis turun langsung ke tempat penelitian ya itu BNI Syariah Kantor Cabang Palangka raya. Untuk mengetahui keputusan Nasabah Dalam Menggunakan *E-Banking*, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Metode kualitatif sebagai produser penelitian menghasilkan data deskriptif berupa karta-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Metode kualitatif bersifat mengembangkan teori yaitu dengan mengumpulkan data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Dengan demikian, laporan penelitan akan berisi kutipan-kutipan data

untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan. Foto, *videotape*, dokumen, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya, untuk dianalisa sehingga dapat hasil yang kualitatif.

Penelitian ini dimaksudkan agar peneliti mengetahui dan menggambarkan apa yang terjadi di lokasi penelitian dengan lugas dan rinci serta berupaya mengungkapkan data tentang keputusan nasabah dalam menggunakan *e-banking*.

## **C. Objek dan Subjek Penelitian**

### **1. Objek penelitian**

Menurut nasution mendefinisikan bahwa objek penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Objek yang diteliti ialah tentang keputusan nasabah dalam menggunakan *e-banking*.

### **2. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian adalah benda, hal, atau orang tempat data untuk variabel penelitian. Untuk memilih subjek, peneliti menggunakan *purposive sampling*. Teknik *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan data. Sampel sumber data dari pertimbangan tertentu. Penggunaan Teknik ini bertujuan untuk

memilih terponden yang sulit tercapai. Oleh karena itu peneliti cenderung subjektif atau memilih berdasarkan kriteria sesuai keinginan peneliti. Adapun pertimbangan yang dimuat dalam beberapa kriteria sebagai berikut.

- a. Bersedia diwawancarai.
- b. Mahasiswa perbankan Syariah 2016.
- c. Menggunakan *E-Banking* BNI Syariah yang aktif Palangka Raya.
- d. Berada di kota Palangka Raya

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif deskriptif ini dilakukan dengan menggunakan sumber data primer dan dengan menggunakan teknik observasi berperan serta, wawancara mendalam, dan dokumentasi<sup>25</sup>. Untuk memperoleh data yang relevan mengenai masalah-masalah ini, maka digunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

##### **1) Pengamatan (Observasi)**

Observasi yaitu mengadakan pengamatan secara langsung dilapangan untuk mengetahui masalah dan keadaan yang sebenarnya terhadap yang diteliti. Melalui teknik ini peneliti melakukan pengamatan dalam berbagai hal yang berkenaan dengan subjek

---

<sup>25</sup> Burhan Bungin, “*Penelitian Kualitatif : Kominaksi Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*”, (Jakarta Kencana, Cetakan Kedua, 20018), hlm. 76

penelitian maupun data yang ingin dikumpulkan.<sup>26</sup> Menurut Sutrisno, yang dimaksud dengan teknik observasi ialah pengamatan dan pencatatan secara sistematis fenomena-fenomena yang diteliti.<sup>27</sup>

Melalui tahap observasi ini peneliti mengumpulkan kebutuhan secara lengkap, kemudian dianalisis dan di definisikan kegiatan apa saja yang di kembangkan oleh pelaksana untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan

## 2) Wawancara (Interview)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) sebagai pengaju/pemberi pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) sebagai pemberi jawaban atas pertanyaan itu.<sup>28</sup> Wawancara adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para responden.<sup>29</sup> Jenis wawancara yang digunakan berupa wawancara tak terstruktur atau terbuka. Wawancara tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun sistematis dan lengkap namun yang digunakan hanya garis besar permasalahan yang akan di tanyakan.<sup>30</sup> Oleh karena itu, untuk mendapatkan informasi yang lebih dalam harus menentukan informan dan mengajukan pertanyaan-pertanyaan dari pihak terkait

---

<sup>26</sup> Joko Subagyo, *Metodologi Penelitian dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: PT. Asdi Mahasatya, 2004, h. 39.

<sup>27</sup> Sutrisno Hadi, *Metode Research II*, Yogyakarta: Yasbit Fak. Psikologi UGM, 1989, h. 136.

<sup>28</sup> Basrowi, Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008, h. 127.

<sup>29</sup> Joko Subagyo, *Metodologi Peneitian dalam Teori dan Praktek*, h. 39.

<sup>30</sup> Basroei dan Suandi, "*Memahami Penelitian Kualitatif*", (Jakarta Rineka Cipta, 2008)hlm, 109



dalam pelaksanaan Program sosial Bank Indonesia seperti : orang yang menjadi penanggung jawab program (implementator), masyarakat penerima manfaat, dan pihak ketiga yang membantu dalam pelaksanaan program. Pemilihan informan yang ditentukan bertujuan untuk mempermudah penelitian dalam menggali informasi, karena informan yang telah ditentukan dianggap mampu memberikan informasi tentang permasalahan yang diteliti peneliti.

Sugiyono menjelaskan bahwa objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Penelitian kualitatif dilakukan pada objek yang alamiah. Menurut Sugiyono.

Objek yang alamiah adalah objek yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak begitu mempengaruhi dinamika pada objek tersebut. Berdasarkan pengertian diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa objek penelitian merupakan sasaran ilmiah yang bertujuan untuk mendapatkan suatu data sehingga dapat diolah dan ditarik kesimpulannya.

Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah pengujian pengendalian internal untuk menilai kewajaran aset. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan wawancara dengan auditor eksternal serta para ahli mengenai bagaimana proses pengujian pengendalian internal untuk menilai kewajaran aset.

### 3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek.<sup>31</sup>

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang yang berupa catatan, buku, surat kabar, majalah, dan sebagainya. Studi dokumen merupakan perlengkapan dari penggunaan metode observasi dan interview dalam penelitian kualitatif. Penggunaan metode dokumentasi ini untuk memperkuat dan mendukung informasi-informasi yang didapatkan dari hasil observasi dan interview.<sup>32</sup>

Melalui tahap dokumentasi ini, peneliti akan mengumpulkan sejumlah catatan peristiwa yang berlangsung pada saat penelitian dilapangan misalnya mengabadikan potret selama proses pengumpulan data dan sejumlah dokumen-dokumen terkait.

#### E. Pengabsahan Data

Data yang diperoleh di lapangan adalah data yang masih mentah yang artinya masih perlu diolah atau dianalisis lebih lanjut agar menjadi data yang dapat dipertanggung jawabkan. Setelah data diperoleh, hal selanjutnya yang harus dilakukan peneliti adalah menguji keabsahan data

---

<sup>31</sup>Ibid, h. 135.

<sup>32</sup>M. Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Metodologi dan Aplikasinya*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002. h. 87.

yang didapatkan.<sup>33</sup> Salah satu cara paling penting dan mudah dalam uji keabsahan hasil penelitian adalah dengan menggunakan triangulasi peneliti, metode, teori, dan sumber data.

Dengan mengacu pada Denzin, menurutnya pelaksanaan teknis dari langkah pengujian keabsahan ini ada 4 macam triangulasi yaitu, peneliti, sumber, metode, dan teori.<sup>34</sup> Adapun teknik pengabsahan data pada penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal ini dapat dicapai dengan jalan yaitu:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.
- b. Membandingkan dengan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- c. Membandingkan dengan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatannya sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan.
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

---

<sup>33</sup>Albi Anggito dan Jhohan Setiawan S.Pd, *Metodologi penelitian Kualitatif*, Sukabumi: CV Jejak 2018, h. 214.

<sup>34</sup>Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana. 2007, h.264.

## F. Teknik Analisis Data

Data- data yang telah terkumpul dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian di analisis menggunakan metode deskriptif, yaitu dengan menggambarkan keadaan realita dan fakta yang ada. Data- data yang telah terkumpul tersebut di seleksi dan disajikan, kemudian ditafsirkan secara sistematis agar dapat menghasilkan suatu pemikiran pendapat, teori atau gagasan baru yang disebut sebagai hasil temuan. Analisis data dapat dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

- a. Reduksi data yaitu proses penyeleksian dan pemilihan semua data atau informasi dari lapangan yang telah diperoleh dari hasil proses wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait implementasi program sosial bank indonesia. Reduksi data berfungsi untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi sehingga kesimpulan bisa ditarik.
- b. Penyajian yaitu menyusun data atau informasi diperoleh dari survey sesuai dengan sistematika sesuai dengan pembahasan yang telah direncanakan. Penyajian data bertujuan untuk memudahkan dalam membaca dan menarik kesimpulan.
- c. Menarik kesimpulan atau verifikasi yaitu melakukan interpretasi secukupnya terhadap data yang telah disusun untuk menjawab rumusan masalah sebagai hasil kesimpulan.

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat Kota Palangka Raya**

Sejarah pembentukan Pemerintahan Kota Palangka Raya merupakan bagian integral dari pembentukan Provinsi Kalimantan Tengah berdasarkan Undang-Undang Darurat Nomor 10 Tahun 1957, lembaran Negara Nomor 53 berikut penjelasannya (Tambahan Lembaran Negara Nomor 1284) berlaku mulai tanggal 23 Mei 1957, yang selanjutnya disebut Undang-Undang Pembentukan Daerah Swatantra Provinsi Kalimantan Tengah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1958, Parlemen Republik Indonesia tanggal 11 Mei 1959 mengesahkan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959, yang menetapkan pembagian Provinsi Kalimantan Tengah dalam 5 (lima) Kabupaten dan Palangka Raya sebagai Ibukotanya.

Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 dan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia tanggal 22 Desember 1959 Nomor : Des. 52/12/2-206, maka ditetapkanlah pemindahan tempat dan kedudukan Pemerintah Daerah Kalimantan Tengah dari Banjarmasin ke Palangka Raya terhitung tanggal 20 Desember 1959. Selanjutnya, Kecamatan Kahayan Tengah yang berkedudukan di Pahandut secara bertahap mengalami perubahan

dengan mendapat tambahan tugas dan fungsinya, antara lain mempersiapkan Kotapraja Palangka Raya. Kahayan Tengah ini dipimpin oleh Asisten Wedana, yang pada waktu itu dijabat oleh J. M. Nahan.

Peningkatan secara bertahap Kecamatan Kahayan Tengah tersebut, lebih nyata lagi setelah dilantiknya Bapak Tjilik Riwut sebagai Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Kalimantan Tengah pada tanggal 23 Desember 1959 oleh Menteri Dalam Negeri, dan Kecamatan Kahayan Tengah di Pahandut dipindahkan ke Bukit Rawi.

Pada tanggal 11 Mei 1960, dibentuk pula Kecamatan Palangka Khusus Persiapan Kotapraja Palangka Raya, yang dipimpin oleh J.M. Nahan. Selanjutnya sejak tanggal 20 Juni 1962 Kecamatan Palangka Khusus Persiapan Kotapraja Palangka Raya dipimpin oleh W.Coenrad dengan sebutan Kepala Pemerintahan Kotapraja Administratif Palangka Raya.

Perubahan, peningkatan dan pembentukan yang dilaksanakan untuk kelengkapan Kotapraja Administratif Palangka Raya dengan membentuk 3 (tiga) Kecamatan, yaitu:

1. Kecamatan Palangka di Pahandut.
2. Kecamatan Bukit Batu di Tangkiling.
3. Kecamatan Petuk Katimpun di Marang Ngandurung Langit.

Kemudian pada awal tahun 1964, Kecamatan Palangka di Pahandut dipecah menjadi 2 (dua) kecamatan, yaitu:

1. Kecamatan Pahandut di Pahandut.
2. Kecamatan Palangka di Palangka Raya

Sehingga Kotapraja Administratif Palangka Raya telah mempunyai 4 (empat) kecamatan dan 17 (tujuh belas) kampung, yang berarti ketentuan-ketentuan dan persyaratan-persyaratan untuk menjadi satu Kotapraja yang otonom sudah dapat dipenuhi serta dengan disyahnnya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1965, Lembaran Negara Nomor 48 tahun 1965 tanggal 12 Juni 1965 yang menetapkan Kotapraja Administratif Palangka Raya, maka terbentuklah Kotapraja Palangka Raya yang Otonom. Peresmian Kotapraja Palangka Raya menjadi Kotapraja yang Otonom dihadiri oleh Ketua Komisi B DPRGR, Bapak L.S. Handoko Widjoyo, para anggota DPRGR, Pejabat-pejabat Departemen Dalam Negeri, Deputy Antar Daerah Kalimantan Brigadir Jendral TNI M. Panggabean, Deyahdak II Kalimantan, Utusan-utusan Pemerintah Daerah Kalimantan Selatan dan beberapa pejabat tinggi Kalimantan Lainnya.

Upacara peresmian berlangsung di Lapangan Bukit Ngalangkang halaman Balai Kota dan sebagai catatan sejarah yang tidak dapat dilupakan sebelum upacara peresmian dilangsungkan pada pukul 08.00 pagi, diadakan demonstrasi penerjunan payung dengan membawa lambang Kotapraja Palangka Raya. Demonstrasi

penerjunan payung ini, dipelopori oleh Wing Pendidikan II Pangkalan Udara Republik Indonesia Margahayu Bandung yang berjumlah 14 (empat belas) orang, di bawah pimpinan Ketua Tim Letnan Udara II M. Dahlan , mantan paratroop AURI yang terjun di Kalimantan pada tanggal 17 Oktober 1947. Demonstrasi penerjunan payung dilakukan dengan mempergunakan pesawat T-568 Garuda Oil, di bawah pimpinan Kapten Pilot Arifin, Copilot Rusli dengan 4 (empat) awak pesawat, yang diikuti oleh seorang undangan khusus Kapten Udara F.M. Soejoto (juga mantan Paratroop 17 Oktober 1947) yang diikuti oleh 10 orang sukarelawan dari Brigade Bantuan Tempur Jakarta. Selanjutnya, lambang Kotapraja Palangka Raya dibawa dengan parade jalan kaki oleh para penerjun payung ke lapangan upacara. Pada hari itu, dengan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia, Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Kalimantan Tengah Bapak Tjilik Riwut ditunjuk selaku penguasa Kotapraja Palangka Raya dan oleh Menteri Dalam Negeri diserahkan lambang Kotapraja Palangka Raya.

Pada upacara peresmian Kotapraja Otonom Palangka Raya tanggal 17 Juni 1965 itu, Penguasa Kotapraja Palangka Raya, Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Kalimantan Tengah, menyerahkan Anak Kunci Emas (seberat 170 gram) melalui Menteri Dalam Negeri kepada Presiden Republik Indonesia, kemudian dilanjutkan dengan



pembukaan selubung papan nama Kantor Walikota Kepala Daerah Kotapraja Palangka Raya.

## **2. Profil Bank BSI KC 1**

### **a. Sejarah Bank BSI KC 1**

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) 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 tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin.

Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu. Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (office channelling) dengan lebih kurang 1746 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh Dr. Hasanudin, M.Ag, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah. 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 bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009.

Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). 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 Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat. Desember 2019, BNI Syariah memiliki 3 Kantor Wilayah dengan cabang BNI Syariah mencapai 68 Kantor Cabang, 218 Kantor Cabang Pembantu, 13 Kantor Kas, 23 Mobil Layanan Gerak dan 58 Payment Point. BNI Syariah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Sejarah berdirinya BNI dan BNI Syariah Sejak awal didirikan pada tanggal 5 Juli 1946, sebagai Bank Pertama yang secara resmi dimiliki Negara RI, BNI merupakan pelopor terciptanya berbagai produk dan layanan jasa perbankan. BNI terus memperluas perannya, tidak hanya terbatas sebagai bank

pembangunan, tetapi juga ikut melayani kebutuhan transaksi perbankan masyarakat umum dengan berbagi segmentasinya, mulai dari Bank Terapung, Bank Sarinah (bank khusus perempuan) sampai dengan Bank Bocah khusus anak-anak. Seiring dengan pertambahan usianya yang memasuki 67 tahun, BNI tetap kokoh berdiri dan siap bersaing di industri perbankan yang semakin kompetitif. Dengan semangat “Tak Henti Berkarya” BNI akan terus berinovasi dan berkreasi, tidak hanya terbatas pada penciptaan produk dan layanan perbankan, bahkan lebih dari itu BNI juga bertekad untuk menciptakan “value” pada setiap karyanya. Berdiri sejak 1946, BNI yang dahulu dikenal sebagai Bank Negara Indonesia, merupakan Bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Sejalan dengan keputusan penggunaan tahun pendirian sebagai bagian dari identitas perusahaan, nama Bank Negara Indonesia 1946 resmi digunakan mulai akhir tahun 1968. Perubahan ini menjadikan Bank Negara Indonesia lebih dikenal sebagai “BNI 46” dan ditetapkan bersamaan dengan perubahan identitas perusahaan tahun 1988.1 Dari tahun ke tahun BNI selalu menunjukkan kekuatannya dalam industri perbankan dan kepercayaan masyarakat pun terbangun dalam memilih Bank Negara Indonesia sebagai pilihan tempat penyimpanan segala alat kekayaan yang terpercaya. Permintaan akan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah pun mulai

bermunculan yang pada akhirnya BNI membuka layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah dengan konsep dual system banking, yakni menyediakan layanan perbankan umum dan syariah sekaligus. Hal ini sesuai dengan UU No. 10 Tahun 1998 yang memungkinkan bank-bank umum untuk membuka layanan syariah, diawali dengan pembentukan Tim Bank Syariah di Tahun 1999, Bank Indonesia kemudian mengeluarkan ijin prinsip dan usaha untuk beroperasinya unit usaha syariah BNI. Setelah itu BNI Syariah menerapkan strategi pengembangan jaringan cabang, syariah sebagai berikut :

- a. Tepatnya pada tanggal 29 April 2000 BNI Syariah membuka 5 kantor cabang syariah sekaligus di kota-kota potensial, yakni: Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin.
- b. Tahun 2001 BNI Syariah kembali membuka 5 kantor cabang syariah yang difokuskan ke kota-kota besar di Indonesia, yakni : Jakarta (2 cabang), Bandung, Makassar, dan Padang.
- c. Seiring dengan perkembangan bisnis dan banyaknya permintaan masyarakat untuk layanan perbankan syariah, tahun 2002 lalu BNI Syariah membuka dua kantor cabang syariah baru di Medan dan Palembang.

d. Di awal tahun 2003, dengan pertimbangan load bisnis yang semakin meningkat sehingga untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, BNI Syariah melakukan relokasi kantor cabang syariah dari Jepara ke Semarang. Sedangkan untuk melayani masyarakat kota Jepara, BNI Syariah membuka Kantor Cabang Cabang Pembantu Syariah Jepara.

e. Pada bulan Agustus dan September 2004, BNI Syariah membuka layanan BNI Syariah Prima di Jakarta dan Surabaya. Layanan ini diperuntukkan untuk individu yang membutuhkan layanan perbankan yang lebih personal dalam suasana yang nyaman. Dari awal beroperasi hingga kini, BNI Syariah menunjukkan pertumbuhan yang signifikan. Disamping itu komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Bank BNI Syariah membuka cabang di Palangka Raya pada tanggal 06 Juli 2011 Untuk wilayah Kalimantan Tengah. Bank BNI Syariah Cabang Palangka Raya merupakan cabang ke- 11. 62 Keberadaan Bank BNI Syariah di Palangka Raya sebagai wujud partisipasi dalam upaya bersama untuk menciptakan percepatan ekonomi baik mikro, menengah maupun makro khususnya dalam penerapan sistem bagi hasil yang kompetitif oleh Bank BNI

Syariah. Mengenai lokasi gedung Bank BNI Syariah cabang Palangka Raya terletak di Jl. Ahmad Yani No. 52 Kelurahan Pahandut Kecamatan Pahandut, gedung yang digunakan merupakan kompleks pertokoan yang telah dilakukan perbaikan sedemikian rupa sehingga menjadi gedung perbankan yang nyaman dan menarik. Adapun kode Bank BNI Syariah cabang Palangka Raya adalah 009 dengan Telp. Kantor (0536) 3224863 dan fax (0536) 3224870. 63

Dengan seiring berjalannya waktu kini Bank BNI Syariah cabang Palangka Raya mampu mendirikan Payment Poin yang bertempat di Jl. G. Obos 09 samping Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Palangka Raya (STAIN) gedung yang digunakan merupakan gedung bekas Kantor PKBH 62 Data sumber pada observasi awal tanggal 20 Mei 2015 di Bank BNI Syariah Cabang Palangka Raya

Palangka Raya yang kini telah dilakukan perbaikan secara menyeluruh sehingga menjadi sebuah gedung Payment Point yang nyaman dan menarik. Sehingga nasabah sekitar sangat merasa terbantu dengan berdirinya Payment Point karena jarak yang dekat dengan tempat tinggal nasabah sekitar.<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> Dikutip dari situs resmi Bank BNI Syariah, <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/sejarah>

**b. Visi Dan Misi Bank BSI KC 1 :****a. VISI**

Menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

**b. MISI**

- 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 sebagai pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.<sup>36</sup>

**c. Produk Produk Bank BSI KC 1 Palangka Raya****1) Pendanaan****a) BNI Giro iB Hasanah**

BNI Giro iB Hasanah Adalah simpanan transaksional dalam mata uang IDR dan USD yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan pilihan akad Mudharabah Mutlaqah atau Wadiah Yadh Dhamanah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan

---

<sup>36</sup> Dikutip dari situs resmi Bank BNI Syariah, <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/visimisi>

menggunakan Cek, Bilyet Giro, Sarana Perintah pembayaran lainnya atau dengan Pemindahbukuan.

**b) BNI Deposito iB Hasanah**

BNI Deposito iB Hasanah yaitu investasi berjangka yang dikelola berdasarkan prinsip syariah yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan, dengan menggunakan akad mudharabah.

**c) BNI Tabungan iB Hasanah**

(1) BNI Dollar iB Hasanah

Tabungan BNI 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.

(2) BNI SimPel iB Hasanah

Tabungan BNI SimPel iB Hasanah adalah tabungan dengan akad wadiah untuk siswa berusia di bawah 17 tahun dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

(3) BNI Baitullah iB Hasanah

Tabungan BNI Baitullah iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah atau Wadiah yang



dipergunakan sebagai sarana untuk mendapatkan kepastian porsi berangkat menunaikan ibadah Haji (Reguler/Khusus) dan merencanakan ibadah Umrah sesuai keinginan penabung dengan sistem setoran bebas atau bulanan dalam mata uang Rupiah dan USD.

(4) BNI Prima iB Hasanah

Tabungan BNI Prima iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah dan Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi Nasabah segmen high networth individuals secara perorangan dalam mata uang rupiah dan bagi hasil yang lebih kompetitif.

(5) BNI Tunas iB Hasanah

Tabungan BNI Tunas iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Wadiah dan Mudharabah yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun.

(6) BNI Bisnis iB Hasanah

Tabungan BNI Bisnis iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah dan Wadiah yang dilengkapi dengan detil mutasi debit dan kredit pada buku tabungan dan bagi hasil yang lebih kompetitif dalam mata uang rupiah.

(7) BNI iB Hasanah

Tabungan BNI iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah atau Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan dalam mata uang Rupiah.

(8) BNI Tapenas iB Hasanah

Tabungan BNI Tapenas iB Hasanah adalah tabungan berjangka dengan akad Mudharabah untuk perencanaan masa depan yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan sistem setoran bulanan yang bermanfaat untuk membantu menyiapkan rencana masa depan seperti rencana liburan, ibadah umrah, pendidikan ataupun rencana masa depan lainnya.

(9) BNI TabunganKu iB Hasanah

Tabungan BNI TabunganKu iB Hasanah ialah produk simpanan dana dari Bank Indonesia yang dikelola sesuai dengan prinsip syariah dengan akad Wadiah dalam mata uang Rupiah untuk meningkatkan kesadaran menabung masyarakat.

**d) BANCASSURANCE**

(1) BLife Health Plan Syariah

Jenis Produk Asuransi Jiwa Syariah  
Kumpulan/Grup/Institusi (Berupa Asuransi Kesehatan).

(2) BNI Life Sakinah Multipro Link Syariah

Jenis Produk Asuransi Jiwa Syariah Unit Link.

(3) BNI Life Sakinah Investa Link Syariah

Jenis Produk Asuransi Jiwa Syariah Unit Link  
(Perbedaan beradada di cara pembayaran)

(4) BNI Life Wadiah Gold

Jenis Produk Asuransi Pendidikan yang memberikan solusi perencanaan biaya pendidikan berupa Dana Pendidikan dan beasiswa bagi anak mulai dari Taman Kanan-Kanak (TK) sampai dengan Perguruan Tinggi serta dilengkapi dengan manfaat lainnya asuransi apabila terjadi kematian atau cacat total pada orang tua peserta asuransi

(5) BNI Life Syariah Mitra Cendikia

Jenis Produk : Asuransi yang memberikan santunan terhadap risikokematian, kecelakaan dan kesehatan bagi peserta didik dari lembaga pendidikan formal dan informal.

## (6) BNI Life Hy End Pro Syariah

Jenis Produk : Asuransi yang memberikan manfaat ganda berupa perlindungan jiwa dan investasi dengan tingkat investasi yang stabil.<sup>37</sup>

## 2) Pembiayaan

### a. Konsumen

#### 1) BNI Griya iB Hasanah

Adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi rumah (termasuk ruko, rusun, rukan, apartemen dan sejenisnya), dan membeli tanah kavling serta rumah indent, yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing

#### 2) BNI Multiguna iB Hasanah

Fasilitas Pembiayaan Konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian barang kebutuhan konsumtif dan/atau jasa sesuai prinsip syariah dengan disertai agunan berupa tanah dan bangunan yang ditinggali berstatus SHM atau SHGB dan bukan barang yang dibiayai.

---

<sup>37</sup> Dikutip dari situs resmi Bank BNI Syariah, <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pendanaan/bnigiroibhasanah>

3) BNI Oto iB Hasanah

Adalah fasilitas pembiayaan konsumtif murabahah yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian kendaraan bermotor yang dibayar dengan pembiayaan ini.

4) BNI Giro iB Hasanah

Adalah simpanan transaksional dalam mata uang IDR dan USD yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan pilihan akad Mudharabah Mutlaqah atau Wadiah Yadh Dhamanah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek, Bilyet Giro, Sarana Perintah pembayaran lainnya atau dengan Pemindahbukuan.

5) CCF iB Hasanah

Adalah pembiayaan yang dijamin dengan agunan likuid, yaitu dijamin dengan Simpanan dalam bentuk Deposito, Giro, dan Tabungan yang diterbitkan BNI Syariah.

6) Fleksi iB Hasanah Umroh (Fleksi Umroh)

Pembiayaan konsumtif bagi anggota masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pembelian Jasa Paket Perjalanan Ibadah Umroh melalui BNI Syariah yang

telah bekerja sama dengan *Travel Agent* sesuai dengan prinsip syariah.

**b. Mikro**

1) Mikro 2 iB Hasanah

Pembiayaan mulai dari Rp. 5 Juta hingga Rp. 50 Juta. Jangka Waktu Pembiayaan mulai 6 bulan hingga 36 bulan.

Tujuan : Pembiayaan pembelian barang modal kerja, Investasi produktif dan pembelian barang lainnya (konsumtif).

2) Mikro 3 iB Hasanah

Pembiayaan mulai dari > Rp. 50 Juta hingga Rp. 500 Juta. Jangka Waktu Pembiayaan mulai 6 bulan hingga 60 bulan\*).

Tujuan : Pembiayaan Pembelian barang modal kerja, Investasi produktif dan pembelian barang lainnya (konsumtif).

**c. Korporasi**

1) BNI Syariah Multifinance

Pembiayaan kepada Multifinance adalah penyaluran pembiayaan langsung dengan pola *executing*, kepada Multifinance untuk usahanya dibidang perusahaan pembiayaan sesuai dengan prinsip Syariah.

## 2) BNI Syariah Linkage Program

Pembiayaan Kerjasama Linkage Program iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan dimana 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). Kerjasama dengan LKS dapat dilakukan secara langsung ataupun melalui Lembaga Pendamping.

## 3) BNI Syariah Kopkar/Kopeg

Pembiayaan Kerjasama Kopkar/Kopeg iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan mudharabah produktif dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola executing kepada Koperasi Karyawan (Kopkar)/Koperasi Pegawai (kopeg) untuk disalurkan secara prinsip syariah ke end user/pegawai.

## 4) BNI Syariah Usaha Besar

Usaha Besar iB Hasanah adalah pembiayaan syariah yang digunakan untuk tujuan produktif (modal kerja maupun investasi) kepada pengusaha pada segmentasi besar berdasarkan prinsip-prinsip pembiayaan syariah.

5) 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.

6) BNI Syariah Ekspor

Pembiayaan Ekspor iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada eksportir (perusahaan ekspor), baik dalam rupiah maupun valuta asing untuk keperluan modal kerja dalam rangka pengadaan barang-barang yang akan diekspor (sebelum barang dikapalkan/preshipment) dan/atau untuk keperluan pembiayaan proyek investasi dalam rangka produksi barang ekspor.

7) BNI Syariah Onshore

Pembiayaan Onshore iB Hasanah adalah pembiayaan yang diberikan oleh unit operasional dalam negeri kepada nasabah pembiayaan dalam negeri, dalam bentuk mata uang valuta asing untuk membiayai usaha yang dikategorikan kegiatan ekspor (penghasil devisa).



#### 8) BNI Syariah Sindikasi

Pembiayaan Sindikasi iB Hasanah adalah pembiayaan yang diberikan oleh dua atau lebih Lembaga Keuangan untuk membiaya suatu proyek/usaha dengan syarat-syarat dan ketentuan yang sama, menggunakan dokumen yang sama dan diadministrasikan oleh Agen yang sama pula.

#### **d. Usaha Kecil & Menengah**

##### 1) BNI Syariah Wirausaha

Adalah fasilitas pembiayaan produktif yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan usaha-usaha produktif (modal kerja dan investasi) yang tidak bertentangan dengan syariah dan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.

##### 2) 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.

##### 3) BNI Syariah Kopkar/Kopeg

Pembiayaan Kerjasama Kopkar/Kopeg iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan mudharabah produktif dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana

menyalurkan pembiayaan dengan pola executing kepada Koperasi Karyawan (Kopkar)/Koperasi Pegawai (kopez) untuk disalurkan secara prinsip syariah ke end user/pegawai.

#### 4) BNI Syariah Usaha Kecil

Usaha Kecil iB Hasanah adalah pembiayaan syariah yang digunakan untuk tujuan produktif (modal kerja maupun investasi) kepada pengusaha kecil berdasarkan prinsip-prinsip pembiayaan syariah.

#### 5) BNI Syariah Linkage

Pembiayaan Kerjasama Linkage Program iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan dimana 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). Kerjasama dengan LKS dapat dilakukan secara langsung ataupun melalui Lembaga Pendamping.<sup>38</sup>

### 3) Bank Notes

Yang dimaksud Banknotes adalah uang kertas asing yang merupakan alat pembayaran yang sah di Negara Penerbit,

---

<sup>38</sup> Dikutip dari situs resmi dari Bank BNI Syariah, <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pembiayaan>

namun merupakan “barang dagangan” di negara lain (termasuk Indonesia).<sup>39</sup>

#### 4) **Hasanah Online**

Hasanah Online adalah pengganti formulir pembukaan rekening dengan menggunakan Electronic Formulir (e-Form). Nasabah dapat mengisi formulir pembukaan rekening secara online melalui sistem Hasanah Online yang dapat diakses pada website resmi BNI Syariah dengan Link : [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id) atau <https://bro.bnisyariah.co.id/><sup>40</sup>

#### 5) **BNI iB Hasanah Card**

iB Hasanah Card merupakan kartu pembiayaan yang berfungsi sebagai kartu kredit berdasarkan prinsip syariah, yaitu dengan sistem perhitungan biaya bersifat tetap, adil, transparan, dan kompetitif tanpa perhitungan bunga yang diterima di seluruh tempat bertanda MasterCard dan semua ATM yang bertanda CIRRUS di seluruh dunia yang diterbitkan oleh BNI Syariah dengan akad sebagai berikut :

##### a. Akad Kafalah

BNI Syariah adalah penjamin bagi pemegang iB hasanah card timbul dari transaksi antara pemegang iB hasanah card dengan Merchant, dan atau penarikan tunai

---

<sup>39</sup> Dikutip dari situs resmi Bank BNI Syariah, <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/layananlainnya/banknotes>

<sup>40</sup> Dikutip dari situs resmi Bank BNI Syariah, <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/Personal/Layanan-Lainnya/Hasanah-Online>

b. Akad Qardh

BNI Syariah adalah pemberi pinjaman kepada pemegang iB hasanah card atas seluruh transaksi penarikan tunai dengan menggunakan kartu dan transaksi pinjaman dana.

c. Akad Ijarah

BNI Syariah adalah penyedia jasa system pembayaran dan pelayanan terhadap pemegang iB hasanah card. atas Ijarah ini, pemegang iB hasanah card dikenakan annual membership Fee.<sup>41</sup>

## **B. Penyajian Data**

### **1. pandangan nasabah terhadap E-Banking BNI Syariah Palangka Raya.**

Untuk mengetahui hasil penelitian mengenai pandangan nasabah terhadap *E-Banking* BNI Syariah kota Palangka Raya akan diuraikan dalam beberapa penyajian data dari hasil wawancara. Agar lebih jelas, berikut peneliti uraikan mengenai subjek penelitian dan keterangan yang didapatkan peneliti.

#### **Subjek 1**

Nama : Dian Ratnasari  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Jabatan : *Customer Service*

---

<sup>41</sup> Dikutip dari situs resmi Bank BNI Syariah, <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/kartuibhasanah/kartubniibhasanah>

Hasil wawancara dengan DR yang merupakan *customer service*

Peneliti menanyakan mengapa nasabah memilih *E-Banking* dari BNI

Syariah kota Palangka Raya kemudian beliau menjelaskan :

“karena *E-Banking* bisa mempermudah dan aman bagi nasabah untuk bertransaksi , misalkan untuk *transfer* atau pengecekan saldo , pembelian pulsa dan apalgi sekarang untuk *top up* dana, gopay ,ovo , atau sejenisnya bisa lebih mudah mnggunakan *E-Banking*. Menghemat waktu juga jadi gak perlu ke bank bisa diakses kapan saja . Jadi nasabah bisa mendapatkan layanan 24 jam tanpa harus datang ke kantor”

Subjek DR menjelaskan terkait mengapa nasabah memilih *E-Banking* dari BNI Syariah , menurut subjek DR bahwa *E-Banking* mempermudah atau membantu nasabah untk bertansaksi, misalnya seperti membantu nasabah melakukan *transfer* atau juga bisa membantu nasabah dalam pengecekan saldo mereka tanpa harus pergi keluar rumah menuju ATM, dengan menggunakan *E-Banking* nasabah juga bisa membeli pulsa tanpa harus pergi kekonter lagi, dan juga *E-Banking* bisa mengikuti perkembangan jaman sekarang, nasabah bisa melakukan *Top Up* berbagai aplikasi perbelanjaan melalui *E-Banking* itu sendiri. Subjek DR juga menjelaskan *E-Banking* membuat nasabah lebih mudah dalam menghemat waktu nasabah bisa mengakses apa kebutuhan yang diinginkan nasabah, nasabah bisa mendapat kan layanan dalam waktu 24 jam, tanpa harus nesabah pergi mengunjungi Bank tersebut.<sup>42</sup>

---

<sup>42</sup> Wawancara dengan subjek DR tanggal 20 desember 2020

Berikut ini merupakan hasil wawancara dari nasabah BNI Syariah Kantor Cabang kota Palangka Raya :

### **Nasabah 1**

Nama : Nur Auliani N. Koso

Jenis Kelamin : perempuan

Status : Nasabah BNI Syariah

Hasil wawancara dengan NANK yang merupakan nasabah BNI Syariah Kantor Cabang kota Palangka Raya, Alasan apa yang membuat anda menggunakan layanan E-Banking BNI Syariah Kantor Cabang kota Palangka Raya . Kemudian subjek NANK menjawab :

“Karena saya sebagai Nasabah BNI Syariah jadi saya juga menggunakan fitur yang diberikan oleh BNI syariah. Seperti *E-Banking*, Nah dengan adanya *E-Banking* ini kan membuat. Kalau kita mau transfer kayak gitu atau kita mau beli apa mau beli listrik mau beli pulsa itu kita nggak perlu repot-repot keluar rumah tinggal lewat HP aja seperti itu.”

Hasil wawancara peneliti dengan nasabah NANK mengenai, Alasan apa yang membuat anda menggunakan layanan *E-Banking* BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya, nasabah menjelaskan bahwa karena NANK memang sebagai nasabah BNI Syariah itu sendiri, maka dari itu nasabah NANK menggunakan fitur yang telah disediakan oleh BNI Syariah seperti *E-Banking* itu sendiri, nasabah NANK menjawab fitur *E-Banking* ini membuat nasabah tidak kerepotan lagi dalam melakukan transaksi, seperti *transfer* atau ketika nasabah ingin membeli sesuatu, misalnya seperti yang nasabah NANK sampaikan, nasabah NANK bisa membeli token listrik atau pulsa tanpa nasabah

NANK merasa repot untuk keluar rumah untuk melakukan transaksi cukup dengan menggunakan handphone saja bisa untuk melakukan transaksi.<sup>43</sup>

Kemudian peneliti menanyakan Manfaat yang di dapat dengan menggunakan layanan E-Banking BNI Syariah kantor cabang kota Palangka Raya, lalu nasabah NANK menjawab :

“Yang pasti yang pertama yang akan menggunakan m-banking karena dia di HP aplikasi di hp. Kan jadi kita tuh nggak perlu repot-repot keluar rumah kita mau transfer nggak perlu kita repot-repot ke ATM atau bank Terus kalau kita mau melakukan pembayaran bisa tinggal ditransfer lewat HP jadi nggak perlu tuh kita capek-capek keluar panas-panasan kayak gitu.”

Nasabah NANK menyatakan bahwa manfaat yang paling di dapat dari *E-banking* tersebut adalah sifat kefleksibelan nya, sangat menguntungkan bagi nasabah NANK karena aplikasi *E-Banking* sudah tersedia di *handphone*, dan karena Cuma dengan menggunakan *handphone* nasabah lebih diuntungkan tidak repot-repot untuk pergi keluar rumah saat ingin melakukan *transfer* atau transaksi lainnya, tanpa perlu nasabah NANK harus pergi ke ATM atau pergi langsung ke Bank , nasabah NANK sering menggunakan *E-Banking* untuk keperluannya seperti *Transfer* Cuma dengan menggunakan aplikasi yang sudah ada di *handphone* nasabah NANK, menurut nasabah

---

<sup>43</sup> Wawancara dengan subjek NANK tanggal 21 januari 2020

NANK menggunakan *E-Banking* tidak memakan banyak tenaga dan tidak perlu berpanas-panasan untuk membeli dan membayar sesuatu.<sup>44</sup>

## Nasabah 2

Nama : Riswatul Apriani  
Jenis Kelamin : perempuan  
Status : Nasabah BNI Syariah

Hasil wawancara dengan RA yang merupakan nasabah BNI Syariah Kantor Cabang kota Palangka Raya, Alasan apa yang membuat anda menggunakan layanan *E-Banking* BNI Syariah Kantor Cabang kota Palangka Raya . Kemudian subjek RA menjawab :

“Yang pertama alasan Apa yang membuat Anda menggunakan layanan e-banking BNI Syariah alasan mengapa saya menggunakan e-banking BNI Syariah. Produk tabungan yang saya gunakan Salah satunya yaitu dari BNI Syariah sehingga saya menggunakan layanan *E-Banking* BNI Syariah”

Hasil wawancara peneliti dengan nasabah RA mengenai, Alasan apa yang membuat anda menggunakan layanan *E-Banking* BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya, salah satu alasan nasabah RA menggunakan *E-Banking* karena nasabah RA memiliki produk tabungan di BNI Syariah itu sendiri, karena adanya tabungan di BNI Syariah nasabah RA maka nasabah RA menggunakan layanan *E-Banking*.<sup>45</sup>

---

<sup>44</sup> Wawancara dengan subjek NANK tanggal 21 januari 2020

<sup>45</sup> Wawancara dengan subjek RA tanggal 17 januari 2020



Kemudian peneliti menanyakan Manfaat yang di dapat dengan menggunakan layanan *E-Banking* BNI Syariah kantor cabang kota Palangka Raya, lalu nasabah RA menjawab :

“Kemudian yang kedua manfaat apa yang didapat dengan menggunakan layanan e-banking BNI Syariah jadi manfaat yang saya dapat dengan menggunakan BNI Syariah itu adalah kemudahan gimana dengan e-banking segala transaksi itu jadi muda seperti transaksi pembayaran ataupun transaksi-transaksi lain seperti transfer ke bank lain atau antar bank”

Nasabah RA menyatakan bahwa manfaat yang paling di dapat dari *E-banking* adalah dengan menggunakan *E-banking* nasabah RA merasa semua transaksi menjadi lebih mudah, seperti melakukan pembayaran ataupun transaksi lain nya, atau juga *transfer* ke antar bank atau ke bank lain.<sup>46</sup>

### Nasabah 3

Nama : Livia Nur Perdana  
 Jenis Kelamin : perempuan  
 Status : Nasabah BNI Syariah

Hasil wawancara dengan LNP yang merupakan nasabah BNI Syariah Kantor Cabang kota Palangka Raya, Alasan apa yang membuat anda menggunakan layanan *E-Banking* BNI Syariah Kantor Cabang kota Palangka Raya . Kemudian subjek LNP menjawab :

“Karena dengan menggunakan *E-Banking* di BNI syariah agar dapat memudahkan saya dalam bertransaksi, dan salah satu Bank yang mudah untuk menyimpan uang, mengelola modal usaha, praktis, efektif dan efisien.”

<sup>46</sup> Wawancara dengan subjek RA tanggal 17 januari 2020

Dari hasil wawancara peneliti dengan nasabah LNP mengenai, Alasan apa yang membuat anda menggunakan layanan *E-Banking* BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya adalah dengan menggunakan *E-Banking* BNI Syariah nasabah LNP sangat di mudahkan untuk segala urusan, dengan *E-Banking* BNI Syariah membuat nasabah LNP lebih untuk bertransaksi, nasabah LNP juga menganggap dengan menjadi nasabah BNI Syariah sangat mudah dalam menyimpan uangnya, dengan menggunakan *E-Banking* BNI Syariah nasabah LNP bisa untuk mengelola modal usahanya, juga menggunakan *E-Banking* BNI Syariah lebih praktis dalam penggunaanya, keefektifan dan keefesienan nya juga menjadi keunggulan yang membuat nasabah LNP menggunakan *E-Banking* dari BNI Syariah.<sup>47</sup>

Kemudian peneliti menanyakan Manfaat yang di dapat dengan menggunakan layanan *E-Banking* BNI Syariah kantor cabang kota Palangka Raya, lalu nasabah LNP menjawab :

“Manfaat yang saya dapatkan dengan menggunakan layanan E-Banking tersebut yaitu: Mudah dalam bertransaksi tanpa harus mengantri dibank, cepat, tidak membuang buang waktu saat tergesa-gesa. Dalam menggunakan E-Banking BNI Syariah tersebut saya juga bisa membeli kebutuhan seperti token listrik, pulsa, paket data, gopay, dana dan lain-lain”

Nasabah NANK menyatakan bahwa manfaat yang paling di dapat dari *E-banking* ialah dengan menggunakan *E-Banking* BNI Syariah nasabah LNP merasa sangat mudah bertransaksi tanpa harus

---

<sup>47</sup> Wawancara dengan subjek LNP tanggal 20 januari 2020

mengantri di Bank yang bersangkutan, dan juga penggunaan *E-Banking* BNI Syariah urusan nasabah LNP menjadi lebih cepat tidak memakan waktu yang terlalu banyak dan menggunakan *E-Banking* BNI Syariah tidak membuat nasabah LNP tergesa-gesa saat ketika ingin ke Bank, dengan menggunakan *E-Banking* BNI Syariah membuat lebih santai . Dengan *E-Banking* BNI Syariah nasabah LNP juga merasa sangat diuntungkan dalam hal keperluan sehari-hari, seperti kebutuhan membeli token listrik, pulsa, paket data, top up gopay, top up dana, dan lain-lain, tanpa harus nasabah LNP keluar rumah saat ada keperluan yang ingin di bayar cukup dengan menggunakan *E-Banking* BNI Syariah nasabah LNP sudah bisa membeli keperluan tersebut.<sup>48</sup>

#### **Nasabah 4**

Nama : Fachrul Ramadhan  
 Jenis Kelamin : laki-laki  
 Status : Nasabah BNI Syariah

Hasil wawancara dengan FR yang merupakan nasabah BNI Syariah Kantor Cabang kota Palangka Raya, Alasan apa yang membuat anda menggunakan layanan *E-Banking* BNI Syariah Kantor Cabang kota Palangka Raya . Kemudian subjek FR menjawab :

“Alasan saya menggunakan layanan *E-Banking* BNI Syariah karena yang paling utama yaitu *E-Banking* BNI Syariah memberikan akses yang mudah, cepat, dan tepat bagi nasabah melalui saluran layanan tanpa harus berkunjung ke bank.

<sup>48</sup> Wawancara dengan subjek LNP tanggal 20 januari 2020

Selain itu *E-Banking* BNI Syariah tidak hanya memberikan kenyamanan namun juga kemudahan karena menu-menu pada internet banking dapat digunakan tanpa harus memiliki ketrampilan khusus, serta aman. karena internet banking dilengkapi dengan sistem keamanan berlapis dan banyak fitur yang disediakan. Intinya *E-Banking* BNI Syariah memberikan kemudahan, kenyamanan, keamanan.”

Dari hasil wawancara peneliti dengan nasabah FR mengenai, Alasan apa yang membuat anda menggunakan layanan *E-Banking* BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya, karena *E-Banking* BNI Syariah memberikan akses yang mudah, cepat dan juga tepat bagi nasabah FR melalui saluran layanan tanpa harus pergi berkunjung langsung ke Bank, menurut nasabah FR *E-Banking* BNI Syariah sudah memberikn kenyamanan dan juga kemudahan bagi nasabah nasabah BNI Syariah, karena menurut nasabah FR di dalam aplikasi *E-Banking* BNI Syariah bisa atau dapat di gunakan tanpa harus nasabah yang bersangkutan mempunyai keterampilan khusus, dan juga aman untuk digunakan, karena sudah dilengkapi dengan system keamanan berlapis, karena ketika kita membuat *E-Banking* ada berbagai hal yang harus kita isi contoh nya seperti nomor telfon atau email, yang membuat akun *E-Banking* kita menjadi aman. Dari semua itu, nasabah FR menyimpulkan bahwa banyak kepuasan yang di dapat setelah memakai dan menggunakan *E-Banking* BNI Syariah, yang memberikan kemudahan keamanan dan kenyamanan saat di gunakan.<sup>49</sup>

---

<sup>49</sup> Wawancara dengan subjek FR tanggal 25 januari 2020

Kemudian peneliti menanyakan Manfaat yang di dapat dengan menggunakan layanan *E-Banking* BNI Syariah kantor cabang kota Palangka Raya, lalu nasabah FR menjawab :

“Manfaat yang di dapat menggunakan *E-Banking* BNI Syariah ini cukup banyak yaitu pertama kita tidak perlu harus kebank untuk melakukan transaksi keuangan, melakukan transaksi apa saja kita tidak kena biaya pulsa atau bebas pulsa, bisa melakukan transaksi lain seperti pengisian token listrik, pulsa, bayar tagihan apapun tanpa harus keluar rumah.”

Nasabah FR menyatakan bahwa manfaat yang paling di dapat dari *E-banking* , salah satu manfaat pasti yang di dapat kan nasabah FR dan nasabah lain adalah nasabah FR tidak perlu lagi datang dan mengantri untuk melakukan transaksi keuangan, dan juga melakukan transaksi apa saja dan juga tidak terkena biaya pulsa atau bisa di sebut bebas pulsa, dan nasabah FR bisa melakukan transaksi seperti pengisian token listrik, membeli pulsa atau bisa juga membayar tagihan tagihan yang sudah tersedia di dalam menu tampilan *E-Banking* BNI Syariah, tanpa harus keluar rumah.<sup>50</sup>

## **2. Faktor apa saja yang menjadi landaasn nasabah dalam menggunakan *E-Banking* di BNI Syariah Palangka Raya.**

Untuk mengetahui hasil penelitian mengenai Faktor apa saja yang menjadi landaasn nasabah dalam menggunakan *E-Banking* di BNI Syariah Palangka Raya , akan diuraikan dalam beberapa penyajian data dari hasil wawancara. Agar lebih jelas, berikut peneliti

---

<sup>50</sup> Wawancara dengan subjek FR tanggal 25 januari 2020

uraikan mengenai subjek penelitian dan keterangan yang didapatkan peneliti.

### **Subjek 1**

Nama : Dian Ratnasari

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : *Customer Service*

Hasil wawancara dengan DR yang merupakan *customer service*

Peneliti menanyakan Apakah factor budaya mempengaruhi nasabah dalam memilih *E-Banking* dari BNI Syariah kota Palangka Raya kemudian beliau menjelaskan :

“Untuk faktor budaya mungkin seperti kepercayaan kalo lah. Kita harus bisa meyakinkan nasabah agar nasabah merasa aman apabila memilih bank BNI Syariah. Menjelaskan bahwa bank syariah itu bukan riba . Dan misalkan nasabah sudah percaya otomatis nasabah membutuhkan teknologi yang bisa mempermudah mereka untuk bertransaksi . Contohnya sms notif , *internet banking* , *mobile banking* atau sms banking sesuai dengan yang nasabah butuhkan”

Subjek DR menjelaskan terkait Apakah factor budaya mempengaruhi nasabah dalam memilih *E-Banking* dari BNI Syariah kota Palangka Raya, menurut subjek DR faktor budaya bisa menjadi salah satu faktor nasabah memilih menggunakan *E-Banking* dari BNI Syariah, yaitu kepercayaan yang dapat nasabah dengan menggunakan *E-Banking* dari BNI Syariah, dengan meyakinkan nasabah agar nasabah merasa aman apabila memilih dan memakai *E-Banking* dari BNI Syariah, dan juga bisa dengan menjelaskan kepada nasabah bahwa Bank Syariah itu bukan riba, dan ketika nasabah sudah percaya

dengan Bank Syariah, dengan begitu nasabah membutuhkan teknologi atau cara yang lebih mudahn untuk nasabah bertransaksi. Dengan aplikasi *E-Banking* nasabah bisa menggunakan nya untuk bertransaksi lebih mudah, banyak teknologi yang di diakan seperti, *Internet Banking*, *Mobile banking*, atau *Sms Banking*, sesuai kebutuhan nasabah masing masing. Dengan begitu proses transaksi akan lebih mudah dan nyaman.<sup>51</sup>

Kemudian peneliti menanyakan Apakah seseorang menggunakan e banking karena latar sosiologis mereka, lalu nasabah DR menjawab :

“Kalo untuk latar sosiologis hmmm Mungkin karena faktor teman , saudara atau keluarga . Kadang kalo kita memiliki rekening di bank tersebut dan merasa nyaman dengan kemudahan transaksinya otomatis kita mengajak keluarga nutuk bertransaksi di bank tersebut juga . Bisa jadi juga mereka memilih bni syariah karena adanya kerjasama antar bank. ”

Subjek DR menjelaskan bahwa latar sosiologis menjadi salah satu faktor yang membuat nasabah memilih *E-Banking* di BNI Syariah, bisa karen fakktor keluarga, lingkungan pertemanan, dan juga saudara-saudara yang sudah memgggunakan *E-Banking* itu sendiri. Dengan meyakinkan bahwa *E-Banking* tersebut nyaman digunakan dan kemudahan yang di berikan saat bertransaksi, dengan begitu nasabah yang bersangkutan merasa ingin menggunakan Bank BNI Syariah, setelah memakai Bank BNI Syariah, otomatis nasabah ingin

---

<sup>51</sup> Wawancara dengan subjek DR tanggal 20 januari 2020

menggunakan yang lebih praktis, dan BNI Syariah bisa menyarankan dengan menggunakan *E-Banking* dari BNI Syariah. Dan juga bisa karena nasabah memang ada kebutuhan dan memang membutuhkan BNI Syariah, dan memilih dengan menggunakan *E-Banking*.<sup>52</sup>

### Nasabah 1

Nama : Nur Auliani N.Koso

Jenis Kelamin : Perempuan

Status : Nasabah BNI Syariah

Hasil wawancara dengan NANK yang merupakan nasabah BNI Syariah Kantor Cabang kota Palangka Raya, Apakah anda menggunakan layanan E-Banking BNI Syariah karena gaya hidup anda yang selalu *memanagement* waktu . Kemudian subjek NANK menjawab :

“Betul sekali kalau semuanya bisa dikerjain dirumah tanpa harus kita keluar buang-buang waktu Kenapa nggak ya kan karena waktu itu berharga seperti itu.Gimana ya *E-Banking* tuh sekarang sesuatu hal yang memang diperluin sih untuk gaya hidup zaman sekarang.”

Dari hasil wawancara peneliti dengan nasabah NANK mengenai, , Apakah anda menggunakan layanan *E-Banking* BNI Syariah karena gaya hidup anda yang selalu *memanagement* waktu, nasabah NANK sangat setuju dengan apa yang di sediakan oleh Bnak BNI Syariah, dengan menggunakan *E-Banking* dari BNI Syariah nasabah NANK bisa mengerjakan semua dengan hanya mengerjaka nya di rumah tanpa harus nasabah NANK keluar rumah dan tidak

---

<sup>52</sup> Wawancara dengan subjek DR tanggal 20 januari 2020



membuang buang waktu nasabah NANK. Menurut nasabah NANK *E-Banking* sekarang bisa dikatakan gaya hidup yang harus nasabah NANK punya, karena dengan menggunakan *E-Banking* menjadi lebih gampang, dan kebanyakan orang juga memakainya untuk keperluan mereka di zaman sekarang.<sup>53</sup>

Kemudian peneliti menanyakan apakah ada motivasi dari seseorang sehingga anda menggunakan layanan *E-Banking* BNI Syariah, lalu nasabah NANK menjawab :

“kalo dapat motivasi dari seseorang kayaknya nggak ada sih, karna Ya itu yang kayak apa ya keperluan kitanya aja kayak gitu keperluan dari pribadi masing-masing karena saya juga di Saya di sini menggunakan m-banking karena dia memiliki banyak kelebihan mereka menggunakan itu seperti itu. ”

Nasabah NANK menyatakan bahwa nasabah NANK tidak mendapatkan motivasi dari seseorang yang menyarankan untuk memakai *E-Banking*. Karena nasabah NANK merasa *E-Banking* itu menjadi keperluan nya sendiri untuk kebutuhannya. Menurut nasabah NANK juga ketika menggunakan *E-Banking* itu bisa karena pribadi orang masing-masing. Nasabah NANK menggunakan *E-Banking* karena nasabah NANK sudah mempunyai *E-banking* dari BNI Syariah.<sup>54</sup>

---

<sup>53</sup> Wawancara dengan subjek NANK tanggal 21 januari 2020

<sup>54</sup> Wawancara dengan subjek NANK tanggal 21 januari 2020

## Nasabah 2

Nama : RA  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Status : Nasabah BNI Syariah

Hasil wawancara dengan RA yang merupakan nasabah BNI Syariah Kantor Cabang kota Palangka Raya, Apakah anda menggunakan layanan E-Banking BNI Syariah karena gaya hidup anda yang selalu *memanagement* waktu . Kemudian subjek RA menjawab :

“Apakah anda menggunakan layanan e-banking BNI Syariah karena gaya hidup anda yang selalu *memanajemen* waktu Kalau dibilang menggunakan layanan e-banking itu sebagai gaya hidup cuma menggunakan layanan e-banking BNI Syariah itu bagi saya adalah suatu kebutuhan karena nggak setiap waktu Atau nggak setiap saat bisa keluar misalnya menuju ATM untuk melakukan transaksi.”

Dari hasil wawancara peneliti dengan nasabah RA mengenai , Apakah anda menggunakan layanan *E-Banking* BNI Syariah karena gaya hidup anda yang selalu *memanagement* waktu, menurut nasabah RA menggunakan *E-Banking* adalah salah satu keperluan nasabah RA karena menurut nasabah RA bisa setiap waktu bisa di lakukan transaksi, juga bisa menghemat waktu dan juga *memanagement* waktu nasabah RA itu dilakukan karena tidak setiap waktu setiap saat nasabah RA bisa keluar rumah untuk ke ATM ataupun untuk menuju ke Bank langsung.<sup>55</sup>

---

<sup>55</sup> Wawancara dengan subjek RA tanggal 17 januari 2020

Kemudian peneliti menanyakan apakah ada motivasi dari seseorang sehingga anda menggunakan layanan E-Banking BNI Syariah, lalu nasabah RA menjawab :

“Kemudian Apakah ada motivasi dari seseorang sehingga Anda menggunakan layanan e-banking BNI Syariah kalau untuk memotivasi seseorang tuh nggak ada sih. Iya tadi menggunakan layanan bank BNI Syariah karena memang produk yang saya gunakan salah satunya berasal dari BNI Syariah ya gitu aja sih”

Nasabah RA menyatakan bahwa nasabah RA tidak mendapatkan motivasi dari seseorang yang menyarankan untuk memakai *E-Banking*. Nasabah RA menggunakan *E-Banking* dari BNI Syariah bukan karena mendapatkan motivasi dari seseorang, ataupun juga bukan karena mendapatkan motivasi dari keluarga terdekat, nasabah RA menggunakan *E-Banking* dari BNI Syariah karena memang nasabah RA menggunakan produk dari BNI Syariah yang nasabah RA punya, dan karena itu nasabah RA menggunakan *E-Banking* untuk membuat transaksi nasabah RA lebih mudah dan nyaman .<sup>56</sup>

### **Nasabah 3**

Nama : Livia Nur Perdana  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Status : Nasabah BNI Syariah

Hasil wawancara dengan LNP yang merupakan nasabah BNI Syariah Kantor Cabang kota Palngka Raya, Apakah anda menggnakan

<sup>56</sup> Wawancara dengan subjek RA tanggal 17 januari 2020

layanan E-Banking BNI Syariah karena gaya hidup anda yang selalu *memanagement* waktu . Kemudian subjek LNP menjawab :

“Ya, karena saya seorang mahasiswa yang mana di sini saya merantau, dan juga karena saya anak kost waktu itu sangat berharga dalam sehari-hari. Dan juga untuk menghemat waktu saya, saya bisa melakukan transaksi dalam satu waktu, misalnya, saya bisa memesan makanan dan mengerjakan tugas, dengan menggunakan gojek tanpa harus keluar rumah. Oleh karena itu tertarik menggunakan *E-Banking* tersebut sehingga dapat memudahkan dan membantu saya dalam bertransaksi”

Dari hasil wawancara peneliti dengan nasabah LNP mengenai ,  
Apakah anda menggunakan layanan *E-Banking* BNI Syariah karena gaya hidup anda yang selalu *memanagement* waktu, menurut nasabah LNP bahwa karena memang nasabah LNP seorang mahasiswa, dan karena itu memilih menggunakan *E-Banking* dari BNI Syariah untuk *memanagement* waktunya dalam sehari hari, nasabah LNP merasa menggunakan *E-Banking* dari BNI Syariah sangat membantunya, karena nasabah LNP bisa melakukan kegiatan kuliah atau kegiatan sehari hari dalam satu waktu, contoh nya nasabah LNP bisa memesan makanan online juga sekaligus tetap bisa mengerjakan tugas kuliah nasabah LNP, tanpa harus nasabah menunda tugasnya untuk keluar rumah ketika nasabah LNP ingin makanan yang jauh untuk di beli. Dan juga untuk melakukan transaksi lainnya.<sup>57</sup>

---

<sup>57</sup> Wawancara dengan subjek LNP tanggal 20 januari 2020

Kemudian peneliti menanyakan apakah ada motivasi dari seseorang sehingga anda menggunakan layanan *E-Banking* BNI Syariah, lalu nasabah LNP menjawab :

“Ada, saya termotivasi menggunakan E-Banking tersebut dari salah satu pekerja yang ada di BNI Syariah dan juga seiring perkembangan Perbankan yang memunculkan aplikasi atau program E-Banking tersebut membuat orang-orang dapat menggunakannya sebagai alat bantu bertransaksi masa sekarang.”

Nasabah LNP menyatakan bahwa nasabah LNP menggunakan *E-Banking* dari BNI Syariah karena mendapatkan motivasi dari salah satu pekerja yang ada di BNI Syariah dan juga bisa mendapatkan info perkembangan perbankan Syariah itu sendiri, dengan munculnya aplikasi *E-Banking* BNI Syariah nasabah LNP mendapatkan motivasi yang membuatnya yakin memakai *E-Banking* dari BNI Syariah sebagai alat bantu bertransaksi di masa sekarang.<sup>58</sup>

#### **Nasabah 4**

Nama : Fachrul Ramdhan  
 Jenis Kelamin : Laki-Laki  
 Status : Nasabah BNI Syariah

Hasil wawancara dengan FR yang merupakan nasabah BNI Syariah Kantor Cabang kota Palngka Raya, Apakah anda menggnakan layanan E-Banking BNI Syariah karena gaya hidup anda yang selalu *memanagement* waktu . Kemudian subjek FR menjawab :

---

<sup>58</sup> Wawancara dengan subjek LNP tanggal 20 januari 2020

“Saya rasa iya karena dalam memmanagement waktu yang cukup susah sehingga saya terbiasa hanya fokus kepada kesibukan tertentu saja yang membuat saya tidak dapat melakukan transaksi ke bank, tapi dengan adanya e-banking bni syariah sesibuk apapun dan dimana pun sekarang sudah bisa melakukan transaksi apa pun walau dalam keadaan sesibuk sibuknya saya.”

Dari hasil wawancara peneliti dengan nasabah FR mengenai ,  
Apakan anda menggunakan layanan *E-Banking* BNI Syariah karena gaya hidup anda yang selalu memmanagement waktu, menurut nasabah FR memang membutuhkan *E-Banking* dari BNI Syariah, karena nasabah FR cukup susah untuk *memanagement* waktu, karena nasabah FR sudah terbiasa fokus kepada kesibukan tertentu yang memang membutuhkan waktu untuk menyelesaikannya, membuat nasabah FR tidak bisa sekaligus melakukan transaksi-transaksi apalagi untuk pergi langsung ke Bank tersebut, dengan adanya *E-Banking* dari BNI Syariah nasabah FR merasa bisa melakukan transaksi yang nasabah FR inginkan dalam keadaan sesibuk apapun atau dimanapun nasabah FR berada masih bisa melakukan transaksi, kesibukan bukan hal yang menghalangi nasabah FR untuk melakukan transaksi yang nasabah FR inginkan.<sup>59</sup>

Kemudian peneliti menanyakan apakah ada motivasi dari seseorang sehingga anda menggunakan layanan *E-Banking* BNI Syariah, lalu nasabah FR menjawab :

---

<sup>59</sup> Wawancara dengan subjek FR tanggal 25 januari 2020

“Tidak ada motivasi dari seseorang, karena kemauan saya dalam menggunakan *E-Banking* BNI Syariah ini muncul dari dalam diri saya sendiri, karena saya melakukan ini untuk memudahkan diri saya dalam bertransaksi dan untuk kepentingan saya sendiri juga. Jadi dalam menggunakan e-banking ini tidak ada satupun dorongan dari seseorang melainkan dari diri saya sendiri.”

Nasabah FR menyatakan bahwa nasabah FR menggunakan *E-Banking* dari BNI Syariah bukan karena ada motivasi yang nasabah FR dapat, menggunakan *E-Banking* dari BNI Syariah adalah karena kemauan atau keinginan dari nasabah FR sendiri, nasabah FR menyatakan bahwa kenapa nasabah FR menggunakan *E-Banking* dari BNI Syariah karena nasabah FR ingin menggunakannya untuk kemudahan yang nasabah FR inginkan, dalam melakukan transaksi ataupun juga untuk kepentingan pribadi nasabah FR sendiri. Jadi dalam keputusan memilih *E-Banking* dari BNI Syariah nasabah FR tidak sama sekali merasa ada dorongan untuk memakai salah satu produk yang di sediakan oleh BNI Syariah, memang atas dasar dalam keingin sendiri.<sup>60</sup>

### **C. Analisi Data**

#### **1. pandangan nasabah terhadap E-Banking BNI Syariah Palangka Raya.**

Rumusan masalah yang pertama adalah “pandangan nasabah terhadap E-Banking BNI Syariah Palangka Raya”. Untuk menjawab

---

<sup>60</sup> Wawancara dengan subjek FR tanggal 25 januari 2020

rumusan masalah tersebut peneliti melakukan observasi dan wawancara.

Dari hasil penelitian dengan pihak Bank BNI Syariah dan juga mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya angkatan 2016. Terdapat pandangan – pandangan dari nasabah yang menjadi alasan mengapa mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya angkatan 2016 memilih menggunakan *E-Banking* yang sudah peneliti paparkan pada BAB II. Beberapa pandangan nasabah mahasiswa tersebut adalah sebagai berikut :

**a. Efisien**

Efisien suatu hal yang bisa di selesaikan dengan lebih mudah atau dengan kata lain bekerja yang efisien adalah yang mampu di selesaikan dengan cepat, tepat, hemat dan juga tepat. Efisien mengharuskan seseorang untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan hemat, cepat, selamat dan juga tepat waktu dimana juga mengharuskan seseorang bekerja dengan maksimal tanpa harus mengeluarkan banyak biaya. Merupakan suatu aktifitas meminimalisir pemborosan serta kerugian apapun itu untuk melaksanakan dan menghasilkan sesuatu.

Melakukan suatu kegiatan guna memberikan hasil yang memuaskan tetapi tak memboroskan waktu, energi ataupun uang. Bisa mempermudah nasabah dalam bertransaksi, dan juga sangat



menghemat waktu tanpa nasabah harus pergi mengunjungi bank, nasabah bisa mengakses *E-Banking* dalam waktu 24 jam.

Dengan keefisienan ini membuat nasabah mahasiswa atau nasabah umum lebih memilih menggunakannya, menurut nasabah LNP bahwa dengan menggunakan *E-Banking* di BNI syariah agar dapat memudahkan saya dalam bertransaksi, dan salah satu Bank yang mudah untuk menyimpan uang, mengelola modal usaha, praktis, efektif dan efisien. DN selaku CS di BNI Syariah juga mengatakan bahwa menggunakan *E-Banking* bisa Menghemat waktu juga jadi gak perlu ke bank bisa diakses kapan saja . Jadi nasabah bisa mendapatkan layanan 24 jam tanpa harus datang ke kantor. Keefisienan yang diberikan memang cukup membantu nasabah nasabah yang menggunakannya. Dengan kata lain menggunakan *E-Banking* sangatlah mudah digunakan disehari-hari.

**b. Aman**

Keamanan yang di dapat sebagai kondisi atau kualitas yang bebas dari ketakutan, kecemasan . Jaringan yang aman, dapat didefinisikan sebagai suatu jaringan dimana pengguna tidak merasakan ketakutan atau kecemasan sewaktu menggunakan aplikasi tersebut. memberi jaminan bahwa data-data tidak dapat disadap oleh pihak-pihak yang tidak berwenang. Dari sistem Internet Banking yang aman menggunakan filosofi pengamanan

berlapis. Dalam hal ini sistem dibagi menjadi beberapa tingkat. Secara garis besar, sistem dapat dibagi menjadi dua bagian: yaitu yang berhubungan dengan nasabah dan yang berhubungan dengan bank. Kedua bagian ini biasanya dengan tingkat keandalan dan kinerja yang sangat tinggi.

Dari sisi keamanan bisa mengurangi resiko penipuan karena nasabah akan mendapatkan SMS ketika terdapat aktivitas pada rekening nasabah baik setoran, penarikan uang, atau transfer antar rekening. Dengan fitur yang sudah di atur tidaklah sesorangan dengan mudah dapat memasuki layanan *E-Banking* tersebut, seperti login membutuhkan userID dan MPIN dan ketika ingin bertransaksi pun fitur sudah mengatur dengan adanya password yang di gunakan sebelum bertansaksi itu menambah keunggulan keamanan yang ada di *E-Banking*. Dengan begitu tidak mudah untuk membobol atau membuat nasabah mengalami kerugian karena memakai *E-Banking* ini.

Salah satu nasabah FR mahasiswa yang peneliti wawancara mengungkapkan bahwa DN selaku CS dari BNI Syariah juga mengungkapkan bahwa *E-Banking* BNI Syariah tidak hanya memberikan kenyamanan namun juga kemudahan karena menu-menu pada internet banking dapat digunakan tanpa harus memiliki ketrampilan khusus, serta aman. karena internet banking

dilengkapi dengan sistem keamanan berlapis dan banyak fitur yang disediakan.

Intinya *E-Banking* BNI Syariah memberikan kemudahan, kenyamanan, keamanan. *E-Banking* bisa mempermudah dan aman bagi nasabah untuk bertransaksi, misalkan untuk *transfer* atau pengecekan saldo, pembelian pulsa dan apalagi sekarang untuk *top up* dana, gopay, ovo, atau sejenisnya bisa lebih mudah dan aman menggunakan *E-Banking*.

### c. Mudah

Akses kemudahan dan kecepatan telah memasuki di banyak aspek kehidupan tak terkecuali dalam kegiatan transaksi keuangan maupun pembayaran terlebih seiring pesatnya perkembangan kegiatan saat ini. Ada beberapa layanan *E-Banking* yang populer dan banyak diminati dikalangan masyarakat. Seiring dengan perkembangan teknologi android di telepon seluler sedikit mengurangi transaksi pembayaran via ATM. *Mobile Banking* yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via telepon seluler dengan fitur android. Perkembangan *mobile banking* terbilang paling cepat karena berbasis aplikasi yang dapat dengan mudah di unduh.

Kemudahan menjadi salah satu alasan yang membuat *mobile banking* kian digandrungi. Selain itu, *mobile banking* mampu menjawab kebutuhan masyarakat modern yang sangat

mengedepankan kemudahan akses dan kecepatan mobilitas. Kehadiran *E-Banking* di era digital ini telah memenuhi kebutuhan masyarakat modern akan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Terlebih dengan pesatnya perkembangan saat ini yang sangat digandrungi millennial khususnya mahasiswa turut memacu perkembangan *E-Banking* yang menawarkan beragam kemudahan akses layanan. Pada umumnya fitur layanan yang ditawarkan *E-Banking* meliputi informasi rekening, transaksi bisnis, transfer dana, serta pembayaran atas pembelian maupun tagihan yang akan memudahkan masyarakat dalam memenuhi beragam kebutuhan transaksi keuangan maupun pembayaran tersebut.

Layanan mobile banking memiliki banyak keunggulan dan sangat mudah digunakan. Seperti cek saldo, cek sekaligus membayarkan tagihan kartu kredit, transfer uang, mutasi rekening tabungan, cek suku bunga, pembelian pulsa, pembayaran rekening listrik, telepon, air dan banyak hal. Fitur yang sederhana melalui ponsel sangat mudah untuk dimengerti. Semua instruksi diberikan secara mudah dan rinci sehingga efektif. salah satu nasabah NANK yang merupakan mahasiswa mengutarakan bahwa menggunakan e-banking aplikasi tersebut di handphone. jadi kita tidak perlu repot-repot keluar rumah kita mau transfer tidak perlu kita repot-repot ke ATM atau bank Terus kalau kita mau

melakukan pembayaran bisa tinggal ditransfer lewat HP jadi tidak perlu kita capek-capek keluar rumah. Sehingga sudah terbukti bahwa pandangan nasabah ini melihat karena kemudahan yang ada pada *E-Banking* ini.

## **2. Faktor apa saja yang menjadi landaasn nasabah dalam menggunakan E-Banking di BNI Syariah Palangka Raya.**

Rumusan masalah yang kedua adalah “Faktor apa saja yang menjadi landaasn nasabah dalam menggunakan E-Banking di BNI Syariah Palangka Raya”. Untuk menjawab rumusan masalah tersebut peneliti melakukan observasi dan wawancara.

Dari hasil penelitian dengan pihak Bank BNI Syariah dan juga mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya angkatan 2016. Terdapat faktor-faktor yang membuat nasabah memilih menggunakan E-Banking dan apa yang menjadi alasan mengapa mahasiwa FEBI IAIN Palangka Raya angkatan 2016 memilih menggunakan *E-Banking* yang sudah peneliti paparkan pada BAB II. Beberapa pandangan nasabah mahasiswa tersebut adalah sebagai berikut :

### **a. Faktor Budaya**

Faktor budaya memberikan pengaruh paling luas dan mendalam pada tingkah laku konsumen. Pemasaran harus mengetahui peran yang dimainkan oleh budaya - budaya, sosial. Budaya mengacu pada gagasan, simbol - simbol yang memiliki makna untuk berkomunikasi, nilai, sebagai anggota masyarakat.

Faktor budaya merupakan sekelompok nilai-nilai sosial yang diterima masyarakat secara menyeluruh dan tersebar kepada anggota-anggotanya melalui Bahasa.

Budaya dapat dilihat dari kepercayaan, pandangan dan kebiasaan konsumen terhadap suatu produk. Semakin tinggi kepercayaan terhadap produk, maka semakin tinggi keputusan nasabah untuk ketertarikan terhadap *E-Banking*. Nasabah datang ke Bank bisa dipengaruhi oleh kebiasaan yang ada pengaruh Faktor Budaya, Sosial lingkungan tersebut, bisa juga Bank tersebut adalah Bank yang menurut nasabah itu adalah yang terbaik bisa memengaruhi berdasarkan budaya mereka.

Dengan perkembangan jaman sekarang Penggunaan *E-Banking* dinilai menguntungkan bagi pihak bank dan juga nasabah. Semua transaksi menjadi lebih praktis, efektif serta efisien, dan juga menjadi salah satu gaya hidup orang jaman sekarang. Faktor budaya memiliki peran dalam hal nasabah memilih menggunakan *E-Banking*, perkembangan social dan perkembangan jaman yang juga menjadi faktor yang masuk dalam faktor budaya tersebut, karena *E-Banking* menjadi salah satu kewajiban atau yang harus digunakan ketika kita memiliki rekening di Bank, khususnya di kalangan mahasiswa kaum milenial. Dalam wawancara dengan salah satu nasabah NANK juga mengatakan bahwa kalau semuanya bisa dikerjakan di rumah

tanpa harus kita keluar buang-buang waktu karena waktu itu berharga seperti itu. Menurut nya juga *E-Banking* sekarang sesuatu hal yang memang diperluin sih untuk gaya hidup zaman sekarang, bahwa faktor budaya berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih fitur tersebut.

#### **b. Faktor Sosiologis**

Tingkah laku nasabah juga dipengaruhi oleh faktor-faktor sosiologis seperti kelompok referensi, keluarga, serta peran dan status sosial nasabah. Kelompok referensi memiliki pengaruh langsung atau pengaruh tidak langsung pada sikap dan perilaku seseorang. komunitas yang secara terus menerus bersosialisasi di antara mereka sendiri, baik secara formal dan informal. Faktor sosial dapat dilihat dari hubungan dengan teman, keluarga dan orang tua dalam mempengaruhi keputusan pembelian.

Semakin tinggi hubungan dengan teman, keluarga dan orang tua, maka semakin tinggi keputusan nasabah untuk melakukan pemakaian , juga dalam, lingkungan pekerjaan, atau lingkungan sekolah, nasabah bisa mendapatkan motivasi atau dorongan dari seseorang untuk menggunakan *E-Banking* yang menurut mereka mudah untuk digunakan. misal seseorang sedang berkunjung ke Bank BNI Syariah karena perintah keluarga terdekat, dan bisa juga dari teman – teman yang biasa datang ke bank tersebut.

Salah satu nasabah LNP yang di wawancara juga mengungkapkan bahwa dirinya mendapatkan motivasi dari seseorang untuk menggunakan *E-Banking* tersebut, nasabah tersebut mengungkapkan bahwa dia termotivasi menggunakan *E-Banking* tersebut dari salah satu pekerja yang ada di BNI Syariah dan juga seiring perkembangan Perbankan yang memunculkan aplikasi atau program *E-Banking* tersebut membuat orang-orang dapat menggunakannya sebagai alat bantu bertransaksi masa sekarang. Jadi disini faktor sosiologis berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

### **c. Faktor Kepercayaan**

Kepercayaan memiliki peran yang sangat penting di dalam konteks hubungan perusahaan-pelanggan. Kepercayaan yang kuat atau tinggi menjadi penyebab timbulnya kepuasan pelanggan dan loyalitas nasabah. Salah satu faktor penting untuk menggunakan *E-Banking* adalah kepercayaan dari nasabah sendiri. Kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk bertindak laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan dan suatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa kata, janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya.

Kepercayaan nasabah dapat diukur melalui bagaimana nasabah mempunyai keyakinan jika menggunakan *E-Banking* akan memudahkan nasabah untuk bertransaksi.



Nasabah merasa puas menggunakan pelayanan jasa bank. Nasabah sudah merasa puas dengan pelayanan *E-Banking*, dimana nasabah merasa senang dengan pelayanan tersebut seperti tidak adanya kendala saat menggunakan ATM. Bank memenuhi harapan nasabah. Dengan menggunakan transaksi *E-Banking* bank BNI Syariah palangka raya sudah sesuai dengan apa yang nasabah harapkan. Dalam faktor ini sudah pasti salah satu yang membuat nasabah memilih menggunakan *E-Banking* dari BNI Syariah ini. Karena dari hal seperti ini bisa membuat kedua belah pihak menjadi untung, dari pihak bank menjadi lebih banyak mendapatkan channel dari seseorang yang sudah percaya dengan mereka, sedangkan dari pihak nasabah juga bisa disebut diuntungkan karena nasabah bisa sangat mudah mengakses sesuatu apapun keperluan transaksi yang ingin digunakan, dengan faktor kepercayaan ini bisa membuat nasabah mendapatkan kepuasan.

Dari hasil wawancara dari nasabah RA peneliti menyimpulkan bahwa adanya faktor kepercayaan yang di ambil oleh nasabah oleh karena itu nasabah memilih ketika mereka membuka tabungan atau rekening mereka memiliki kepercayaan terhadap Bank yang mereka pilih, kepercayaan mereka membuat nasabah ini ingin lebih Nyaman dalam bertransaksi, dengan fitur dari *E-Banking* yang tidak susah untuk digunakan, nasabah percaya dan yakin bahwa untuk menggunakannya.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, pertama pandangan nasabah terhadap E-Banking BNI Syariah Palangka Raya, penelitian ini yang pertama yaitu efisien, aman dan mudah, pertama efisien adalah Efisien mengharuskan seseorang untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan cepat, dan juga tepat waktu, tanpa harus mengantri kebank, juga tanpa harus pergi ke atm, misalkan yang tadinya nasabah bisa menghabiskan waktu 5-10 menit untung mngantri di atm, dengan menggunakan *E-banking* nasabah bisa bertransaksi 3-5 menit saja. Kedua keamanan yaitu yang di dapat sebagai kondisi atau kualitas yang bebas dari ketakutan, kecemasan, dengan keamanan yang di berikan seperti User Id dan juga password yang Cuma nasabah yang bersangkutan yang tau, tanpa seorangpun yang mengetahuinya termasuk juga pihak Bank itu bisa menjadi keamanan yang baik. Dan yang ketiga Kemudahan, kemudahan yang dimaksud adalah kapanpun dan dimanapun nasabah bisa bertaransaksi dalam satu waktu sekaligus, juga menjadi salah satu alasan kebutuhan masyarakat modern yang sangat mengedepankan kemudahan di era digital ini telah memenuhi kebutuhan masyarakat

Kedua Faktor apa saja yang menjadi landasan nasabah dalam menggunakan E-Banking di BNI Syariah Palangka Raya adalah faktor budaya, faktor Sosiologis dan faktor kepercayaan. Pertama faktor budaya

yaitu budaya merupakan sekelompok nilai-nilai sosial yang diterima masyarakat secara menyeluruh, perkembangan jaman yang juga menjadi faktor yang masuk dalam faktor budaya tersebut. Yang kedua faktor Sosiologis yaitu seperti kelompok referensi, keluarga, serta peran dan status social yang mendapatkan motivasi untuk menggunakan E-Banking. Dan yang ketiga faktor kepercayaan yaitu Kepercayaan yang kuat atau tinggi menjadi penyebab timbulnya kepuasan pelanggan dan loyalitas nasabah.

#### **D. Saran**

Setelah mengambil kesimpulan dari penelitian ini, penulis ingin menyampaikan beberapa saran kepada pihak yang terkait dalam penelitian ini adapun saran-saran tersebut antara lain :

1. Bagi Bank BNI Syariah Palangka Raya

Nasabah adalah prioritas utama, kelengkapan fitur-fitur dari layanan E-Banking yang maksimal diberikan, Dan jaringan dalam layanan *E-Banking* perlu di tingkatkan secara terus menerus agar pengguna *E-Banking* di BNI Syariah dapat meningkat dan merasa puas dengan kualitas layanan E-Banking.

2. Skripsi ini mungkin masih terdapat banyak kekurangan didalamnya.

Akan tetapi, peneliti mengharapkan agar skripsi ini mampu menjadi manfaat bagi siapapun dan juga peneliti berharap agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai sebuah sumber referensi bagi penelitian-penelitian yang terkait selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

Darmawi, Herman. *“Manajemen Perbankan”*. Jakarta: Bumi Aksara. 2011.

Kotler, Philip, dkk. *“Manajemen Pemasaran edisi-13”*. Jakarta: Erlangga.2009.

Muhammad. *“Bank Syariah: Problem dan Praktek Perkembangan Di Indonesia”*. Yogyakarta: Graha Ilmu.2005.

Mufraini, Muhammad Arief. *“Etika Bisnis Islam”*. Jakarta: Gramata.2011.

Nugroho, Setiadi J. *“Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan dan Keinginan Konsumen”*. Jakarta: Kencana. 2003.

Sumarwan, Ujang. *“Perilaku Konsumen: teori dan Penerapannya dalamPemasaran”*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2011.

Suryani, Tatik. *“Perilaku Konsumen di Era Internet: Implikasi pada Strategi Pemasaran”*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2012

Suryani, Tatik. *“Perilaku Konsumen di Era Internet: Implikasi pada Strategi Pemasaran”*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2013.

Sugiyono. *“Penelitian Kuantitatif, Kualitatif,dan R&D,cet ke-14”*. Bandung: Alfabeta. 2012

### E. Skripsi

Amanullah, Bastian. 2014. *“Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Kepercayaan Terhadap Sikap Positif Penggunaan Layanan Mobile Banking (Survey Pada Nasabah*

*Bank BCA Semarang)*". Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro

Aidi, Royansyah. 2015. "*Pengaruh Layanan Fitur Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank BRISyariah Cabang Banjarmasin*". Skripsi. Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam IAIN Antasari

Andriyanto, Yaufi. 2014. "*Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Risiko Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Rekening Ponsel (Studi Kasus Pada Nasabah CIMB NIAGA Daerah Istimewa Yogyakarta)*". Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Amijaya, Gilang Rizky. 2010. "*Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank BCA)*". Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

Hartanto, Andi. 2010. "*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Layanan Internet Banking: Studi Kasus Terhadap Bank XYZ*". Karya Akhir. Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia.

Harlan, Dwimasta. 2014. "*Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan Dan Risiko Persepsian Terhadap Bertransaksi Menggunakan E-*

- Banking Pada UMKM Di Kota Yogyakarta*". Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Irmadhani. 2011. *"Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Self Efficacy terhadap Penggunaan Online Banking pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta"*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Izza Halida Haqiqi."Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Net Banking". Program Studi Manajemen Universitas Islam Negeri Syarif Hidayattullah Jakarta. 2017
- Kristanto Tjandra "Analisis Perilaku Penggunaan Internet Banking pada Nasabah BCA di Surabaya" Program studi Manajen Universitas Widya Kartika. 2019
- Nugroho, Setiadi J. 2003. *"Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan dan Keinginan Konsumen"*. Jakarta: Kencana.
- Putri Ayu Muslimah."Penerapan Manajemen Risiko Internet Banking pada Bank BNI Syariah Pusat". Universirtas Muhammadiyah Jakarta."2018
- Shopia Shac Putri "Analisis Tingkat Kepuasan, Keamanan, Dan Kemudahan Penggunaan Bagi Nasabah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Electronic Channel*". Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.2020

Susanti, Anik. 2015. *“Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking”*. Skripsi. Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Sakti, Mahisa Bima,dkk. 2013. *“Pengaruh Persepsi pengguna Teknologi, Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan terhadap Minat dan Penggunaan Anjungan Tunai Mandiri (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Pongok Kabupaten Blitar)”*. *Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 6 no. 1*. Universitas Brawijaya

Suprayitno, Eko. 2008. *“Ekonomi Mikro Perspektif Islam”*. Malang: UIN Malang Press.

Sari, Reipita. 2013. *”Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kepercayaan, Dan Computer Self Efficacy Terhadap Penggunaan E-Banking Pada Mahasiswa S1Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta”*.*Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Widiastuti, Berlian. 2010. *”Studi Tentang Intensitas Penggunaan Electronic Banking Oleh Nasabah PT. Bank Central Asia, Tbk (BCA) Kantor Cabang Utama Semarang”*. Tesis. Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro.

Wina Sri Lestari “Penggunaan Fasilitas *E-Banking* dalam menarik minat nasabah pada PT. Bank Muamalat KCP SM.RAJA Medan. Universitas Islam Negeri Sumatra Utara.2016

#### **F. Internet**

Dikutip dari situ resmi Bank BNI Syariah <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/profileperusahaan>, hari Kamis 24 September 2020

<https://palangkaraya.go.id/selayang-pandang/sejarah-palangka-raya/>, di akses pada hari kamis 24 September 2020

