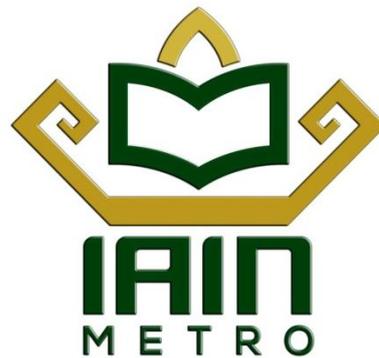


**SKRIPSI**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH  
DALAM PENGGUNAAN LAYANAN E-BANKING DI BANK  
SYARIAH INDONESIA KC METRO A YANI**

**Oleh:**

**OKTA JULIANSYAH  
NPM. 2003021041**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1445 H/2024 M**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH  
DALAM PENGGUNAAN LAYANAN E-BANKING DI BANK  
SYARIAH INDONESIA KC METRO A YANI**

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

**OKTA JULIANSYAH**  
NPM. 2003021041

Pembimbing: Reonika Puspitasari, M.E.sy

Jurusan S1 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**  
**1445 H/2024 M**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**NOTA DINAS**

Nomor :  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : **Pengajuan untuk Dimunaqosyahkan  
Saudara Okta Juliansyah**

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro  
Di \_

Tempat

*Assalammu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah Kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudara:

Nama : **OKTA JULIANSYAH**  
NPM : 2003021041  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH  
DALAM PENGGUNAAN LAYANAN *E-BANKING* DI BANK  
SYARIAH INDONESIA KC METRO A YANI**

Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalammu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 13 Juni 2024  
Dosen Pembimbing

**Reonika Puspitasari, M.E.Sy**  
NIP. 19920221 201801 2 001

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN LAYANAN E-BANKING DI BANK SYARIAH INDONESIA KC METRO A YANI**

Nama : **OKTA JULIANSYAH**  
NPM : 2003021041  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

## MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, 13 Juni 2024  
Dosen Pembimbing



**Reonika Puspitasari, M.E.Sy**  
NIP. 19920221 201801 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;

Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

No. B-2068 /In-28-3 /D/PP-009 /07 /2024

Skripsi dengan Judul: FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN LAYANAN *E-BANKING* DI BANK SYARIAH INDONESIA KC METRO A YANI, disusun Oleh: OKTA JULIANSYAH, NPM: 2003021041, Jurusan: S1 Perbankan Syariah telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Jum'at/21 Juni 2024.

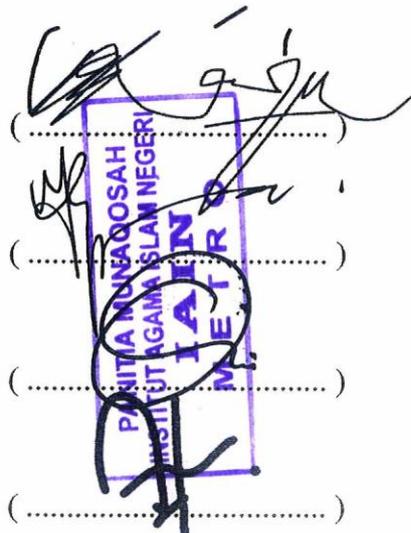
**TIM PENGUJI:**

Ketua/Moderator : Reonika Puspitasari, M.E.Sy

Penguji I : Yuyun Yunarti, M.Si

Penguji II : Ulul Azmi Mustofa, S.E.I.,M.S.I

Sekretaris : Hanna Hilyati Auliya, M.Si



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. Mat Jalil, M.Hum**

NIP. 19620812 199803 1 001

## ABSTRAK

### FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN LAYANAN *E-BANKING* DI BANK SYARIAH INDONESIA KC METRO A YANI

Oleh:

**OKTA JULIANSYAH**  
**NPM. 2003021041**

Penggunaan teknologi informasi dalam industri perbankan telah mengalami perkembangan pesat dengan munculnya layanan perbankan elektronik atau *E-Banking*. Di Indonesia, industri perbankan syariah juga mengalami perkembangan yang signifikan dalam menerapkan teknologi *E-Banking*. Salah satu bank syariah yang menghadirkan layanan *E-Banking* adalah Bank Syariah Indonesia (BSI), khususnya Kantor Cabang (KC) Metro A Yani. *E-Banking* di BSI tidak hanya memfasilitasi transaksi keuangan, tetapi juga menjadi bagian penting dari upaya bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Minat nasabah dalam menggunakan layanan *E-Banking* dipengaruhi oleh berbagai faktor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih dalam tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan *E-Banking* di BSI KC Metro A Yani.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dan sifat penelitiannya bersifat deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Data hasil temuan digambarkan secara deskriptif dan dianalisis menggunakan cara berpikir induktif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap penggunaan layanan *E-Banking* BSI KC Metro A Yani yang paling dominan dari faktor internal yaitu faktor pekerjaan dan motivasi karena kemudahan akses dan pengelolaan rekening yang dapat dilakukan secara online, efisiensi waktu dan tenaga yang ditawarkan, serta fitur keamanan canggih yang membuat mereka merasa lebih aman dalam bertransaksi. Sedangkan dari faktor eksternal yang paling dominan mempengaruhi minat nasabah yaitu kualitas pelayanan dan reputasi bank karena *E-Banking* BSI menyediakan fitur keamanan yang canggih, seperti verifikasi dua faktor dan enkripsi data, sehingga bisa melakukan transaksi dengan percaya diri dan memprioritaskan keamanan nasabah dalam setiap transaksi dan layanan yang mereka tawarkan.

**Kata Kunci:** Faktor-Faktor, Minat Nasabah, Layanan *E-Banking*,

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : OKTA JULIANSYAH

NPM : 2003021041

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 13 Juni 2024  
Yang Menyatakan,



**Okta Juliansyah**  
NPM. 2003021041

## MOTTO

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى ﴿٣٩﴾ وَأَنَّ سَعْيَهُ سَوْفَ يُرَى ﴿٤٠﴾ ثُمَّ يُجْزَاهُ  
الْجِزَاءَ الْأَوْفَى ﴿٤١﴾ وَأَنَّ إِلَىٰ رَبِّكَ الْمُنْتَهَى ﴿٤٢﴾ (سورة النجم, ٣٩-٤٢)

Artinya: dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya, dan bahwasanya usaha itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya), Kemudian akan diberi balasan kepadanya dengan balasan yang paling sempurna, dan bahwasanya kepada Tuhanmulah kesudahan (segala sesuatu). (Q.S. An-Najm: 39-42)

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah tiada kata yang pantas diucapkan selain rasa syukur atas nikmat serta rahmat yang telah diberikan oleh Allah SWT serta kemudahan dan kelancaran yang diberikan-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Peneliti persembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan rasa cinta kasih yang tulus ini kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Ayahanda Sopan A.M dan Ibunda Sunarti yang telah mendukung dan selalu mendoakan tiada henti-hentinya, serta pengorbanan yang luar biasa sehingga peneliti dapat selalu semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas Do'a dan dukungannya.
2. Kakakku tercinta Alan Prawijaya yang selalu memberikan motivasi dan arahan yang membangun kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Adikku tersayang Aqila Zhafira Izzati yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Reonika Puspita Sari, M.E.sy. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, kritikan serta masukan yang membangun sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti guna menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman IAIN Metro terutama jurusan S-1 Perbankan Syariah angkatan 2020 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti selama proses perkuliahan dan penyusunan penulisan skripsi ini.
7. Untuk sahabat-sahabatku Khadafi, Rangga, dan Viqi, yang selalu membantu memberikan dukungan serta semangat yang berarti bagi peneliti.
8. Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro yang sangat saya cintai dan saya banggakan.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag, PIA, selaku Rektor IAIN Metro,
2. Dr. Mat Jalil, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi, M.M, selaku ketua Jurusan Perbankan Syariah
4. Ibu Reonika Puspita Sari, M.E.sy, selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
6. Pimpinan dan segenap karyawan di Bank BSI KC Metro A. Yani yang telah memberikan sarana dan prasarana serta informasi yang berharga kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Perbankan Syariah.

Metro, 13 Juni 2024  
Peneliti,



**Okta Juliansyah**  
NPM. 2003021041

## DAFTAR ISI

	<b>Hal.</b>
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ORISINALITAS PENELITIAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
D. Penelitian Relevan.....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>13</b>
A. Minat .....	13
1. Pengertian Minat .....	13
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat .....	14
3. Indikator Minat .....	17
B. Nasabah.....	18
1. Pengertian Nasabah .....	18
2. Jenis-jenis Nasabah .....	19

C. <i>E-Banking</i> .....	20
1. Pengertian <i>E-Banking</i> .....	20
2. Produk dan Jenis Layanan <i>E-Banking</i> .....	21
3. Fitur Layanan <i>E-Banking</i> .....	23
4. Manfaat <i>E-Banking</i> .....	23
5. Keunggulan dan Kelemahan <i>E-Banking</i> .....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Jenis dan Sifat Penelitian .....	28
B. Sumber Data.....	29
C. Teknik Pengumpulan Data.....	31
D. Teknik Analisa Data.....	33
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	36
1. Sejarah Bank Syariah Indonesia KC Metro A. Yani.....	36
2. Visi Misi Bank Syariah Indonesia KC Metro A. Yani.....	37
3. Struktur Organisasi BSI KC Metro A Yani .....	38
B. Deskripsi Data Penelitian <i>E-Banking</i> Oleh Nasabah Sebagai Metode Bertransaksi di BSI KC Metro A Yani .....	39
C. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Penggunaan Layanan <i>E-Banking</i> di BSI KC Metro A Yani...	52
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>55</b>
A. Kesimpulan .....	55
B. Saran.....	55

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1. Jumlah Pengguna Layanan <i>E-Banking</i> .....	5

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
4.1. Struktur Organisasi BSI KC Metro A Yani.....	38

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Bimbingan (SK Penunjukkan Pembimbing) .....	61
2. Outline.....	62
3. Alat Pengumpul Data .....	65
4. Surat Research.....	67
5. Surat Tugas .....	68
6. Surat Keterangan Bebas Pustaka .....	69
7. Surat Uji Plagiasi Turnitin .....	70
8. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi .....	71
9. Foto Dokumentasi Penelitian .....	78
10. Riwayat Hidup .....	79

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Teknologi informasi (TI) saat ini sangat berperan penting bagi dunia bisnis. Hal ini dikarenakan teknologi informasi sangat membantu masyarakat dalam menyelesaikan semua permasalahan dengan cepat serta meringankan pekerjaan. Peran penting teknologi informasi tersebut memberikan dampak pada perubahan yang terjadi pada sistem teknologi informasi itu sendiri untuk memenuhi berbagai kebutuhan bisnis termasuk perusahaan perbankan.<sup>1</sup>

Banyaknya pengguna internet di Indonesia tentu tidak dapat dipungkiri juga mendorong dunia bisnis untuk lebih maju dan berkembang. Internet menjadi media dalam melakukan transaksi penjualan dan pembelian, Selain itu internet menjadi media untuk mencari informasi dan bertukar informasi. Teknologi juga mendorong industri perbankan dalam memanfaatkan system teknologi informasi dalam rangka memperluas jaringan pelayanannya serta meningkatkan kepuasan dari nasabah, pemanfaatan system teknologi ini berupa layanan *E-Banking*.

*Elektronik Banking (E-Banking)* merupakan layanan yang diberikan bank kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan, menerima informasi dan mendapatkan layanan komunikasi melalui layanan elektronik. Tujuan *E-Banking* adalah sebagai sarana penyediaan multi channel dan juga

---

<sup>1</sup> Irmawati dan Ignasius Narew, 'Analisis Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Dalam Menggunakan Layanan E-Bankig PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk', *Jurnal Utility, Earning dan Text*, Vol.6, No 2 (2022), 125.

dapat menghemat biaya transaksi bank, nasabah lebih bebas, mudah, cepat, dan aman bertransaksi dimanapun nasabah berada.<sup>2</sup> Dalam Al-Quran dijelaskan mengenai transaksi yang dilakukan *E-Banking* untuk memudahkan nasabah yaitu keterangan dalam surah Al-Insyirah (94) ayat 5-6

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Artinya: "Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan."

Dari ayat dijelaskan Allah SWT mengatakan bahwa kesulitan yang diberikan dalam kehidupan pasti dibalikinya ada kemudahan. Dalam konteks kemudahan, ayat tersebut dapat dikaitkan dengan pengguna *electronic banking* bahwa kemudahan dalam penggunaan teknologi keuangan mampu menjadikan seseorang lebih mudah untuk bertransaksi keuangan secara digital dan memberikan efisiensi dalam segi waktu maupun tenaga dalam menggunakan suatu sistem layanan perbankan.<sup>3</sup>

Layanan *E-Banking* menawarkan banyak kemudahan kepada nasabah yang telah menjalankan *E-Banking* salah satunya yaitu memudahkan nasabah dalam bertransaksi kapanpun dan dimanapun. Faktor kemudahan termasuk kedalam faktor internal minat nasabah yang dapat diartikan keyakinan individu terhadap penggunaan suatu sistem informasi yang berbasis teknologi, dimana bahwa penggunaannya dirasakan tidak membutuhkan usaha yang besar dan tidak merepotkan penggunaannya. Faktor kemudahan

---

<sup>2</sup> Evi Widyayanti Rosalina dan Mudasetia Hamid, 'Pengaruh Penggunaan Layanan Electronic Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di Daerah Istimewa Yogyakarta', *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, Vol. 2, No. 4 (2022), 1138.

<sup>3</sup> Suci Fitriani, 'Analisis Faktor Demografi, Variasi Layanan Dan Reputasi Bank Terhadap Minat Menggunakan BSI Mobile', *Journal Islamic Economic and Finance*, Vol. 3, No. 2 (2022), 490

dalam penggunaan teknologi pada suatu teknologi informasi berkaitan dengan sikap seorang individu terhadap penggunaan teknologi tersebut, apakah mereka suka atau tidak suka terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Sikap ini tentu akan mempengaruhi perilaku serta minat seseorang dalam menggunakan suatu produk atau layanan tertentu.<sup>4</sup>

Selain faktor kemudahan yang telah dirasakan oleh nasabah, tingkat reputasi bank adalah hal yang penting dalam bertransaksi di *E-Banking*. Faktor reputasi bank sendiri dapat diartikan sebagai indikator keadaan psikologis nasabah yang mengarah pada kepercayaan dalam melakukan transaksi perbankan di internet, menjaga kepentingan transaksi nasabah, menjaga komitmen dalam melayani nasabah, serta menjamin keamanan dan kerahasiaan akun nasabah. Dimana reputasi bank menjadi faktor penting dalam mempengaruhi niat terus menggunakan keuangan *E-Banking* melalui peran keamanan yang dipersepsikan dan privasi dalam meningkatkan komitmen pertanggung jawaban keamanan.<sup>5</sup> Dari keamanan tersebut terbentuklah kualitas pelayanan yang akan dirasakan oleh pihak nasabah.

Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Kualitas pelayanan dianggap sangat penting dalam konteks transaksi online melalui

---

<sup>4</sup> Nora Maulidya, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko, dan Efektivitas terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Platform Crowdfunding Berbasis QR Code," *Journal of Comprehensive Islamic Studies*, Vol.1 No.2 (2022). 331.

<sup>5</sup> Didik setyawan et al., 'Penguatan Kepercayaan Dalam Membentuk Niat Meneruskan Penggunaan Elektronik *Banking*', *Journal Management, Business, dan Accounting*, Vol. 2, No. 1 (2023), 125–126.

internet, termasuk dalam internet *banking* yang membuat minat nasabah dalam menggunakan *E-Banking* semakin berkembang.<sup>6</sup>

Pada tanggal 8 Mei 2023 layanan perbankan syariah mengalami *error system* yang menyebabkan nasabah tidak dapat melakukan aktivitas bisnis dan keuangan, *error* tersebut terjadi karena BSI sedang melakukan perawatan sistem/maintenance. Hery Gunardi selaku direktur utama BSI mengatakan adanya temuan dugaan serangan *cyber* yang menyebabkan gangguan pada layanan BSI. Pemulihan sistem layanan bank BSI secara bertahap dilakukan pada tanggal 9-11 Mei 2023. Kejadian *error system* tersebut juga diungkapkan oleh Ibu Afifa Nur Oktarina yang bekerja sebagai *customer service* dimana bank BSI Kc Metro A Yani tidak bisa melakukan kegiatan operasionalnya dan nasabah tidak dapat mengakses layanan BSI untuk bertransaksi.

Kasus kejahatan *cyber* dialami oleh Rochmat Purwanto yang mengeluhkan uang tabungan perusahaannya yakni PT Amanah Sejahtera bersama property hilang mencapai Rp. 378.251.749, disinyalir terkena indikasi penipuan atau *phising* melalui pesan berupa tautan link yang dikirim kepada nasabah, diketahui terjadi pada periode 1-10 April 2023. Pertama ada transaksi uang Rp. 249.249.249 dalam kolom debit, kedua ada transaksi pada kolom serupa dengan nominal Rp. 49.000.000, ketiga ada transaksi uang keluar dengan nominal Rp. 80.000.000 dengan biaya admin BI-Fast Rp.2.500. Rochmat Purwanto telah membuat laporan kehilangan dan komplain

---

<sup>6</sup> Abdillah Mundir, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan Pada Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* Terhadap Mahasiswa Sebagai Nasabah Bank Syariah di Universitas Yudharta Pasuruan," *Jurnal Perbankan Syariah Darussalam*, Vol. 2, No. 1 (2022), 4.

kepada BSI Kcp Sukoharjo Pabelan dan menyematkan tangkapan layar detail transaksi direkening yang di klaim miliknya hingga berita ini di unggah diakun twitternya dan telah dilihat sebanyak 188 ribu warganet, di like oleh 1.270 warganet, di retweet 679 warganet dan dikomentari 152 warganet.<sup>7</sup>

Minat nasabah dapat digambarkan berdasarkan data jumlah pengguna layanan *E-Banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Metro A Yani pada tahun 2021 sampai 2024.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Pengguna Layanan *E-Banking***

No	Tahun	Jumlah Pengguna
1.	2021	2.818
2.	2022	4.150
3.	2023	6.182
4.	2024 – Februari	1.150
Total		14.300

*Sumber: Bank BSI KC Metro A Yani*

Berdasarkan hasil dari data diatas menunjukkan bahwa jumlah nasabah pengguna layanan *E-Banking* pada BSI KC Metro A Yani mengalami peningkatan mulai dari berdirinya BSI pada tahun 2021 jumlah nasabah pengguna layanan *E-Banking* mencapai 2.818 kemudian meningkat di tahun 2022 mencapai 4.150 nasabah dan di tahun berikutnya mengalami peningkatan yang sangat signifikan pada tahun 2023 mencapai 6.182 nasabah. Peningkatan pengguna layanan *E-Banking* masih terus berlanjut sehingga tercatat pada tahun 2024 per Februari telah mencapai 1.150 nasabah.

Kemampuan yang dihasilkan dari perkembangan jumlah layanan *E-Banking* yang mengalami peningkatan disebabkan oleh minat nasabah yang

---

<sup>7</sup> Nurma Tambunan et al., "Berita Utama Tentang Error Service Di Bank Syariah Indonesia," *Community Development Journal* 4, No.2 (2023): 5096-5098.

berkembang. Teori minat dapat diartikan sebagai kesukaan (kecenderungan hati) yang tinggi terhadap sesuatu, gairah dan keinginan yang menyangkut aspek kejiwaan serta perilaku seseorang untuk melakukan aktivitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu.<sup>8</sup> Oleh sebab itu, minat ialah suatu aspek psikologi seseorang untuk menaruh perhatian yang tinggi pada suatu kegiatan yang mendorong seseorang untuk melakukan kegiatan tertentu.<sup>9</sup>

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada salah satu pegawai bank BSI yaitu Afifa Nur Oktarina yang berkerja sebagai *Costumer Service* di BSI KC Metro A Yani. Menurutnya, pada layanan *E-Banking* sudah sangat efektif dan memudahkan untuk para nasabah BSI karena dapat diakses 24 jam sehingga dapat bertransaksi kapan saja dan dimana saja, untuk keamanan layanan *E-Banking* sekarang ini sudah dilengkapi verifikasi wajah, *security user ID*, PIN dan Password/sandi akun jadi jika terjadi aktivitas di dalam rekening nasabah maka akan langsung mendapatkan notifikasi melalui email yang terdaftar. Afifa Nur Oktarina menegaskan belum adanya kasus pencurian data nasabah, tetapi ada beberapa nasabah yang komplain terkait keamanan *E-Banking* seperti, adanya pesan atau telepon dari seseorang yang tidak dikenal

---

<sup>8</sup> Sektalonir Oscarini Wati Bhakti, "Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas Terhadap Minat Nasabah Untuk Menabung Pada Bank BRI Unit Harapan Baru," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 18, No. 2 (2022), 51

<sup>9</sup> Intan Wulan Dari Bancin dan Nurul Jannah, "Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI *Mobile* dalam Pembayaran E-Commerce: Studi Kasus pada Mahasiswa UINSU," *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 2 No. 2 (2022), 1489.

yang mengatasnamakan karyawan BSI dengan modus investasi dan undian berhadiah.<sup>10</sup>

Berdasarkan hasil prasurvey peneliti kepada kelima nasabah Bank BSI KC Metro A Yani rata-rata mengungkapkan bahwa layanan *E-Banking* sangat memudahkan seperti menghemat waktu dan biaya, dapat diakses 24 jam, dan dapat bertransaksi kapan saja dan dimana saja. Dalam penggunaan layanan *E-Banking* kita sudah tidak perlu mengantri dibank untuk melakukan transaksi perbankan, tetapi dengan hanya menggunakan handphone kita sudah bisa melakukan transaksi tersebut. Alasan lainnya nasabah menggunakan layanan *E-Banking* yaitu sistem keamanannya, dimana layanan *E-Banking* memiliki sistem keamanan ganda yaitu berupa kata sandi dan pin. Sebelum melakukan transaksi nasabah harus terlebih dahulu memasukan kata sandi dan kemudian memasukkan pin. Sehingga hanya bisa diakses oleh pemilik akun dan nasabah menjadi lebih nyaman dan tenang ketika melakukan transaksi melalui *E-Banking*.<sup>11</sup>

Dari hasil wawancara juga terdapat beberapa kendala yang dialami nasabah Masalah jaringan yang tidak stabil sehingga mempersulit nasabah untuk mengakses website atau aplikasi *E-Banking* dan kurang tersedianya gerai ATM terdekat, dan sering terjadinya server bank mengalami maintenance yang menyebabkan nasabah tidak dapat melakukan transaksi daring.

---

<sup>10</sup> Afifa Nur Oktarina, *Karyawan BSI Bagian Costumer Service : Wawancara Terkait E-Banking* (Metro, 8 Januari 2024).

<sup>11</sup> Saudari Sukma, Saudara Sutris, Saudara Indra, Saudara Viqi, Saudara Bagas, "Wawancara Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Penggunaan Layanan E-Banking BSI KC Metro A Yani" (Metro, 10 Januari 2024).

Penggunaan *E-Banking* oleh nasabah BSI KC Metro A Yani ini menarik untuk dilakukan suatu penelitian untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan *E-Banking*. Hal ini penting karena hasil penelitian ini dapat memberikan petunjuk bagi industri perbankan, yaitu BSI KC Metro A Yani untuk merumuskan strategi pemasaran mereka guna menjaga konsistensi dan keunggulan kompetitif produk *Elektronik Banking (E-Banking)* dimasa yang akan datang

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Penggunaan Layanan *E-Banking* di Bank Syariah Indonesia di BSI KC Metro A Yani”**

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka pertanyaan penelitian yang akan dibahas: Apa saja faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan *E-Banking* Bank Syariah Indonesia KC Metro A Yani?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan *E-Banking* di Bank Syariah Indonesia KC Metro A Yani,

### **2. Manfaat Penelitian**

#### **a. Secara Teoritis**

Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan dalam perbankan terkait dengan faktor-

faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan *E-Banking* pada Bank Syariah Indonesia KC Metro A Yani

b. Secara Praktis

1) Bagi Nasabah

Diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi kepada nasabah mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan *E-Banking* pada Bank Syariah Indonesia KC Metro A Yani

2) Bagi Peneliti

Peneliti memperoleh pengalaman, dan wawasan pengetahuan mengenai prosedur penerapan. Serta menambah dan memantapkan pemahaman peneliti dalam fenomena yang terjadi di dalam industri perbankan.

3) Bagi Bank

Diharapkan dapat dijadikan informasi untuk pihak Bank agar mengetahui penyebab apa saja yang membuat nasabah ingin menggunakan layanan *E-Banking*.

#### **D. Penelitian Relevan**

Penelitian relevan memuat secara sistematis mengenai hasil penelitian terdahulu tentang persoalan yang ingin dikaji. peneliti mengemukakan dan menunjukan dengan tegas bahwa masalah yang akan dibahas belum pernah diteliti atau berbeda dengan penelitian sebelumnya. Untuk itu, tinjauan yang peneliti lakukan terhadap hasil kajian terdahulu perlu dilakukan dalam bagian

ini, sehingga dapat ditentukan dimana posisi penelitian yang akan dilakukan berbeda.

Untuk mengetahui orisinalitas penelitian yang dilakukan, dalam hal ini akan dicantumkan beberapa penelitian terdahulu dalam bentuk skripsi yang telah dilakukan oleh beberapa mahasiswa yang nantinya akan di tarik sebuah persamaan dan perbedaan yang memiliki keterkaitan dengan judul yang ditulis peneliti, Ada beberapa penelitian yang telah dilakukan dan relevan dengan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini:

1. Penelitian pertama yang dilakukan oleh Riska Ayu Permatasari dengan judul “Minat penggunaan internet *banking* dan *mobile banking* pada mahasiswa S1 Perbankan Syariah” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui minat nasabah terhadap fasilitas layanan internet *banking* dan *mobile banking* yang disediakan oleh pihak perbankan, dan faktor-faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa terhadap pengguna internet *banking* dan *mobile banking*. Dalam penelitian ini peneliti ingin melihat faktor apa yang paling dominan dalam mempengaruhi minat mahasiswa dalam penggunaan internet *banking* dan *mobile banking*.<sup>12</sup>

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama sama meneliti faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat konsumen serta penelitian terdahulu juga menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya dengan penelitian terdahulu adalah lokasi tempat penelitian yang berbeda, penelitian ini membahas mengenai persepsi

---

<sup>12</sup> “Riska Ayu Permatasari,” *Skripsi Minat Penggunaan Internet Banking dan Mobile Banking Pada Mahasiswa S1 Perbankan Syariah IAIN Metro*, 2019.

nasabah tentang kualitas layanan dan fitur *mobile banking* dan minat mahasiswa terhadap penggunaan internet *banking* dan *mobile banking*, sedangkan penelitian yang akan dilakukan membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam penggunaan layanan *E-Banking* BSI, dan target atau sasaran dari penelitian ini yaitu nasabah dari kalangan mahasiswa IAIN Metro sedangkan sasaran dari penelitian yang akan dilakukan yaitu nasabah dari bank BSI KC Metro A Yani secara langsung.

2. Penelitian kedua yang dilakukan oleh Ahmad Yudin dengan judul “Pengaruh manfaat, kepercayaan, kemudahan *E-Banking* terhadap minat nasabah menggunakan *E-Banking* di Bank Syariah Indonesia KC Palangkaraya” Hasil dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manfaat, kepercayaan, dan kemudahan mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan elektronik *banking*<sup>13</sup>.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah meneliti mengenai bagaimana minat nasabah dalam menggunakan *E-Banking* serta penelitian terdahulu juga memilih target atau sasaran dari penelitian ini yaitu nasabah. Sedangkan perbedaannya dengan penelitian terdahulu adalah metode penelitian yang berbeda dengan menggunakan metode kuantitatif, penelitian terdahulu lebih membahas mengenai Pengaruh manfaat, kepercayaan, kemudahan *E-Banking* terhadap minat nasabah menggunakan *E-Banking*, sedangkan penelitian yang di lakukan

---

<sup>13</sup> “Ahmad Yudin,” *Skripsi Pengaruh manfaat, kepercayaan, kemudahan E-Banking terhadap minat nasabah menggunakan E-Banking di Bank Syariah Indonesia KC 3 Palangkaraya*, 2021.

sekarang lebih membahas mengenai faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam penggunaan layanan *E-Banking* BSI.

3. Penelitian terakhir yang dilakukan oleh Esti Pujahati dengan judul “Penggunaan Fasilitas *E-Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu” Hasil dari penelitian ini membahas tentang bagaimana penggunaan fasilitas produk layanan *E-Banking* dalam menarik minat nasabah .<sup>14</sup>

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah meneliti mengenai minat nasabah dalam penggunaan layanan perbankan dan juga penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian yang berbeda yaitu metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya adalah lokasi penelitian yang berbeda penelitian ini terdahulu lebih membahas tentang membentuk kepercayaan nasabah dalam penggunaan fasilitas *E-Banking* sedangkan penelitian yang sekarang lebih mengutamakan faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam penggunaan layanan *E-Banking* BSI.

---

<sup>14</sup> “Esti Pujahati,” *Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu*, 2021.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Minat**

##### **1. Pengertian Minat**

Minat merupakan kecenderungan, keinginan, kegairahan yang tinggi atau rasa ketertarikan kepada suatu hal dan adanya kemauan yang timbul dari dalam individu tanpa ada yang memerintah terhadap sesuatu. Semakin kuat rasa ketertarikan maka semakin besarnya minat, dan sampai akhirnya timbul keinginan untuk menggunakan produk tersebut.<sup>1</sup>

Menurut Fishbein & Ajzen minat dapat didefinisikan sebagai suatu keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Minat adalah suatu kecenderungan seseorang untuk memilih melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan. Minat tidak selalu statis, dan minat dapat berubah dengan berjalannya waktu. Semakin lebar interval waktu, maka semakin mungkin terjadi perubahan-perubahan pada minat.<sup>2</sup>

Menurut Sutjipto minat adalah kesadaran seseorang terhadap suatu objek, orang, masalah atau situasi yang mempunyai kaitan dengan dirinya. Sehingga minat adalah kesadaran seseorang dalam keadaan sadar, jika tidak dalam keadaan sadar maka orang tersebut bisa jadi tidak mengetahui apakah dia berminat atau tidak. Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa

---

<sup>1</sup> Nursiah dan Jamaludin Kamarudin, "Analisis Menggunakan *Mobile Banking*" *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 19, No. 1 (2022). 95.

<sup>2</sup> Peran Simaniburuk et al., *Memahami Perilaku Konsumen (Strategi Pemasaran yang Efektif pada Era Digital)*, Cet. Ke-1 (Kota Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia, 2023), 71.

Indonesia (KBBI) minat adalah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu, gairah, dan keinginan.<sup>3</sup>

Dari pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa minat adalah suatu dorongan atau keinginan seseorang dalam keadaan sadar, kemudian timbul rasa ketertarikan untuk melakukan suatu tindakan dalam menggunakan produk tertentu.

## 2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat

Faktor-faktor yang mempengaruhi sebab timbulnya minat terhadap suatu keputusan nasabah untuk menggunakan produk atau jasa secara garis besar yang berasal dari dalam diri individu (Internal) dan berasal dari luar lingkungan (Eksternal)

### a. Faktor Internal

Faktor Internal adalah unsur-unsur internal psikologi yang melekat pada setiap individu konsumen, faktor tersebut diantaranya:<sup>4</sup>

#### 1) Umur dan Tahap Siklus Hidup

Umur memiliki hubungan yang erat dengan perilaku dan selera orang, dimana seiring dengan bertambahnya usia seseorang akan diikuti dengan perubahan selera terhadap produk atau jasa.

#### 2) Pekerjaan

Pekerjaan seseorang akan mempengaruhi pola konsumsi konsumen terhadap barang atau jasa yang akan digunakannya.

---

<sup>3</sup> Trygu, *Teori Motivasi Abraham H. Maslow Fan Hubungan Minat Belajar Matematika Siswa* (Indonesia: Guemedia Group, 2021). 21-27

<sup>4</sup> Gogi Kurniawan, *Perilaku Konsumen*. Cet. Ke-1 (Indonesia: Mitra Abisatya, 2020). 46-

Pilihan produk juga sangat dipengaruhi oleh keadaan ekonomi seseorang.

### 3) Gaya Hidup

Gaya hidup merupakan pola kehidupan seseorang yang seperti yang diperlihatkannya dalam kegiatan, minat dan pendapat-pendapatnya

### 4) Motivasi

Motivasi adalah kebutuhan yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu tindakan.<sup>5</sup>

## b. Faktor Eksternal

Faktor Eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar diri individu, yaitu sebagai berikut:<sup>6</sup>

### 1) Keluarga

Keluarga merupakan faktor yang sangat berpengaruh sangat kuat terhadap suatu individu. Hal ini karena anggota keluarga menjadi acuan utama yang paling mempengaruhi dalam melakukan pembelian atau memilih terhadap suatu barang atau jasa.

### 2) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara

---

<sup>5</sup> Nora Maulidya, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko, Dan Efektivitas Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Platform Crowdfunding Berbasis Qr Code," *Journal Of Comprehensive Islamic Studies*, Vol. 1, No. 2 (2022). 329-331

<sup>6</sup> Jefri Putri Nugraha, et al, *Teori Perilaku Konsumen*. Cet. Ke-1 (Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management, 2021). 19

langsung maupun tidak langsung. Produk jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi.

### 3) Reputasi Bank

Reputasi bank adalah indikator yang menunjukkan seberapa jauh bank khususnya bank syariah dipercaya masyarakat. Reputasi bank syariah yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dan akan berdampak pada loyalitas masyarakat dalam memilih bank syariah.

### 4) Lokasi

Lokasi merupakan sebuah tempat dimana dapat digunakan sebagai tempat produksi atau melayani konsumen. Lokasi merupakan faktor yang sangat strategis untuk membuat sekelompok/segolongan masyarakat yang dijadikan sasaran pemasaran produk jasa bank yang dapat diharapkan menjadi nasabah bank bersangkutan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi minat ada dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Dimana faktor internal terdiri atas umur, pekerjaan, kepribadian dan konsep diri, motivasi dan

emosional. Sedangkan faktor eksternal terdiri dari keluarga, kualitas pelayanan, reputasi bank, dan lokasi.<sup>7</sup>

Semua faktor tersebut sangat mempengaruhi minat terhadap perilaku yang mendorong seseorang dalam menggunakan produk atau jasa layanan perbankan.

### 3. Indikator Minat

Menurut Pendapat Kotler bahwa minat untuk menggunakan Fintech dapat diasumsikan sebagai minat beli terhadap sesuatu produk. Dimana menurutnya minat beli merupakan suatu tindakan yang datang dari dalam diri seseorang atas respon terhadap suatu objek tertentu yang menunjukkan bahwa pelanggan memiliki keinginan untuk melakukan pembelian terhadap objek tersebut. Terdapat beberapa aspek yang terdapat dalam minat beli berdasarkan menurut pendapat Lucas dan Britt adalah sebagai berikut:

a. Perhatian (*Attention*)

Pada tahapan ini konsumen memiliki rasa perhatian yang besar terhadap suatu produk barang atau jasa.

b. Ketertarikan (*Interest*)

Pada saat konsumen telah memiliki perhatian terhadap suatu produk baik barang atau jasa maka setelah itu akan muncul rasa tertarik pada konsumen terhadap suatu produk atau jasa tersebut.

---

<sup>7</sup> Jefri Putri Nugraha, et al, 19

c. Keinginan (*Disire*)

Setelah muncul rasa tertarik pada konsumen maka pada tahapan ini konsumen memiliki perasaan untuk memiliki atau menginginkan produk tersebut.

d. Keyakinan (*Conviction*)

Dalam tahapan ini konsumen mulai membuat keputusan untuk memiliki dengan cara membeli karena konsumen telah yakin terhadap produk tersebut.

e. Tindakan (*Action*)

Pada tahap ini konsumen sudah siap untuk melakukan transaksi dalam pembelian suatu produk atau jasa tertentu yang telah ditawarkan

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa indikator untuk mengetahui seberapa besar minat seseorang lebih kepada yang ada didalam diri orang tersebut seperti perhatian, ketertarikan, keinginan, keyakinan dan tindakan.

## **B. Nasabah**

### **1. Pengertian Nasabah**

Nasabah merupakan individu atau kelompok yang memanfaatkan atau menggunakan fasilitas perbankan, baik dalam bentuk produk maupun jasa sehingga berhubungan secara langsung oleh bank dan menjadi pelanggan bank.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> S. Nurajijah dan T. Handayani, "Upaya Peningkatan Minat Nasabah Menggunakan Analisis Swot Pada Produk IB Taharoh Di Bank DKI KCPS Bekasi," *Jurnal Ekonomi Islam* Vol. 8, No. 2 (2022). 166.

Menurut istilah perbankan nasabah adalah orang atau badan usaha yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank.<sup>9</sup> Menurut Purnamasari nasabah adalah konsumen individu yang memperoleh manfaat dari barang atau jasa perbankan, seperti membeli, menyewakan, atau memberikan jasa.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah ialah perseorangan atau badan yang menggunakan ataupun menerima fasilitas dari bank, baik dalam bentuk produk ataupun jasa perbankan lainnya.

## **2. Jenis-jenis Nasabah**

Berdasarkan Pasal 1 No 16 Undang-Undang Perbankan yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah bank dibagi menjadi 2 jenis yaitu:

- a. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- b. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Otoritas Jasa Keuangan, “*Apa Saja Hak Kamu Sebagai Konsumen Keuangan (2) (Edisi Keuangan Perbankan)*”. Diunduh pada 21 Maret 2024.

<sup>10</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Pasal 1 Ayat 17 dan 18.

## C. *E-Banking*

### 1. Pengertian *E-Banking*

*E-Banking* ialah layanan yang menggunakan teknologi internet dalam bertransaksi melalui jaringan internet menjadi media untuk memperoleh informasi lainnya melalui website bank.<sup>11</sup>

Menurut Khan dkk. menyatakan bahwa *electronic banking (E-Banking)* merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan oleh perbankan dalam menangani berbagai bentuk bisnis perbankan melalui *electronic channel* khususnya melalui internet dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang dapat menghemat waktu dan biaya bagi nasabah maupun bank.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyatakan *E-Banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti Automatic Teller Machine (ATM), Electronic Data Capture (EDC) atau Point of Sales (POS), *internet banking*, *SMS banking*, *mobile banking*, dan *phone banking*.<sup>12</sup>

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa *E-Banking* adalah suatu bentuk layanan jasa perbankan yang dapat mempermudah nasabah dalam memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi melalui jaringan internet kapan saja dan dimana saja.

---

<sup>11</sup> Wardah Muhariyanti dan Sella Puspita, "Penggunaan *E-Banking* Terhadap Transaksi Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Kcp Blangpidie Kuta Tuha," *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi* Vol. 3, No. 11 (2022): 1284.

<sup>12</sup> Unggul Basoeky et al., *Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Berbagai Aspek Kehidupan Masyarakat*. Cet Ke-1 (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021). 81.

## 2. Produk dan Jenis Layanan *E-Banking*

Istilah *E-Banking* lebih sering dirujuk ke internet banking. Akan tetapi, cakupan *E-Banking* ternyata bukan itu saja. Istilah tersebut berasal dari dua suku kata, yaitu electronic adalah elektronik dan banking yang berarti perbankan. Secara sederhana, dapat diartikan sebagai perbankan elektronik.

### a. Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

ATM dianggap sebagai inovasi pertama dalam layanan *E-Banking* dan sukses karena perubahan perilaku pelanggan dalam melakukan urusan transaksi perbankan, nasabah dapat melakukan kegiatan perbankan melalui link ke jaringan perbankan secara otomatis tanpa perlu kontak dengan karyawan bank dan mengisi formulir. ATM dapat mengurangi ruang di perbankan sehingga nasabah dapat pergi ke ATM terdekat untuk menyelesaikan transaksi seperti: penarikan tunai, setor tunai, pembayaran tagihan, dan transfer dana antar rekening.

### b. *Electronic Data Capture* (EDC)

Mesin EDC merupakan produk *E-Banking* sebagai alat penerima transaksi pembayaran yang dapat menghubungkan antar rekening bank dan terkoneksi dengan server perbankan. Dengan mesin EDC, nasabah pun tidak perlu membawa uang tunai atau menarik uang tunai terlebih dahulu di mesin ATM. Tinggal kartu debit mereka saja untuk pembayaran.

c. *Phone Banking*

*Phone Banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan pihak bank melalui telepon yang dilayani oleh *Interactive Voice Responsive (IVR)*

d. *SMS Banking*

*SMS Banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi melalui handphone atau tablet dengan mengetik perintah melalui SMS (*Short Message Service*) pada layanan perbankan.

e. *Mobile Banking*

Layanan *Mobile Banking* mulai di perkenalkan sejak internet mulai populer. Sama-sama menggunakan ponsel, Seperti halnya SMS dan *Phone Banking*, Namun *Mobile Banking* selangkah lebih maju lagi. *Mobile Banking* menggunakan koneksi internet dan menginstal aplikasi dari bank untuk menggunakan layanan *E-Banking* ini. *Mobile banking* memungkinkan pelanggan untuk melakukan transaksi siang dan malam, dapat melakukan transfer dana, isi ulang, pembayaran tagihan, cek saldo, cek mutasi rekening, notifikasi SMS, dan lain-lain.

f. *Internet Banking*

*Internet banking* merupakan tempat bagi nasabah untuk mengakses rekening bank melalui internet, menggunakan komputer pribadi (PC) atau ponsel dan web browser. Sama halnya dengan *mobile banking*, *internet banking* juga menggunakan koneksi internet.

Perbedaannya, nasabah cukup untuk mengakses laman situs bank saja tanpa perlu menginstal aplikasi. Kemudian, nasabah dapat mengakses internet *banking* lewat komputer dan *smartphone*.

### 3. Fitur Layanan *E-Banking*

- a. Info rekening (informasi saldo dan mutasi rekening)
- b. Transfer dana antar rekening, transfer dana antar bank anggota ATM bersama, *real time gross settlement* atau *kriling*, serta daftar transfer terjadwal dan berulang.
- c. Pembayaran (tagihan telkom grup, tagihan PLN, dan tagihan PDAM)
- d. Top Up e-Wallet (Gopay, Dana, OVO, LinkAja, dan ShopeePay)
- e. Pembayaran asuransi.
- f. Pembayaran Zakat, Infaq dan Sedekah.<sup>13</sup>

### 4. Manfaat *E-Banking*

Penggunaan aplikasi *E-Banking* berkembang sangat pesat karena dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak. *E-Banking* memberikan manfaat kepada pihak bank, nasabah dan dunia bisnis.

- a. Manfaat *E-Banking* Pada Perbankan
  - 1) Mempermudah bagi bank untuk memberikan informasi dan layanan kepada konsumen.
  - 2) Kesalahan human erorr semakin kecil.
  - 3) Penggunaan kertas lebih sedikit
  - 4) Mengurangi biaya untuk membangun cabang.
  - 5) Mengurangi biaya untuk menggaji karyawan.

---

<sup>13</sup> H. Dadang Husen Sobana, *Sistem Informasi Manajemen Perbankan*, Cet Ke-1 (Bandung: CV Pustaka Setia, 2019). 167.

- 6) Loyalitas pelanggan menjadi lebih tinggi.
- 7) Peningkatan fleksibilitas dan efisiensi dalam memberikan layanan perbankan kepada nasabah.
- 8) Kemudahan transaksi membuat peningkatan jumlah transaksi yang memberikan keuntungan bagi nasabah.

b. Manfaat *E-Banking* Bagi Nasabah

1) Biaya Lebih Rendah

- a) *E-Banking* memberikan layanan transfer dengan biaya relatif lebih murah, lebih cepat dan tingkat kesalahan lebih rendah.
- b) *E-Banking* menawarkan suku bunga yang lebih tinggi pada rekening tabungan.
- c) Biaya yang dikeluarkan nasabah untuk mengakses layanan semakin murah. Nasabah tidak perlu menghabiskan biaya transportasi untuk mendapatkan layanan perbankan.

2) Fleksibel

*E-Banking* tersedia 24 jam sehari, sehingga membuat konsumen dapat melakukan transaksi kapan saja.

3) Mudah Untuk Diakses

- a) Nasabah tidak perlu menghabiskan waktu untuk datang ke bank dan menghabiskan waktu untuk menunggu antrian.
- b) Nasabah dapat mengakses layanan perbankan dari mana saja, dan dapat dilakukan menggunakan smartphone, komputer PC atau laptop.

c) *E-Banking* mempermudah bagi konsumen untuk transaksi yang bukan non-finansial dan finansial.

(1) Non-finansial mengubah PIN ATM, mengubah data pribadi, informasi saldo, mengecek laporan transaksi.

(2) Finansial mempermudah untuk melakukan pembayaran misalnya pembayaran PLN, PDAM, Pajak, tagihan kartu kredit dan lain sebagainya.

c. Manfaat *E-Banking* Bagi Dunia Bisnis

1) Review akun pebisnis dapat dengan mudah dan cepat mengakses akun keuangan perusahaan dengan menggunakan *E-Banking*.

2) Kemudahan transaksi membuat transaksi bisnis dapat dilakukan dengan mudah.

3) Kemudahan transaksi dapat mendorong meningkatnya omset penjualan.

4) *E-Banking* meningkatkan produktivitas.

5) Lebih sedikit kesalahan Perbankan elektronik membantu mengurangi kesalahan dalam transaksi perbankan.<sup>14</sup>

## **5. Keunggulan dan Kelemahan *E-Banking***

a. Keunggulan Layanan *E-Banking*

Beberapa kelebihan dalam menggunakan layanan *E-Banking* diantaranya:

---

<sup>14</sup> Sastya Hendri Wibowo et al., *Teknologi Digital di Era Modern*, Cet Ke-1 (Kota Padang: PT Global Eksekutif Teknologi, 2023). 46-50

- 1) Dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja.
- 2) Sangat efisien karena memudahkan nasabah dalam menjangkau bank tanpa harus datang langsung ke bank, hanya dengan menggunakan perintah melalui aplikasi *E-Banking* yang ada di handphone nasabah bisa langsung melakukan transaksi perbankan.
- 3) Menggunakan *E-Banking* dapat meminimalisir modus penipuan, karena nasabah akan mendapatkan notifikasi ketika terdapat aktivitas pada rekening nasabah. Ini meliputi setoran, penarikan uang, transfer antar rekening, dan lainnya.
- 4) Keamanan terjamin, karena *E-Banking* dilengkapi dengan security user ID, PIN, dan sandi Password untuk menjamin keamanan dalam bertransaksi menggunakan *E-Banking*. Dengan meningkatnya sistem keamanan tentu nasabah akan lebih nyaman dan aman dalam bertransaksi.
- 5) Dapat diakses 24 jam.<sup>15</sup>

b. Kelemahan Layanan *E-Banking*

Selain memberikan keunggulan, ada beberapa kelemahan dalam menggunakan fasilitas layanan *E-Banking*, yaitu:

- 1) Mudahnya melakukan kejahatan media dengan berbagai macam modus, seperti teknik phishing, smishing dan penawaran hadiah palsu.

---

<sup>15</sup> Muhammad Iqbal, Dwi Mutiara Sari, dan Suharto, "Manfaat Dan Resiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi *Mobile Banking*," *Jurnal Ekonomi Islam* Vol. 12, No. 2 (2021): 177.

- 2) Akun *E-Banking* memiliki kelemahan untuk dapat diakses oleh pihak lain, baik dikarenakan kesalahan pemilik akun maupun karena kurangnya sistem keamanan yang diimplementasikan di sistem.
- 3) Masalah jaringan yang tidak stabil sehingga mempersulit nasabah untuk mengakses website atau aplikasi *E-Banking*.
- 4) Pengguna baru lebih sulit untuk menggunakan fitur-fitur *E-Banking*.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Sifat Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan atau sering disebut dengan istilah (*field Research*). Penelitian lapangan adalah suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lokasi penelitian, yaitu suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif yang terjadi di lokasi tersebut, yang nantinya digunakan peneliti untuk penyusunan suatu laporan ilmiah. Penelitian lapangan dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data atau informasi secara langsung dengan mendatangi informan.<sup>1</sup>

Berdasarkan pengertian diatas, maka penelitian ini akan menguraikan keadaan yang terjadi secara jelas dan terperinci, dengan melakukan peninjauan langsung kelokasi penelitian yaitu di BSI KC Metro A Yani, sehingga nantinya peneliti dapat memaparkan pengetahuan yang didapat dari lokasi penelitian. Informasi tersebut dapat berupa transkrip hasil wawancara, catatan lapangan, maupun dokumen-dokumen lain yang terkait dengan penelitian.

---

<sup>1</sup> Siti Fatonah Mayasurru Lasiyama, *Ekonomi Dan Bisnis : Percikan Pemikiran Mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Ponorogo*, 1st ed. (Jawa Tengah: PT. Nasya Expanding Management, 2022). 46-47

## 2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu data yang bukan berbentuk angka atau nominal tertentu<sup>2</sup>. Menurut Moleong pendekatan deskriptif kualitatif yaitu pendekatan penelitian dimana data-data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar-gambar dan bukan angka. Data-data itu dapat diperoleh dari hasil kegiatan seperti wawancara, catatan lapangan, foto, video tape, dokumentasi pribadi, catatan atau memo dan dokumentasi lainnya.

### B. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek tempat data yang diperoleh atau diambil. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara untuk mengumpulkan data, maka sumber data disebut informan, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan peneliti.<sup>3</sup>

Sumber data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

#### 1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang berasal dari sumber utama yang didapatkan dari subjek secara langsung atau dari tangan pertama. Data primer ini berupa data-data yang otentik, objektif, dan realibel, karena data tersebut akan digunakan sebagai dasar untuk memecahkan suatu permasalahan.<sup>4</sup> Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah

---

<sup>2</sup> Ahmad Mustamil Adhi, *Metode Penelitian Kualitatif* (Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo, 2019). 30

<sup>3</sup> Rifai Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Cet. Ke-1 (Yogyakarta: SUKA Press UIN Sunan Kalijaga, 2021). 57

<sup>4</sup> Dr. Abdul Fattah Nasution, M.Pd, *Metode Penelitian Kualitatif* . Cet Ke-1 (Bandung: CV. Harta Creative, 2023). 6

teknisnya informan, yaitu orang yang dijadikan objek penelitian atau orang yang dijadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data. Adapun sumber data primer pada penelitian ini yaitu nasabah BSI KC Metro A. Yani.

Pada penelitian ini, nasabah sebagai sumber data primer dipilih dengan menggunakan metode teknik *purposive sampling*, yang dimana teknik pengambilan informan yang dianggap akan memberikan informasi yang dibutuhkan. Alasan peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu, karena melalui teknik ini memudahkan peneliti untuk menargetkan informan dengan tujuan karena objek/sampel tersebut memiliki banyak informasi yang diperlukan, maka dari itu peneliti menargetkan informan mana yang dianggap mampu dapat mewakili populasi. Adapun kriteria-kriteria nasabah yang dipilih sebagai informan yaitu Nasabah pengguna aktif layanan *E-Banking* Bank BSI KC Metro A Yani

## 2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sudah tersedia sehingga kita tinggal mencari dan mengumpulkan sedangkan data data primer adalah data yang hanya dapat kita peroleh dari sumber asli atau pertama. Jika data sekunder dapat kita peroleh dengan lebih mudah dan cepat, karena data sekunder adalah sumber data kedua yang berisi hasil penelitian atau tulisan yang dipublikasikan oleh peneliti yang tidak secara langsung melakukan penelitian atau bukan penemu teori.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Helmina Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, 1st ed. (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020). 401

Berdasarkan pengertian diatas dapat dipahami bahwa yang sumber data sekunder adalah sumber data kedua yaitu sumber yang diperoleh dari sumber lain seperti data yang diperoleh dari perpustakaan antara lain buku, jurnal dan hasil penelitian terdahulu. Diantaranya: Buku Pemanfaatan Teknologi Digital dalam berbagai Aspek Kehidupan Masyarakat Karya Unggul Basoeky, buku teknologi digital di era modern karya Sastya Hendri Wibowo et al, *journal of comprehensive islamic studies* peneliti Nora Maulidya dengan judul Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko, dan Efektivitas Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Platform Crowdfunding Berbasis QR Code, Jurnal Manajemen Bisnis peneliti Didik Setyawan dengan Judul Penguatan Kepercayaan Dalam Membentuk Niat Meneruskan Penggunaan *Elektronik Banking* serta dokumentasi dari sumber-sumber yang terkait dengan penelitian ini.

### **C. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Dalam penelitian lapangan yang dilakukan oleh peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, antara lain:

#### **1. Wawancara/Interview**

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada informan terkait topik penelitian secara langsung. Dengan kemajuan teknologi, kini wawancara dapat dilakukan

lewat telepon maupun *video call*. Wawancara berguna ketika peneliti ingin mengetahui pengalaman dan pendapat informan mengenai sesuatu secara mendalam. Wawancara juga dapat dipakai untuk membuktikan informasi atau keterangan yang telah diperoleh sebelumnya.

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur, Dimana pada metode ini peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan sesuai dengan kerangka pertanyaan yang telah di siapkan. Sedangkan informan memberikan kebebasan dalam menjawab pertanyaan, kemudian peneliti mencatatnya dengan menggunakan alat bantu seperti handphone, alat tulis dan gambar/dokumentasi.

Adapun yang diwawancarai dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BSI KC Metro A Yani yang menggunakan layanan *E-Banking*. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara ini digunakan untuk mendapatkan data-data tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam penggunaan layanan *E-Banking* Bank BSI KC Metro A Yani.

## **2. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah mencari data berupa catatan, transkrip, buku-buku, jurnal, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya. Menurut Zuriyah bahwa dokumentasi merupakan cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis seperti arsip, termasuk juga buku tentang teori, pendapat, dalil atau hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian. Jadi dokumen dapat dijadikan sebagai sebuah catatan aktivitas, kegiatan maupun peristiwa yang telah

berlalu yang dicatatkan, dikumpulkan menjadi sebuah arsip. Dokumen yang dimaksud dapat berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Metode observasi dan wawancara dijadikan sebagai pelengkap dalam pengumpulan data pada penelitian kualitatif.<sup>6</sup>

Pada penelitian ini dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu langsung ke objek penelitian yang bertempat di BSI KC Metro A Yani untuk memperoleh data-data yang nantinya digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian.

#### **D. Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai dilapangan. Namun dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data. Dalam kenyataannya analisis data kualitatif berlangsung selama proses pengumpulan data dari pada setelah selesai pengumpulan data.

Miles and Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. ada tiga tahap teknik analisis data yaitu:

##### **1. *Data Reduction* (Reduksi Data)**

Pada tahap ini, data yang diperoleh jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti

---

<sup>6</sup> Muhammad Wasil Feny Rita, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet. Ke-1. (Sumatra Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022). 14

kelengkapan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Sehingga membutuhkan analisis reduksi data yang dimana data yang diperoleh dari penelitian dituangkan dalam uraian lengkap dan terperinci. Laporan lapangan oleh peneliti merupakan proses pemilihan yang akan dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok dan difokuskan pada hal-hal yang penting.

## **2. *Data Display (Penyajian Data)***

Langkah selanjutnya adalah menyajikan data (*Data display*) yaitu penyajian data yang bias dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, maupun naratif dimaksudkan untuk memudahkan peneliti dalam melakukan gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian.

## **3. *Conclusion Drawing/Verification (Penarikan Kesimpulan/verifikasi)***

Penarikan kesimpulan dilakukan secara terus-menerus sepanjang proses penelitian berlangsung. Penarikan kesimpulan awal yang dikemukakan bersifat sementara, dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat untuk mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Setelah peneliti menganalisis data yang diperoleh, kemudian peneliti mengambil kesimpulan dengan menggunakan cara berfikir

induktif. induktif adalah cara berfikir yang dimana peneliti berangkat kelapangan untuk mengumpulkan berbagai bukti fakta-fakta peristiwa yang ada dilapangan melalui penelaahan terhadap fenomena, dan berdasarkan hasil penelaahan, kemudian merumuskan teori. Berdasarkan keterangan tersebut diatas, maka dalam menganalisis data, peneliti menggunakan data yang telah diperoleh kemudian data tersebut di analisis dengan menggunakan cara berfikir induktif yang berangkat dari informasi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam penggunaan layanan *E-Banking* Bank Syariah Indonesia di BSI KC Metro A Yani.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Zuchri Abdussamad, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet. Ke-1 (Makassar: Syakir Media Press, 2021). 160-162

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

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

##### **1. Sejarah Bank Syariah Indonesia KC Metro A. Yani**

Bank Syariah Indonesia (BSI) mulai beroperasi sejak diresmikan pada hari Senin, 1 Februari 2021. Bermula dari rancangan roadmap terkait dengan pengembangan keuangan syariah yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2016. Kemudian pada tahun 2019, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendorong bank syariah dan unit usaha syariah milik pemerintah untuk melakukan penggabungan atau merger bank. Beberapa bank yang diajukan oleh OJK diantaranya PT Bank Syariah Mandiri, PT BNI Syariah, PT BRI Syariah, Unit Usaha Syariah, dan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.<sup>1</sup>

Setelah itu pada 2 Juli 2020, Menteri Badan Usaha Milik Negara merencanakan penggabungan bank syariah BUMN yakni PT BRI Syariah, PT BNI Syariah, BTN Syariah dan PT Bank Syariah Mandiri. Setelah BUMN merencanakan penggabungan di bulan Oktober 2020, pemerintah secara resmi mengumumkan perencanaan penggabungan bank syariah dari tiga bank yaitu PT Bank Syariah Mandiri, PT BNI Syariah dan PT BRI Syariah. Pada tanggal 11 Desember 2020, penggabungan dari tiga bank tersebut menetapkan nama perusahaan hasil merger yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Pada tanggal 27 Januari 2021, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengeluarkan izin atas merger usaha ketiga bank syariah, surat

---

<sup>1</sup> Dokumentasi, Profil Bank Syariah Indonesia KC Metro A. Yani, Tahun 2024

tersebut terbit dengan Nomor SR-3/PB.1/2021. Dan Selanjutnya tepat pada tanggal 1 Februari 2021, PT Bank Syariah Indonesia Tbk. diresmikan oleh Presiden Joko Widodo.<sup>2</sup>

Bank Syariah Indonesia di Kota Metro sendiri sudah mulai dikenal dan menunjukkan eksistensinya di dunia perbankan. Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia di Kota Metro terletak di depan Taman Merdeka Kota Metro, tepatnya di Jalan Ahmad Yani No. 9, Kelurahan Imopuro, Kecamatan Metro Pusat, Kota Metro. Bank Syariah Indonesia BSI KC Metro A Yani merupakan salah satu Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia yang berada di Kota Metro, Lampung. Selain itu masih banyak kantor cabang lainnya di seluruh penjuru tanah air. Bank Syariah Indonesia BSI KC Metro A Yani diresmikan pada acara *grand launching* secara *daring* di *Guest House*, Senin, 23 Agustus 2021.

## **2. Visi Misi Bank Syariah Indonesia KC Metro A. Yani**

### **a. Visi**

“Top 10 *Global Islamic Bank*”

### **b. Misi**

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50T tahun 2025.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham Top 5 bank yang paling *profitable* di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).

---

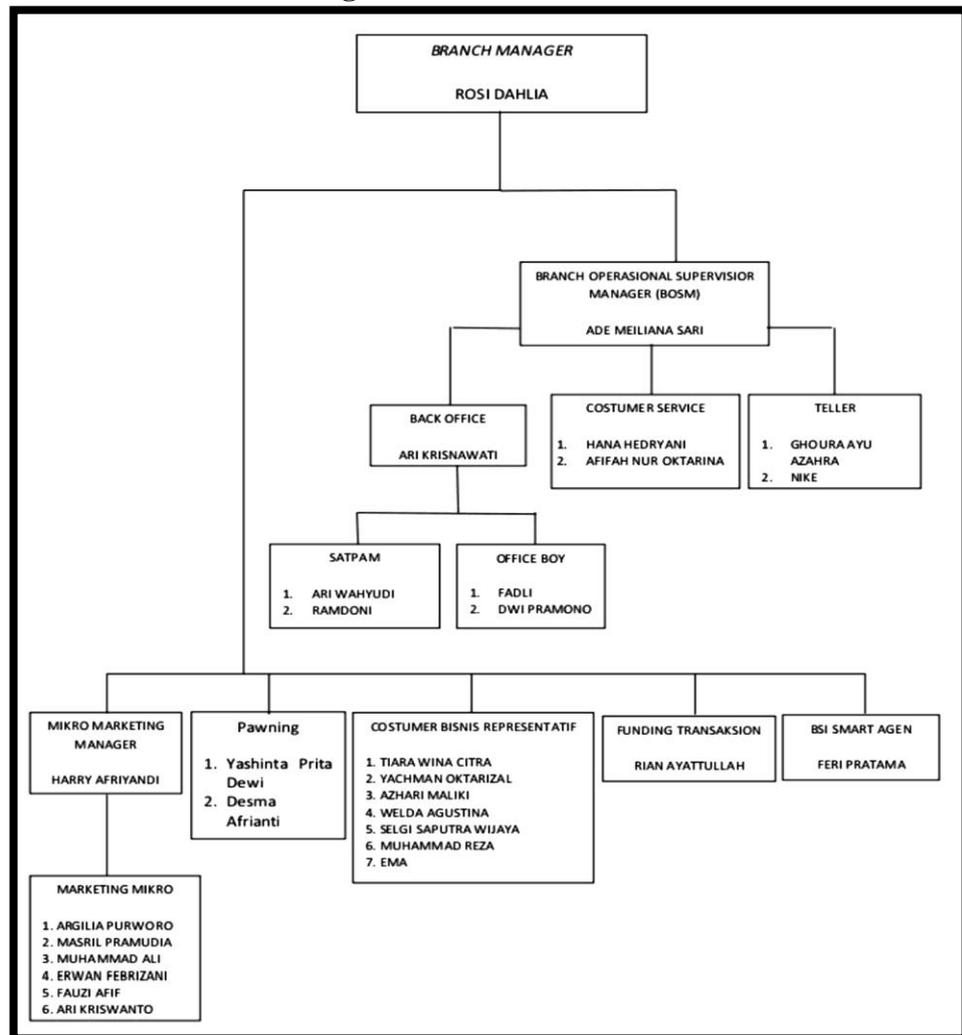
<sup>2</sup> Dokumentasi, Profil Bank Syariah Indonesia KC Metro A. Yani, Tahun 2024

- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kerja.<sup>3</sup>

### 3. Struktur Organisasi BSI KC Metro A Yani

Struktur Organisasi BSI Kota Metro dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi BSI KC Metro A Yani**



<sup>3</sup> Dokumentasi, Profil Bank Syariah Indonesia KC Metro A. Yani, Tahun 2024

## **B. Deskripsi Data Penelitian *E-Banking* Oleh Nasabah Sebagai Metode Bertransaksi di BSI KC Metro A Yani**

Era digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia perbankan. Salah satu inovasi terbesar dalam industri perbankan adalah munculnya layanan *E-Banking* yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan secara elektronik tanpa harus mengunjungi kantor cabang bank. Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai salah satu bank syariah terkemuka di Indonesia, turut serta dalam menghadirkan layanan *E-Banking* untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Di BSI Kantor Cabang (KC) Metro yang terletak di Jalan A Yani Kota Metro, layanan *E-Banking* telah menjadi salah satu metode yang digunakan oleh nasabah untuk melakukan berbagai transaksi.

Penggunaan layanan *E-Banking* di BSI KC Metro A Yani menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan dalam metode bertransaksi. Nasabah yang aktif menggunakan teknologi, cenderung lebih memilih layanan *E-Banking* dari faktor internal yang dibagi menjadi empat faktor yaitu umur, pekerjaan, gaya hidup, dan motivasi

Mengenai faktor internal yang mempengaruhi penggunaan layanan *E-Banking* di BSI KC Metro A. Yani, berdasarkan keterangan dari beberapa nasabah yang aktif menggunakan *E-Banking*, yang pertama yaitu Saudara Maulana mengatakan sebagai berikut:

“Bagi saya, kebutuhan terhadap layanan *E-Banking* tidak mengalami perubahan yang signifikan sejak saya mulai menggunakannya. Saya

tetap mengandalkan kemudahan akses, kecepatan, dan ketersediaan layanan 24 jam untuk melakukan transaksi keuangan sehari-hari.”<sup>4</sup>

Saudara Ali, juga selaku nasabah mengatakan sebagai berikut:

“Meskipun usia saya bertambah, saya masih mempertahankan kebutuhan yang sama terhadap layanan *E-Banking*. Saya terus mengutamakan kemudahan dalam mengelola rekening, melihat riwayat transaksi, dan melakukan transfer antar rekening dengan mudah.”<sup>5</sup>

Selanjutnya ada Saudara Rahmat nasabah pengguna *E-Banking* mengatakan sebagai berikut:

“Berdasarkan pengalaman saya, *E-Banking* menjadi lebih penting seiring bertambahnya usia. Awalnya, saya hanya menggunakan layanan dasar seperti transfer dan pembayaran tagihan. Namun, sekarang saya menemukan nilai tambah dalam fitur-fitur seperti analisis pengeluaran, perencanaan keuangan jangka panjang, dan akses mudah ke layanan investasi”<sup>6</sup>

Saudari Windi, juga selaku nasabah pengguna *E-Banking* mengatakan sebagai berikut:

“Saya merasa bahwa kebutuhan saya terhadap layanan *E-Banking* berubah seiring bertambahnya usia. Saya masih mengutamakan kemudahan dalam melakukan transaksi harian seperti transfer dan pembayaran tagihan secara cepat dan efisien.”<sup>7</sup>

Nasabah BSI lainnya, yaitu Saudari Agustin, mengatakan sebagai berikut:

“Saya perhatikan bahwa seiring bertambahnya usia, kebutuhan saya terhadap layanan *E-Banking* berubah secara signifikan. Pada awalnya, saya lebih fokus pada kemudahan transaksi dan aksesibilitas 24 jam. Namun, sekarang saya lebih menghargai fitur-fitur seperti keamanan yang lebih kuat, pengelolaan keuangan pribadi yang lebih canggih, dan integrasi dengan layanan keuangan lainnya.”<sup>8</sup>

---

<sup>4</sup> Maulana, Nasabah BSI KC Metro A Yani, Wawancara pada tanggal 27 Mei 2024

<sup>5</sup> Ali, Nasabah BSI KC Metro A. Yani, Wawancara pada tanggal 27 Mei 2024

<sup>6</sup> Rahmat, Nasabah BSI KC Metro A. Yani, Wawancara pada tanggal 28 Mei 2024

<sup>7</sup> Windi, Nasabah BSI KC Metro A. Yani, Wawancara pada tanggal 28 Mei 2024

<sup>8</sup> Agustin, Nasabah BSI KC Metro A. Yani, Wawancara pada tanggal 28 Mei 2024

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa layanan *E-Banking* BSI sangat dipengaruhi oleh faktor umur nasabah. Karena kemudahan transaksi dan keamanan layanan tersebut dalam mengelola keuangan sehari-hari. Mereka secara aktif menggunakan berbagai fitur, seperti transfer antarbank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan pemantauan aktivitas perbankan, dengan sebagian besar transaksi dilakukan secara online melalui aplikasi, menunjukkan preferensi mereka terhadap kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi.

Selain faktor umur atau usia faktor pekerjaan nasabah BSI KC Metro A Yani sangat mempengaruhi minat menggunakan layanan *E-Banking* BSI, Saudara Maulana mengatakan bahwa:

“Sebagai seorang pengusaha kecil di bidang ritel, waktu saya sangat berharga. Layanan *E-Banking* dari BSI memungkinkan saya untuk mengakses rekening dan mengontrol arus kas bisnis saya kapan saja dan di mana saja. Fitur seperti notifikasi transaksi dan laporan keuangan bulanan juga sangat membantu dalam mengelola keuangan bisnis dengan lebih baik.”<sup>9</sup>

Saudara Ali juga selaku nasabah mengatakan sebagai berikut:

“Sebagai seorang PNS dengan jadwal yang cukup padat, saya mengandalkan layanan *E-Banking* dari BSI untuk melakukan transaksi keuangan tanpa harus datang ke bank secara fisik. Saya sering menggunakan fitur transfer antar rekening dan pembayaran tagihan melalui aplikasi BSI, yang memberikan saya kemudahan dalam mengatur keuangan pribadi saya dalam tenggat waktu yang ketat.”<sup>10</sup>

Selanjutnya ada Saudara Rahmat selaku nasabah mengatakan sebagai berikut:

---

<sup>9</sup> Maulana, Nasabah BSI KC Metro A Yani, Wawancara pada tanggal 27 Mei 2024

<sup>10</sup> Ali, Nasabah BSI KC Metro A. Yani, Wawancara pada tanggal 27 Mei 2024

“Sebagai pensiunan, layanan *E-Banking* dari Bank Syariah Indonesia sangat membantu saya dalam mengelola keuangan pensiun saya secara efisien. Saya sering menggunakan aplikasi mobile BSI untuk memantau saldo rekening, melakukan transfer ke rekening keluarga, serta membayar tagihan bulanan tanpa perlu mengunjungi cabang bank.”<sup>11</sup>

Saudari Windi, juga selaku nasabah mengatakan sebagai berikut:

“Sebagai seorang mahasiswa, waktu saya dihabiskan di dalam perkuliahan dan mengerjakan berbagai tugas. Layanan *E-Banking* dari BSI sangat membantu saya dalam mengelola keuangan dengan efisien. melakukan transfer ke rekening keluarga dan untuk memantau saldo rekening saya secara berkala.”<sup>12</sup>

Nasabah lainnya, yaitu Saudari Agustin, mengatakan sebagai berikut:

“Sebagai ibu rumah tangga, saya mengandalkan layanan *E-Banking* dari BSI untuk mengelola keuangan keluarga dengan efisien. Saya sering menggunakan aplikasi mobile BSI untuk membayar tagihan bulanan seperti listrik dan telepon, serta melakukan transfer antar rekening untuk kebutuhan keluarga tanpa harus keluar rumah.”<sup>13</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa nasabah di BSI KC Metro A. Yani. Menunjukkan bahwa mereka tertarik dengan layanan *E-Banking* BSI karena kemudahannya dalam mengakses dan mengelola rekening secara online, efisiensi waktu dan tenaga yang ditawarkan. Mereka menganggap layanan ini memungkinkan mereka untuk melakukan transaksi perbankan kapan pun dan di mana pun tanpa harus mengunjungi kantor cabang fisik, sangat membantu dalam mengatur keuangan dengan cepat dan efisien, serta memberikan rasa percaya diri dalam melakukan transaksi online.

---

<sup>11</sup> Rahmat, Nasabah BSI KC Metro A. Yani, Wawancara pada tanggal 28 Mei 2024

<sup>12</sup> Windi, Nasabah BSI KC Metro A. Yani, Wawancara pada tanggal 28 Mei 2024

<sup>13</sup> Agustin, Nasabah BSI KC Metro A. Yani, Wawancara pada tanggal 28 Mei 2024

Selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan kepada nasabah BSI KC Metro A Yani mengenai faktor yang menjadi pertimbangan nasabah menggunakan layanan *E-Banking* dilihat dari segi gaya hidup, Saudara Maulana selaku nasabah, mengatakan sebagai berikut:

“Sebagai seseorang yang menghargai waktu dan efisiensi, gaya hidup saya didukung dengan baik oleh layanan *E-Banking* BSI. Akses yang mudah dan fitur-fitur yang intuitif membuat saya lebih bisa fokus pada aktivitas sehari-hari tanpa harus khawatir dengan urusan keuangan yang rumit.”<sup>14</sup>

Saudara Ali selaku nasabah BSI, mengatakan sebagai berikut:

“Gaya hidup saya yang cenderung sibuk dan praktis sangat cocok dengan layanan *E-Banking* dari BSI. Saya mengandalkan aplikasi mobile mereka untuk melakukan transaksi seperti pembayaran tagihan dan transfer dana dengan cepat dan mudah, tanpa perlu mengunjungi cabang bank secara langsung.”<sup>15</sup>

Selanjutnya ada Saudara Rahmat nasabah mengatakan sebagai berikut:

“Kenyamanan adalah kunci dalam gaya hidup saya, dan layanan *E-Banking* dari BSI memberi saya kemudahan untuk mengatur keuangan secara efisien dari mana saja. Saya bisa melakukan semua transaksi perbankan seperti cek saldo, pembayaran online, dan manajemen rekening tanpa mengganggu jadwal harian yang padat.”<sup>16</sup>

Saudari Windi, juga selaku nasabah BSI mengatakan sebagai berikut:

“Penggunaan layanan *E-Banking* dari BSI sangat cocok dengan gaya hidup saya yang cenderung fleksibel dan mobilitas tinggi. Saya bisa melakukan semua transaksi perbankan dari smartphone saya, baik itu di rumah atau di perjalanan, tanpa harus datang ke bank secara langsung.”<sup>17</sup>

Nasabah BSI lainnya, yaitu Saudari Agustin, mengatakan sebagai berikut:

---

<sup>14</sup> Maulana, Nasabah BSI KC Metro A Yani, Wawancara pada tanggal 27 Mei 2024

<sup>15</sup> Ali, Nasabah BSI KC Metro A. Yani, Wawancara pada tanggal 27 Mei 2024

<sup>16</sup> Rahmat, Nasabah BSI KC Metro A. Yani, Wawancara pada tanggal 28 Mei 2024

<sup>17</sup> Windi, Nasabah BSI KC Metro A. Yani, Wawancara pada tanggal 28 Mei 2024

“Gaya hidup saya yang simpel sangat cocok dengan layanan *E-Banking* dari BSI yang mudah digunakan. Saya mengandalkan fitur-fitur dasar seperti transfer antar rekening dan pembayaran tagihan secara online melalui aplikasi mereka untuk mengatur keuangan dengan sederhana dan efisien.”<sup>18</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah tersebut, Dapat diketahui bahwa layanan *E-Banking* memberikan kemudahan untuk mengatur keuangan secara efisien dari mana saja. Selain itu layanan *E-Banking* ini juga disediakan berbagai fitur yang membantu transaksi nasabah, sehingga transaksi nasabah akan semakin mudah.

Selain ketiga faktor tersebut, Faktor motivasi juga menjadi pertimbangan bagi nasabah untuk menggunakan layanan *E-Banking* yang ada di BSI KC Metro A Yani. Hal ini seperti pemaparan Saudara Maulana selaku nasabah BSI bahwa:

“Sebagai seorang yang sering bepergian, motivasi saya adalah kemudahan dalam mengakses rekening dan melakukan transaksi dari mana saja di dunia. Dengan aplikasi mobile BSI, saya bisa mengelola keuangan saya tanpa khawatir tentang perbedaan zona waktu atau keterbatasan akses fisik.”<sup>19</sup>

Nasabah BSI lainnya, yaitu Saudara Ali, mengatakan sebagai berikut:

“Keamanan dan perlindungan data adalah motivasi utama saya dalam menggunakan layanan *E-anking* BSI. Saya menghargai langkah-langkah keamanan yang diterapkan oleh bank untuk melindungi informasi pribadi dan keuangan saya dari ancaman keamanan *cyber*.”<sup>20</sup>

Saudara Rahmat, juga selaku nasabah BSI mengatakan sebagai berikut:

“Salah satu motivasi utama saya adalah kemudahan dalam mengelola keuangan tanpa harus repot datang ke bank. Layanan *E-Banking* BSI

---

<sup>18</sup> Agustin, Nasabah BSI KC Metro A. Yani, Wawancara pada tanggal 28 Mei 2024

<sup>19</sup> Maulana, Nasabah BSI KC Metro A Yani, Wawancara pada tanggal 27 Mei 2024

<sup>20</sup> Ali, Nasabah BSI KC Metro A. Yani , Wawancara pada tanggal 27 Mei 2024

memungkinkan saya untuk melakukan semua transaksi perbankan dari mana saja, sehingga saya dapat mengatur waktu dengan lebih fleksibel.”<sup>21</sup>

Selanjutnya ada Saudari Windi nasabah mengatakan sebagai berikut:

“Salah satu motivasi saya menggunakan layanan *E-Banking* BSI adalah untuk mendapatkan akses ke produk dan layanan perbankan syariah yang sesuai dengan prinsip-prinsip keuangan Islam. Saya percaya bahwa dengan memilih BSI, saya dapat mengelola keuangan saya dengan cara yang sesuai dengan nilai-nilai saya.”<sup>22</sup>

Nasabah BSI lainnya, yaitu Saudari Agustin, mengatakan sebagai berikut:

“Motivasi saya adalah untuk memanfaatkan fitur-fitur inovatif seperti analisis pengeluaran dan rekomendasi keuangan yang disediakan oleh *E-Banking* BSI. Saya dapat mengevaluasi pola pengeluaran saya, mendapatkan saran untuk meningkatkan manajemen keuangan, dan membuat keputusan yang lebih cerdas dalam perencanaan keuangan pribadi.”<sup>23</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa faktor motivasi nasabah di BSI KC Metro A. Yani menunjukkan bahwa mereka tertarik dengan layanan *E-Banking* BSI karena fitur-fitur inovatif yang dapat dimanfaatkan nasabah, mendapatkan akses ke produk dan layanan perbankan syariah yang sesuai dengan prinsip-prinsip keuangan Islam, Serta keamanan dan perlindungan data yang canggih.

Mengenai faktor eksternal yang mempengaruhi penggunaan layanan *E-Banking* di BSI KC Metro A Yani adalah faktor keluarga, kualitas pelayanan, reputasi bank, dan lokasi. Berdasarkan keterangan dari beberapa

---

<sup>21</sup> Rahmat, Nasabah BSI KC Metro A. Yani, Wawancara pada tanggal 28 Mei 2024

<sup>22</sup> Windi, Nasabah BSI KC Metro A. Yani, Wawancara pada tanggal 28 Mei 2024

<sup>23</sup> Agustin, Nasabah BSI KC Metro A. Yani, Wawancara pada tanggal 28 Mei 2024

nasabah yang aktif menggunakan *E-Banking*, yang pertama yaitu Saudara Maulana mengatakan sebagai berikut:

“Motivasi saya adalah untuk memanfaatkan fitur-fitur inovatif seperti analisis pengeluaran dan rekomendasi keuangan yang disediakan oleh *E-Banking* BSI. Saya dapat mengevaluasi pola pengeluaran saya, mendapatkan saran untuk meningkatkan manajemen keuangan, dan membuat keputusan yang lebih cerdas dalam perencanaan keuangan pribadi.”<sup>24</sup>

Saudara Ali, juga selaku nasabah BSI mengatakan bahwa:

“Acuan utama saya dalam memilih layanan *E-Banking* adalah teman-teman saya yang aktif menggunakan platform digital dari BSI. Dia selalu memuji kemudahan navigasi aplikasi mereka, kemampuan untuk melakukan transaksi dengan cepat, serta fitur keamanan yang dapat diandalkan.”<sup>25</sup>

Selanjutnya ada Saudara Rahmat nasabah mengatakan sebagai berikut:

“Ya ada, Pilihan saya untuk menggunakan layanan *E-Banking* BSI dipengaruhi oleh pengalaman positif istri saya. Dia adalah nasabah setia dan telah mengandalkan platform ini untuk transaksi harian, transfer dana antar rekening, dan menyimpan dana pensiun saya.”<sup>26</sup>

Saudari Windi, juga selaku nasabah BSI mengatakan sebagai berikut:

“Iya, Saya mempertimbangkan saran dari anggota keluarga saya sebagai faktor penting dalam memilih layanan *E-Banking*. Mereka telah memberikan pandangan tentang keamanan, kemudahan, dan kualitas pelayanan dari bank-bank yang mereka gunakan.”<sup>27</sup>

Nasabah BSI lainnya, yaitu Saudari Agustin, mengatakan sebagai berikut:

“Saya telah menerima rekomendasi positif tentang layanan *E-Banking* BSI dari ibu saya. Dia menghargai kemudahan dalam melakukan transfer antar rekening, pembayaran tagihan, dan monitoring keuangan

---

<sup>24</sup> Maulana, Nasabah BSI KC Metro A Yani, Wawancara pada tanggal 27 Mei 2024

<sup>25</sup> Ali, Nasabah BSI KC Metro A. Yani, Wawancara pada tanggal 27 Mei 2024

<sup>26</sup> Rahmat, Nasabah BSI KC Metro A. Yani, Wawancara pada tanggal 28 Mei 2024

<sup>27</sup> Windi, Nasabah BSI KC Metro A. Yani, Wawancara pada tanggal 28 Mei 2024

secara real-time. Saya yakin bahwa dengan memilih layanan ini, saya dapat mengelola keuangan keluarga dengan lebih baik.”<sup>28</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa pendapat dan masukan dari anggota keluarga merupakan faktor yang penting dalam proses pengambilan keputusan terkait layanan *E-Banking*. Rekomendasi dari anggota keluarga mereka seringkali memberikan pandangan yang berharga dalam memahami fitur-fitur layanan, keamanan, dan kemudahan penggunaan yang ditawarkan.

Selain dari faktor keluarga salah satu faktor lainnya mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan *E-Banking* BSI yaitu faktor kualitas pelayanan, Menurut pemaparan Saudara Maulana selaku pengguna *E-Banking* bahwa:

“Ya, kualitas pelayanan *E-Banking* sangat mempengaruhi keputusan saya. Saya sangat menghargai responsivitas tim dukungan pelanggan BSI dalam menanggapi pertanyaan atau masalah yang saya miliki. Kemampuan mereka untuk memberikan solusi dengan cepat dan efektif membuat saya merasa dihargai sebagai nasabah.”<sup>29</sup>

Pemaparan dari Saudara Maulana tersebut jawaban dari saudara Ali selaku nasabah mengatakan bahwa:

“Iya, kualitas pelayanan sangat mempengaruhi khususnya dalam Kualitas keamanan juga sangat penting bagi saya dalam memilih layanan *E-Banking*. Saya merasa tenang karena BSI menyediakan langkah-langkah keamanan yang canggih, seperti verifikasi dua faktor dan enkripsi data, sehingga saya bisa melakukan transaksi dengan percaya diri.”<sup>30</sup>

Saudara Rahmat, juga selaku nasabah BSI mengatakan sebagai berikut:

---

<sup>28</sup> Agustin, Nasabah BSI KC Metro A. Yani, Wawancara pada tanggal 28 Mei 2024

<sup>29</sup> Maulana, Nasabah BSI KC Metro A Yani, Wawancara pada tanggal 27 Mei 2024

<sup>30</sup> Ali, Nasabah BSI KC Metro A. Yani , Wawancara pada tanggal 27 Mei 2024

“Iya mas, Saya terus menggunakan layanan *E-Banking* BSI karena mereka terus melakukan pembaruan dan inovasi. Fitur-fitur baru seperti analisis pengeluaran, integrasi dengan layanan keuangan lainnya, dan tampilan antarmuka yang intuitif membuat pengalaman pengguna semakin baik dari waktu ke waktu.”<sup>31</sup>

Selanjutnya ada Saudari Windi selaku nasabah mengatakan sebagai berikut:

“Iya mas, kare Kualitas layanan pelanggan yang ramah dan informatif dari BSI sangat mempengaruhi keputusan saya untuk tetap menggunakan layanan mereka. Saya merasa bahwa bank benar-benar peduli dengan kebutuhan saya sebagai nasabah dan siap membantu setiap kali dibutuhkan.”<sup>32</sup>

Nasabah BSI lainnya, yaitu Saudari Agustin, mengatakan sebagai berikut:

“Kualitas pelayanan yang prima dari BSI tercermin dalam pengalaman pengguna saya. Aplikasi *E-Banking* mereka sangat mudah dinavigasi, dan saya senang dengan berbagai fitur seperti notifikasi transaksi dan riwayat transaksi yang terperinci, yang membantu saya mengelola keuangan dengan lebih efisien.”<sup>33</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa faktor kualitas pelayanan nasabah di BSI KC Metro A Yani menunjukkan bahwa mereka tertarik dengan layanan *E-Banking* BSI karena pihak BSI terus melakukan pembaruan dan inovasi. Fitur-fitur baru seperti analisis pengeluaran, integrasi dengan layanan keuangan lainnya, dan tampilan antarmuka yang intuitif membuat pengalaman pengguna semakin baik dari waktu ke waktu.

Selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan kepada nasabah BSI KC Metro A Yani mengenai faktor yang menjadi pertimbangan nasabah

---

<sup>31</sup> Rahmat, Nasabah BSI KC Metro A. Yani, Wawancara pada tanggal 28 Mei 2024

<sup>32</sup> Windi, Nasabah BSI KC Metro A. Yani, Wawancara pada tanggal 28 Mei 2024

<sup>33</sup> Agustin, Nasabah BSI KC Metro A. Yani, Wawancara pada tanggal 28 Mei 2024

menggunakan layanan *E-Banking* dilihat dari segi faktor reputasi bank,

Saudara Maulana selaku nasabah, mengatakan sebagai berikut:

“Saya memiliki kepercayaan yang besar terhadap BSI, dan hal ini sangat mempengaruhi keputusan saya untuk menggunakan *E-Banking* mereka. Saya percaya bahwa bank ini berkomitmen pada prinsip-prinsip syariah dalam semua aspek operasional mereka, termasuk dalam pengembangan layanan e-banking.”<sup>34</sup>

Saudara Ali, juga selaku nasabah pengguna *E-Banking* mengatakan bahwa:

“Kepercayaan saya terhadap BSI sangat memengaruhi pilihan saya untuk menggunakan *E-Banking* mereka. Saya merasa aman karena bank ini memiliki reputasi yang baik dalam menjaga keamanan dan kerahasiaan informasi nasabah, sehingga saya bisa melakukan transaksi secara online dengan percaya diri.”<sup>35</sup>

Saudara Rahmat, juga selaku nasabah BSI mengatakan sebagai berikut:

“Kepercayaan saya terhadap BSI terbentuk dari pengalaman positif saya dengan layanan mereka, baik dari segi kemudahan penggunaan e-banking maupun responsivitas tim dukungan pelanggan mereka. Ini membuat saya merasa nyaman dan yakin untuk tetap menggunakan layanan *E-Banking* dari bank ini.”<sup>36</sup>

Selanjutnya ada Saudari Windi selaku nasabah mengatakan sebagai berikut:

“Kepercayaan saya terhadap BSI sangat memengaruhi pilihan saya dalam menggunakan *E-Banking* mereka. Saya yakin bahwa bank ini memprioritaskan kepentingan dan keamanan nasabah dalam setiap transaksi dan layanan yang mereka tawarkan.”<sup>37</sup>

Nasabah BSI lainnya, yaitu Saudari Agustin, mengatakan sebagai berikut:

---

<sup>34</sup> Maulana, Nasabah BSI KC Metro A Yani, Wawancara pada tanggal 27 Mei 2024

<sup>35</sup> Ali, Nasabah BSI KC Metro A. Yani, Wawancara pada tanggal 27 Mei 2024

<sup>36</sup> Rahmat, Nasabah BSI KC Metro A. Yani, Wawancara pada tanggal 28 Mei 2024

<sup>37</sup> Windi, Nasabah BSI KC Metro A. Yani, Wawancara pada tanggal 28 Mei 2024

“Saya memilih menggunakan *E-Banking* BSI karena reputasi mereka yang terpercaya dan integritas dalam menangani keuangan sesuai dengan prinsip syariah. Ini memberi saya keyakinan bahwa saya dapat mengelola keuangan saya dengan baik dan aman menggunakan platform digital mereka.”<sup>38</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa faktor reputasi bank sangat mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan *E-Banking*. Keputusan nasabah menunjukkan bahwa mereka tertarik dengan layanan *E-Banking* BSI karena bank BSI dianggap mematuhi prinsip-prinsip syariah yang memberikan jaminan atas keadilan, transparansi dan jaminan dari segi keamanan dalam aktivitas perbankan elektronik.

Peneliti mengajukan pertanyaan terakhir kepada nasabah BSI KC Metro A Yani yang menggunakan layanan *E-Banking* mengenai faktor dari segi reputasi bank, Saudara Maulana selaku nasabah, mengatakan sebagai berikut:

“Meskipun cabang fisik BSI berjarak cukup jauh dari rumah saya, saya tetap menggunakan *E-Banking* mereka karena kemudahan aksesibilitasnya. Saya dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja melalui aplikasi mobile mereka.”<sup>39</sup>

Saudara Ali, juga selaku nasabah pengguna *E-Banking* mengatakan bahwa:

“Saya memilih untuk menggunakan layanan *E-Banking* meskipun ada cabang fisik yang dekat dengan lokasi saya. Saya menemukan bahwa e-banking memberikan fleksibilitas yang lebih besar dalam mengatur keuangan dan tidak terbatas oleh jam operasional cabang.”<sup>40</sup>

Saudara Rahmat, juga selaku nasabah BSI mengatakan sebagai berikut:

---

<sup>38</sup> Agustin, Nasabah BSI KC Metro A. Yani, Wawancara pada tanggal 28 Mei 2024

<sup>39</sup> Maulana, Nasabah BSI KC Metro A Yani, Wawancara pada tanggal 27 Mei 2024

<sup>40</sup> Ali, Nasabah BSI KC Metro A. Yani, Wawancara pada tanggal 27 Mei 2024

“Keberadaan cabang fisik yang dekat sebagai opsi tambahan jika dibutuhkan, tetapi saya lebih sering menggunakan *E-Banking* karena kenyamanannya. Saya dapat mengakses rekening dan melakukan transaksi dari rumah atau kantor tanpa harus mengunjungi bank secara langsung.”<sup>41</sup>

Selanjutnya ada Saudari Windi selaku nasabah mengatakan sebagai berikut:

“Karena cabang fisik BSI cukup jauh dari tempat tinggal saya, saya lebih memilih untuk menggunakan layanan *E-Banking*. Ini memberi saya kemudahan untuk mengelola keuangan tanpa harus menghabiskan waktu dan tenaga untuk pergi ke bank.”<sup>42</sup>

Nasabah BSI lainnya, yaitu Saudari Agustin, mengatakan sebagai berikut:

“Keberadaan cabang fisik yang dekat tidak terlalu mempengaruhi keputusan saya dalam menggunakan *E-Banking*. Saya lebih memilih untuk melakukan transaksi secara online karena lebih praktis dan efisien, terutama untuk transfer dana dan pembayaran tagihan.”<sup>43</sup>

Berdasarkan wawancara diatas dapat diambil kesimpulan bahwa keberadaan cabang fisik yang dekat mempengaruhi bagaimana nasabah memilih dan menggunakan layanan *E-Banking*, Dengan preferensi yang cenderung menuju kepraktisitas, efisiensi, dan fleksibilitas. Nasabah lebih mengandalkan *E-Banking* dalam melakukan transaksi perbankan.

### **C. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Penggunaan Layanan *E-Banking* di BSI KC Metro A Yani**

Hasil dari penelitian ini, dapat diketahui bahwa minat nasabah dalam penggunaan layanan *E-Banking* di BSI KC Metro A Yani ditemukan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi minat nasabah untuk

---

<sup>41</sup> Rahmat, Nasabah BSI KC Metro A. Yani, Wawancara pada tanggal 28 Mei 2024

<sup>42</sup> Windi, Nasabah BSI KC Metro A. Yani, Wawancara pada tanggal 28 Mei 2024

<sup>43</sup> Agustin, Nasabah BSI KC Metro A. Yani, Wawancara pada tanggal 28 Mei 2024

menggunakan layanan *E-Banking* di BSI KC Metro A Yani. Berikut klasifikasi faktor-faktor paling dominan tersebut:

### **1. Faktor Internal**

#### a. Faktor Pekerjaan

Faktor pekerjaan nasabah memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap minat seseorang dalam menggunakan layanan *E-Banking*. Nasabah cenderung mencari solusi yang lebih menawarkan efisiensi dalam pengelolaan keuangan mereka. Mereka melihat layanan *E-Banking* menyediakan kemudahan untuk melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja bahkan diluar jam kerja termasuk untuk memantau dan mengontrol keuangan mereka secara real time. Layanan seperti ini membantu mereka menghemat waktu yang sebelumnya terbuang untuk antri di bank.

#### b. Faktor Motivasi

Motivasi adalah kebutuhan yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu tindakan. Nasabah dalam menggunakan layanan *E-Banking* adalah kebutuhan akan efisiensi, kenyamanan, dan kemudahan dalam mengatur keuangan mereka sendiri. Mereka tertarik dengan layanan *E-Banking* BSI karena kemudahan dalam mengelola keuangan tanpa harus repot datang ke bank. Layanan e-banking BSI memungkinkan nasabah untuk melakukan semua transaksi perbankan dari mana saja, sehingga nasabah dapat mengatur waktu dengan lebih fleksibel. Fitur-fitur inovatif yang dapat dimanfaatkan nasabah,

mendapatkan akses ke produk dan layanan perbankan syariah yang sesuai dengan prinsip-prinsip keuangan Islam, Serta keamanan dan perlindungan data yang canggih.

## **2. Faktor Eksternal**

### **a. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Produk jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi.

Fitur-fitur seperti kemudahan akses pengelolaan rekening yang disediakan oleh layanan *E-Banking* dianggap sebagai bagian dari kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh bank. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi kemungkinan nasabah tertarik untuk menggunakan layanan tersebut.

### **b. Reputasi Bank**

Reputasi bank adalah indikator yang menunjukkan seberapa jauh bank khususnya bank syariah dipercaya masyarakat. Reputasi bank syariah yang baik akan meningkatkan kepercayaan nasabah. Nasabah cenderung lebih percaya untuk menggunakan layanan *E-Banking* dari bank yang memiliki reputasi yang baik dalam menjaga keamanan dan kerahasiaan informasi nasabah, sehingga nasabah bisa melakukan

transaksi secara online dengan percaya diri yang akan berdampak pada loyalitas masyarakat dalam memilih bank syariah.

Berdasarkan hasil pemaparan diatas dapat dijelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam penggunaan layanan *E-Banking* di BSI KC Metro A Yani adalah faktor internal yang terdiri dari faktor pekerjaan dan faktor motivasi sedangkan dari faktor eksternal terdiri dari faktor kualitas pelayanan dan faktor reputasi bank.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia KC Metro A Yani, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap penggunaan layanan *E-Banking* BSI KC Metro A Yani yaitu faktor internal yang terdiri dari faktor umur/usia, pekerjaan, gaya hidup, dan motivasi sedangkan dari faktor eksternal terdiri dari faktor keluarga, kualitas pelayanan, reputasi bank, dan lokasi.

Faktor minat nasabah yang paling dominan dari faktor internal adalah faktor pekerjaan dan motivasi karena kemudahan akses dan pengelolaan rekening yang dapat dilakukan secara online, efisiensi waktu dan tenaga yang ditawarkan, serta fitur keamanan canggih yang membuat mereka merasa lebih aman dalam bertransaksi. Sedangkan dari faktor eksternal yang paling dominan mempengaruhi minat nasabah adalah kualitas pelayanan dan reputasi bank karena *E-Banking* BSI menyediakan fitur keamanan yang canggih, seperti verifikasi dua faktor dan enkripsi data, sehingga bisa melakukan transaksi dengan percaya diri dan memprioritaskan kepentingan dan keamanan nasabah dalam setiap transaksi dan layanan yang mereka tawarkan.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi BSI KC Metro A Yani sebaiknya lebih memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabahnya, untuk mempertahankan bahkan meningkatkan fitur-fitur yang tersedia di layanan *E-Banking* secara maksimal.
2. Bagi nasabah BSI KC Metro A Yani pengguna *E-Banking* agar secara rutin monitor dan memantau aktivitas rekening melalui aplikasi *E-Banking* untuk mengidentifikasi transaksi yang mencurigakan dan menjaga keamanan akun.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah Mundir, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan Pada Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* Terhadap Mahasiswa Sebagai Nasabah Bank Syariah di Universitas Yudharta Pasuruan,” *Jurnal Perbankan Syariah Darussalam*, Vol. 2, No. 1 (2022).
- Abdul Fattah Nasution, M.Pd, *Metode Penelitian Kualitatif*. Cet Ke-1 (Bandung: CV. Harta Creative, 2023).
- Ahmad Mustamil Adhi, *Metode Penelitian Kualitatif* (Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo, 2019).
- Ahmad Yudin, *Skripsi Pengaruh manfaat, kepercayaan, kemudahan E-Banking terhadap minat nasabah menggunakan E-Banking di Bank Syariah Indonesia KC 3 Palangkaraya*, 2021.
- Alifatul Laily Romadloniyah, “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Daya Guna, Persepsi Kepercayaan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Money Pada Bank Bri Lamongan,” *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Akuntansi*, Vol. 3 No. 2 (2018).
- Didik Setyawan et al., ‘Penguatan Kepercayaan Dalam Membentuk Niat Meneruskan Penggunaan Elektronik *Banking*’, *Journal Management, Business, dan Accounting*, Vol. 2, No. 1 (2023).
- Evi Widayanti Rosalina dan Mudasetia Hamid, ‘Pengaruh Penggunaan Layanan Electronic *Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Daerah Istimewa Yogyakarta’, *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, Vol. 2, No. 4 (2022).
- Ferina Hotifa Sari, *Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan E-Banking di Bank Syariah Indonesia (BSI) MT Haryono KC. Semarang di Tengah Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo)*, 2021.
- H. Dadang Husen Sobana, *Sistem Informasi Manajemen Perbankan*, Cet Ke-1 (Bandung: CV Pustaka Setia, 2019).
- Helmina Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, 1st ed. (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020).
- Intan Wulan Dari Bancin dan Nurul Jannah, “Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI *Mobile* dalam Pembayaran E-Commerce: Studi Kasus pada Mahasiswa UINSU,” *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 2 No. 2 (2022).

- Irmawati dan Ignasius Narew, ‘Analisis Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Dalam Menggunakan Layanan E-Bankig PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk’, *Jurnal Utility, Earning dan Text*, Vol.6, No 2 (2022).
- Muhammad Iqbal, Dwi Mutiara Sari, dan Suharto, “Manfaat Dan Resiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi *Mobile Banking*,” *Jurnal Ekonomi Islam* Vol. 12, No. 2 (2021).
- Muhammad Wasil Feny Rita, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet. Ke-1. (Sumatra Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022).
- Nora Maulidya, “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko, dan Efektivitas terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Platform Crowdfunding Berbasis QR Code,” *Journal of Comprehensive Islamic Studies*, Vol.1 No.2 (2022).
- Nursiah dan Jamaludin Kamarudin, “Analisis Menggunakan *Mobile Banking*” *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 19, No. 1 (2022).
- Otoritas Jasa Keuangan, “*Apa Saja Hak Kamu Sebagai Konsumen Keungan (2) (Edisi Keuangan Perbankan)*”. Diunduh pada 21 Maret 2024.
- Peran Simanihuruk et al., *Memahami Perilaku Konsumen (Strategi Pemasaran yang Efektif pada Era Digital)*,Cet. Ke-1 (Kota Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia, 2023).
- Rifai Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Cet. Ke-1 (Yogyakarta: SUKA Press UIN Sunan Kalijaga, 2021).
- Riska Ayu Permatasari,” *Skripsi Minat Penggunaan Internet Banking dan Mobile Banking Pada Mahasiswa S1 Perbankan Syariah IAIN Metro*, 2019.
- S. Nurajijah dan T. Handayani, “Upaya Peningkatan Minat Nasabah Menggunakan Analisis Swot Pada Produk IB Taharoh Di Bank DKI KCPS Bekasi,” *Jurnal Ekonomi Islam* Vol. 8, No. 2 (2022).
- Sastya Hendri Wibowo et al., *Teknologi Digital di Era Modern*, Cet Ke-1 (Kota Padang: PT Global Eksekutif Teknologi, 2023).
- Sektalonir Oscarini Wati Bhakti, “Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas Terhadap Minat Nasabah Untuk Menabung Pada Bank BRI Unit Harapan Baru,” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 18, No. 2 (2022).
- Siti Fatonah Mayasurru Lasiyama, *Ekonomi Dan Bisnis : Percikan Pemikiran Mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Ponorogo*, 1st ed. (Jawa Tengah: PT. Nasya Expanding Management, 2022).

- Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*. Cetakan ke-1 (Kota Bandung: CV. Alfabeta, 2013).
- Trygu, *Teori Motivasi Abraham H. Maslow dan Hubungan Minat Belajar Matematika Siswa* (Indonesia: Guemedia Group, 2021).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Pasal 1 Ayat 17 dan 18.
- Unggul Basoeky et al., *Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Berbagai Aspek Kehidupan Masyarakat*. Cet Ke-1 (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021).
- Wardah Muharriyanti dan Sella Puspita, "Penggunaan *E-Banking* Terhadap Transaksi Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Kcp Blangpidie Kuta Tuha," *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi* Vol. 3, No. 11 (2022).
- Zuchri Abdussamad, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet. Ke-1 (Makassar: Syakir Media Press, 2021).
- Afifa Nur Oktarina, *Karyawan BSI Bagian Costumer Service : Wawancara Terkait E-Banking* (Metro, 8 Januari 2024).
- Sudari Sukma, Saudara Sutris, Saudara Indra, Saudara Viqi, dan Saudara Bagas., "Wawancara Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Penggunaan Layanan *E-Banking* BSI KC Metro A Yani" (Metro, 10 Januari 2024).
- Saudara Ali, Saudara Rahmat, Saudara Maulana, Saudari Windi, dan Saudari Agustin., "Wawancara Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Penggunaan Layanan *E-Banking* BSI KC Metro A Yani" (Metro, 27-28 Mei 2024).

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-1304/In.28.1/J/TL.00/05/2024  
Lampiran : -  
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,  
Reonika Puspita Sari (Pembimbing 1)  
(Pembimbing 2)  
di-

Tempat  
*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **OKTA JULIANSYAH**  
NPM : 2003021041  
Semester : 8 (Delapan)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH  
DALAM PENGGUNAAN LAYANAN E-BANKING DI BANK SYARIAH  
INDONESIA KC METRO A YANI**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
  - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
  - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 07 Mei 2024

Ketua Jurusan,



**Muhammad Ryan Fahlevi M.M**  
NIP 19920829 201903 1 007

**OUTLINE**  
**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH**  
**DALAM PENGGUNAAN LAYANAN E-BANKING DI BANK SYARIAH**  
**INDONESIA KC METRO A YANI**

**HALAMAN SAMPUL**

**HALAMAN JUDUL**

**NOTA DINAS**

**PERSETUJUAN**

**PENGESAHAN**

**ABSTRAK**

**ORISINALITAS PENELITIAN**

**MOTTO**

**PERSEMBAHAN**

**KATA PENGANTAR**

**DAFTAR ISI**

**DAFTAR TABEL**

**DAFTAR GAMBAR**

**DAFTAR LAMPIRAN**

**BAB I PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

**BAB II LANDASAN TEORI**

- A. Minat
  - 1. Pengertian Minat
  - 2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat
  - 3. Indikator Minat

B. Nasabah

1. Pengertian Nasabah
2. Jenis-jenis Nasabah

C. *E-Banking*

1. Pengertian *E-Banking*
2. Produk dan Jenis Layanan *E-Banking*
3. Fitur Layanan *E-Banking*
4. Manfaat *E-Banking*
5. Keunggulan dan Kelemahan *E-Banking*

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Jenis dan Sifat Penelitian

B. Sumber Data

C. Teknik Pengumpulan Data

D. Teknik Analisa Data

**BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia KC Metro A. Yani
2. Visi Misi Bank Syariah Indonesia KC Metro A. Yani
3. Struktur Organisasi BSI KC Metro A Yani

B. Deskripsi Data Penelitian *E-Banking* Oleh Nasabah Sebagai Metode Bertransaksi di BSI KC Metro A Yani

C. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Penggunaan Layanan *E-Banking* di BSI KC Metro A Yani

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan

B. Saran

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN-LAMPIRAN**  
**RIWAYAT HIDUP**

Dosen Pembimbing



**Reonika Puspita Sari/M.E.Sy**  
NIP. 199202212018012001

Metro, 06 Mei 2024  
Mahasiswa Ybs,



**Okta Juliansyah**  
NPM. 2003021041

**ALAT PENGUMPUL DATA (APD)  
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH  
DALAM PENGGUNAAN LAYANAN E-BANKING DI BANK SYARIAH  
INDONESIA KC METRO A YANI**

**A. Wawancara (Interview)**

**Rubrik Pertanyaan Wawancara**

<b>No.</b>	<b>Faktor</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>
1	Umur dan Tahap Siklus Hidup	Apakah kebutuhan Anda terhadap layanan e-banking berubah seiring bertambahnya usia?	
2	Pekerjaan	Bagaimana pekerjaan Anda mempengaruhi penggunaan layanan e-banking di Bank Syariah Indonesia?	
3	Gaya Hidup	Seberapa besar pengaruh gaya hidup Anda terhadap penggunaan layanan e-banking di Bank Syariah Indonesia?	
4	Motivasi	Apa motivasi utama Anda dalam menggunakan layanan e-banking di Bank Syariah Indonesia?	
5	Keluarga	Apakah ada anggota keluarga yang menjadi acuan utama Anda dalam memilih layanan e-banking?	
6	Kualitas Pelayanan	Apakah kualitas pelayanan e-banking mempengaruhi keputusan Anda untuk terus menggunakan layanan tersebut?	
7	Reputasi Bank	Apakah kepercayaan Anda terhadap Bank Syariah Indonesia mempengaruhi keputusan Anda dalam menggunakan e-banking?	
8	Lokasi	Apakah keberadaan cabang fisik yang dekat dengan Anda mempengaruhi keputusan Anda dalam menggunakan layanan e-banking?	

**B. Dokumentasi**

1. Buku-buku dan jurnal-jurnal yang berkaitan dengan penelitian
2. Dokumentasi wawancara dengan pihak BSI KC Metro A Yani
3. Dokumentasi wawancara dengan nasabah BSI KC Metro A Yani
4. Dokumentasi struktur BSI KC Metro A Yani

Dosen Pembimbing



**Reonika Puspita Sari/M.E.Sy**  
NIP. 199202212018012001

Metro, 06 Mei 2024  
Mahasiswa Ybs,



**Okta Juliansyah**  
NPM. 2003021041



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
 Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-1509/In.28/D.1/TL.00/05/2024  
 Lampiran : -  
 Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
 Pimpinan BSI KC Metro A. Yani  
 di-  
 Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-1510/In.28/D.1/TL.01/05/2024, tanggal 22 Mei 2024 atas nama saudara:

Nama : **OKTA JULIANSYAH**  
 NPM : 2003021041  
 Semester : 8 (Delapan)  
 Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada Pimpinan BSI KC Metro A. Yani bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BSI KC Metro A. Yani, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN LAYANAN E-BANKING DI BANK SYARIAH INDONESIA KC METRO A YANI".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 22 Mei 2024  
 Wakil Dekan Akademik dan  
 Kelembagaan,



**Putri Swastika SE, M.IF**  
 NIP 19861030 201801 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

## SURAT TUGAS

Nomor: B-1510/In.28/D.1/TL.01/05/2024

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

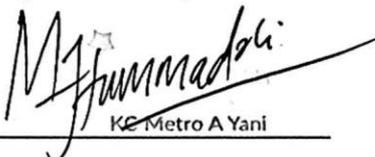
Nama : **OKTA JULIANSYAH**  
NPM : 2003021041  
Semester : 8 (Delapan)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BSI KC Metro A. Yani, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN LAYANAN E-BANKING DI BANK SYARIAH INDONESIA KC METRO A YANI".
  2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 22 Mei 2024

Mengetahui,  
Pejabat Setempat

  
\_\_\_\_\_  
KC Metro A Yani

Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



**Putri Swastika SE, M.IF**  
NIP 19861030 201801 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
UNIT PERPUSTAKAAN**

**NPP: 1807062F0000001**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

---

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA  
Nomor : P-593/In.28/S/U.1/OT.01/06/2024**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : OKTA JULIANSYAH  
NPM : 2003021041  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2023/2024 dengan nomor anggota 2003021041

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 07 Juni 2024  
Kepala Perpustakaan



D. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.  
NIP. 19750505 200112 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111  
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

---

**SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI**

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Okta Juliansyah  
NPM : 2003021041  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Penggunaan Layanan E-Banking di Bank Syariah Indonesia KC Metro A Yani** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 20%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 21 Juni 2024  
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



**Muhammad Ryan Fahlevi**

NIP.199208292019031007



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;  
Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id) E-mail: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

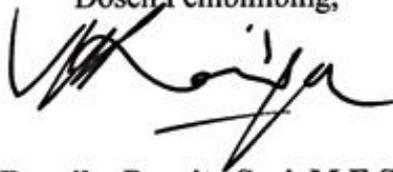
**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Okta Juliansyah  
NPM : 2003021041

Fakultas/Prodi : FEBI/ PBS  
Semester/TA : VIII/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	6 / 2024 105	Perbaiki APD dengan menggunakan kata baku Acc Outline	
	20 / 2024 105	Acc APD	

Dosen Pembimbing,



**Reonika Puspita Sari, M.E.Sy**  
NIP. 19920221 201801 2 001

Mahasiswa Ybs,



**Okta Juliansyah**  
NPM. 2003021041



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
 Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;  
 Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id) E-mail: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama : Okta Juliansyah  
 NPM : 2003021041

Jurusan/Fakultas : PBS/ FEBI  
 Semester/TA : VIII/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	19/02 2024	Uraian dan rumus kekinerja, kaitannya dg Teori Buat Tabel fungsinya	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

Reonika Puspita Sari, M.E.Sy  
 NIP. 19920221 201801 2 001

Okta Juliansyah  
 NPM. 2003021041



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;  
Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id) E-mail: [iainmetro@metrouniv.ac.id](mailto:iainmetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama : Okta Juliansyah  
NPM : 2003021041

Jurusan/Fakultas : PBS/ FEBI  
Semester/TA : VIII/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	26/02 /2024	Revisi LRM dengan konsep penerapan masalahnya yaitu di teori	
	04/03 /2024	Ace LRM Ace Bab I Lanjutan Bab II	

Dosen Pembimbing,

**Reonika Puspita Sari, M.E.Sy**  
NIP. 19920221 201801 2 001

Mahasiswa Ybs,

**Okta Juliansyah**  
NPM. 2003021041



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;  
Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id) E-mail: [iainmetro@metrouniv.ac.id](mailto:iainmetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama : Okta Juliansyah  
NPM : 2003021041

Jurusan/Fakultas : PBS/ FEBI  
Semester/TA : VIII/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	22/03 /2024	Bab II Diperbaiki tambahkan Analisis bahasa Penulis dari masing-masing Permits Teori kemudian Setiap teori tulis Sumber Referensinya BAB III Diperbaiki Sumber data primer ambil 6 sampel orang kriteria purposive samplingnya	
	25/03 /2024	Ace Bab II	
		Bab III tambahkan data sekunder	
	26/03 /2024	Ace Bab III	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

Reonika Puspita Sari, M.E.Sy  
NIP. 19920221 201801 2 001

Okta Juliansyah  
NPM. 2003021041



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;  
Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id) E-mail: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Okta Juliansyah  
NPM : 2003021041

Fakultas/Prodi : FEBI/ PBS  
Semester/TA : VIII/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	24/5/2024	Bab IV Menyusun rumusan masalah, dijelaskan sekiranya ds pisa teori di bab II	
	29/5/2024	Analisis hasil penelitian Aee Bab IV	

Dosen Pembimbing,

**Reonika Puspita Sari, M.E.Sy**  
NIP. 19920221 201801 2 001

Mahasiswa Ybs,

**Okta Juliansyah**  
NPM. 2003021041



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
 Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;  
 Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id) E-mail: [iainmetro@metrouniv.ac.id](mailto:iainmetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Okta Juliansyah  
 NPM : 2003021041

Fakultas/Prodi : FEBI/ PBS  
 Semester/TA : VIII/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	5/6 2024	Bab V Memulai rumus wasneleq di pambanli satu saja. di pambanli engkat & kelas	
	7/6 2024	Ace Bab V	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

Reonika Puspita Sari, M.E.Sy  
 NIP. 19920221 201801 2 001

Okta Juliansyah  
 NPM. 2003021041



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
 Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;  
 Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id) E-mail: [iainmetro@metrouniv.ac.id](mailto:iainmetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Okta Juliansyah  
 NPM : 2003021041

Fakultas/Prodi : FEBI/ PBS  
 Semester/TA : VIII/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	10/6 2024	Ace Abstrak	
	12/6 2024	Motto Survei & hasil Permasalahan Rencita	
	13/6 2024	Ace motto lanjut umumnya.	

Dosen Pembimbing,

**Reonika Puspita Sari, M.E.Sy**  
 NIP. 19920221 201801 2 001

Mahasiswa Ybs,

**Okta Juliansyah**  
 NPM. 2003021041

## DOKUMENTASI



Wawancara dengan saudara Ali



Wawancara dengan saudari Agustin



Wawancara dengan saudara Rahmat



Wawancara dengan saudara Maulana



Wawancara dengan saudari Windi

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Okta Juliansyah dilahirkan di Kota Metro, pada tanggal 08 Juli 2001, merupakan anak kedua dari 3 bersaudara buah hati dari pasangan Bapak Sopan A.M dengan Ibu Sunarti.

Pendidikan peneliti tempuh dimulai pada jenjang pendidikan dasar di SD Negeri 03 Metro Barat Kota Metro selesai pada tahun 2013. Lalu dilanjutkan pada pendidikan sekolah menengah pertama di SMP Negeri 06 Kota Metro, selesai pada tahun 2016. Sedangkan pendidikan menengah atas peneliti tempuh di SMK Negeri 2 Kota Metro, selesai pada tahun 2019. Selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro dimulai pada Semester I Tahun Ajaran 2020/2021.