

TUGAS AKHIR

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN E-BANKING PADA
PT. BRISYARIAH KCP PRINGSEWU**

oleh:
MIRAWATI
NPM. 14123088



Program : Diploma III Perbankan Syari'ah (D III PBS)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO 1438 H/ 2017 M

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN E-BANKING PADA
PT. BRISYARIAH KCP PRINGSEWU**

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi sebagai Syarat Memperoleh
Gelr Ahli Madya (A.Md)

**oleh:
MIRAWATI
NPM.14123088**

Pembimbing : Drs. H. M.Saleh, MA

**Program : Diploma III Perbankan Syari'ah (D III PBS)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO 1438 H/ 2017 M**

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN E-
BANKING PADA PT. BANK SYARIAH KCP
PRINGSEWU**

Nama : **Mirawati**
NPM : 14123088
Jurusan : Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, Juli 2017
Pembimbing



Drs. H. M. Saleh, M.A
NIP. 19650111 199303 1 001



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

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

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-~~757~~/In.28/FEBI/PP.00.9/07/1..2017

Tugas Akhir dengan Judul: FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN E-BANKING PADA PT. BRI SYARIAH KCP PRINGSEWU, disusun oleh MIRAWATI, NPM.14123088, Jurusan: D-III Perbankan Syariah telah diujikan dalam sidang Munaqosyah Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Kamis/ 20 Juli 2017.

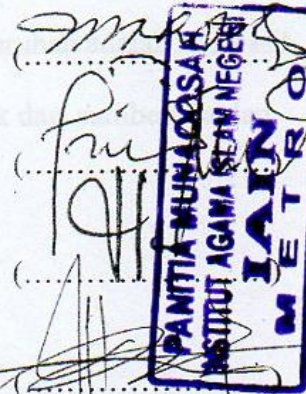
TIM UJIAN TUGAS AKHIR:

Ketua/Moderator : Drs. H.M. Saleh, MA

Penguji I : Dr. Hj. Tobibatussaadah, M.Ag

Penguji II : Rina El Maza, S.H.I.,M.S.I

Sekretaris : Hotman, M.E.Sy



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Ningsiana, M.Hum

19720923 200003 2 002

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mirawati

NPM : 14122738

Program : D-III Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, 2017

Yang Menyatakan,



Mirawati

14123088

MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan fatwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran, dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-nya.”

PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini penulis ini persembahkan kepada:

- ❖ Ayah, ibu, kakak dan semua keluargaku dirumah
- ❖ Semua sahabat-sahabatku tersayang(Mala dan Bulan) terimakasih atas semua persahabatan kalian selama ini “you are the best for me”
- ❖ Kepada Bapak Drs.H. M Saleh, MA Selaku Dosen Pembimbing Lapangan yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir.
- ❖ Almamaterku
- ❖ Semua pihak yang membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini yang tidak bisa penulis ucapkan satu persatu.

Terima kasih kuucapkan atas keiklasan dan ketulusan dalam mencurahkan cinta, kasih sayang dan do'anya untukku. Terimakasih perjuangan dan pengorbanan kalian semua. Semoga kita semua termasuk orang-orang yang meraih kesuksesan dan kebahagiaan dunia akhirat.

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH DALAM MENGGUNAKAN E-BANKING PADA PT BANK BRI SYARIAH KCP PRINGSEWU

**Mirawati
14123088**

Tugas akhir ini hasil dari analisa dan observasi yang penulis lakukan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan E-Banking pada PT. Bank BRISyariah Kcp pringsewu. Penelitian ini berangkat dari perkembangan teknologi dan perkembangan ekonomi yang pesat. Teknologi informasi sudah merupakan kebutuhan yang sangat penting, bahkan sebagai tuntutan yang mendesak bagi semua orang untuk menyelesaikan semua permasalahan dengan cepat serta meringankan semua pekerjaannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan E-Banking pada PT. Bank BRISyariah, KCP Pringsewu. Penelitian ini merupakan penelitian survey yaitu suatu penelitian yang dilakukan melalui pengambilan data. Data penelitian diperoleh dari studi kepustakaan, observasi, wawancara, dan kuesioner.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dan bersifat deskriptif kualitatif, maka dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif akan didapatkan sebuah kesimpulan yang akurat dan sistematis, dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Hasil analisis faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan E-Banking yang peneliti lakukan pada PT, Bank BRISyariah Kcp Pringsewu sudah menjalankan fungsinya dengan baik.

Dalam Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking yaitu Faktor (Kenyamanan, Keamanan, Kecepatan, privasi, kemampuan akses dan ketersediaan fitur).

KATA PENGANTAR

Bismilahirrahmanirrohim

Alhamdulillah puji syukur senantiasa dipanjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah serta inayahnya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini. Shalawat serta salam semoga tetap tersanjung kepada junjungan Nabi Agung Muhammad SAW. Beserta keluarga, para sahabatnya dan orang-orang yang senantiasa mengikuti jejaknya.

Penulisan Tugas Akhir ini, dimaksudkan untuk memenuhi tugas dan melengkapi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Ahli Madya Perbankan Syari'ah di nstitut Agama Islam Negeri (IAIN) METRO.

Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah turut serta membantu dalam penulisan dan penyusunan Tugas Akhir ini. Kepada yang terhormat:


1. Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
2. Siti Zulaikha, S.Ag, MH selaku Kajur Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.
3. Zumarah, M.E.Sy selaku Kaprodi program studi D3 Perbankan Syari'ah
4. Drs, H. M. Saleh, M.A Dosen Pembimbing Lapangan PPL serta pembimbing penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.

5. Robby Agus Sofyan selaku Kepala Cabang Pembantu BRISyariah Kcp Pringsewu.
6. Iman Tanreo sebagai Branch Operational Supervisor BRISyariah Kcp Pringsewu.
7. Faisol Khohar sebagai Unit Head dan seluruh karyawan yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan kegiatan magang dan penulisan Tugas Akhir.
8. Ayah dan ibu yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugaas Akhir ini.
9. Teman-teman D3 PBS Angkatan 2014.
10. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Kepada mereka semua penulis tidak dapat memberikan balasan apa-apa hanya untaian rasa terima kasih yang tulus dan mendalam dengan iringan doa semoga Allah SWT membalas semua amal kebaikan mereka, dan selalu melimpah rahmat, taufik dan inayah nya kepada semua dalam kehidupan.

Penulis menyadari bahwa Tugas akhir ini tentu saja sangat jauh dari kesempurnaan, karenanya penulis senantiasa mengharapkan masukan dan kritikan yang konstruktif dari pembaca. Meski disadari bahwa tulisan ini jauh dari sempurna, namun penulis tetap berharap bahwa tulisan ini bisa bermanfaat. Amin.

Metro, Mei 2017


Penulis
Mirawati

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ORISINALITAS PENELITIAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	5
C. Tujuan dan Manfaat	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Manfaat Penelitian	6
D. Metode Penelitian.....	7
1. Jenis Penelitian.....	7
2. Sifat Penelitian	7
3. Sumber Data.....	8
4. Teknik Pengumpulan Data.....	9
E. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	
A. E-Banking	12
1. Pengertian E-Banking	12
a. Internet Banking	12
b. Mobile Banking	13
c. Sms Banking	15
d. Phone Bankng	16
2. Kelebihan dab Kekurangan E-Banking.....	17
3. Pelayanan Jasa bank BRIs.....	19
a. ATM	19
B. Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah.....	20
1. Minat	20
2. Faktor yang Menimbulkan Munculnya Minat	21
3. Nasabah	22
4. Faktor Konsumen	23
5. Kebutuhan dan Keinginan Konsumen	26
6. Faktor Minat Nasabah.....	27
BAB III PEMBAHASAN	
A. Sejarah Berdirinya Bank BRISyariah Kcp Pringsewu.....	30
B. Gambar dan Arti Bank Logo BRISyariah	32

C. Struktur Organisasi bank BRISyariah Kcp Pringsewu	34
D. Fasilitas E-Banking di Bank BRIS Kcp Pringsewu	41
E. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah	45
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	49
B. Saran	49

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan mempunyai peranan sangat penting dalam dunia ekonomi. Kegiatan utama dari perbankan adalah merayap dana dari masyarakat untuk kemudian disalurkan kembali pada masyarakat, dengan demikian dunia perbankan dapat menjabati antara pihak yang kekurangan dana dan kelebihan dana. Aktifitas tersebut merupakan gambaran dari fungsi bank sebagai informasi keuangan ¹

Bank dapat menghimpun dana masyarakat secara langsung dari nasabah. Bank merupakan lembaga yang dipercaya oleh masyarakat dari berbagai macam kalangan dalam menempatkan dananya secara aman. Disini lain bank dapat berperan menyalurkan dana kepada masyarakat.

Pada era globalisasi ini Indonesia mengalami perkembangan ekonomi dan teknologi yang pesat. Teknologi informasi sudah merupakan kebutuhan yang sangat penting, bahkan sudah sebagai tuntutan yang mendesak bagi setiap orang untuk menyelesaikannya semua permasalahan dengan cepat serta meringankan semua pekerjaannya. Seiring dengan situasi seperti ini, perkembangan teknologi informasi terutama peranan komputer mendapatkan perhatian yang sangat serius. Teknologi informasi ini memberi dampak luar

¹ Herman Damawi, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT. Bumi Aksara, 2012), h. 2

biasa dalam dunia perbankan saat ini dan perkembangan teknologi membawa dampak yang sangat drastis terhadap produk dan proses.²

Akhir-akhir ini banyak sekali perubahan pada teknologi informasi, demikian juga di bidang telekomunikasi, kebanyakan disebabkan karena adanya desakan dan dahsyatnya kompetisi di dunia perbankan saat ini. Perkembangan teknologi ini semakin hari semakin pesat, akan tetapi apakah kita siap atau tidak dalam mengikuti.

Perkembangan teknologi informasi menciptakan jenis-jenis dan peluang-peluang bisnis yang baru dimana transaksi-transaksi bisnis makin banyak dilakukan secara elektronika. Berkaitan dengan perkembangan teknologi informasi tersebut memungkinkan setiap orang dengan mudah melakukan transaksi perbankan. Perkembangan internet memang cepat dan memberi pengaruh signifikan dalam aspek kehidupan kita.

Di negara maju bank menjadi lembaga yang sangat strategis dan memiliki peran penting dalam perkembangan perekonomian negara. Di negara berkembang kebutuhan masyarakat terhadap bank tidak hanya terbatas pada penyimpanan dana dan penyaluran dana saja, akan tetapi juga terhadap pelayanan jasa yang ditawarkan oleh bank.³

Penggunaan internet tidak hanya terbatas pada pemanfaatan informasi yang dapat diakses melalui media. Selain itu/handphone/seluler, tablet, IPAD juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan transaksi perbankan. Selama beberapa tahun terakhir ini, bank telah memperkenalkan sistem

²Thohir luth, *Dinamika Bank Syariah*, (Sumbersari, juli 2005), h. 49

³Adiwarman Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo, Persada, 2010), h. 25.

perbankan berbasis internet untuk meningkatkan operasional dan mengurangi biaya.

E-banking merupakan salah satu bentuk produk jasa yang mulai banyak ditawarkan oleh bank-bank di Indonesia. Oleh karena alasan kemudahan dan kegunaannya, mulai banyak nasabah bank di Indonesia yang menggunakan fasilitas E-banking dalam transaksi perbankan. E-Banking yang merupakan bentuk layanan perbankan secara elektronik melalui media E-Banking pada dasarnya merupakan suatu kontrak transaksi antara pihak bank dan nasabah yang memberikan manfaat berganda dengan menggunakan media internet. Transaksi perbankan dapat dilakukan kapan dan dimana saja tanpa dibatasi tempat dan waktu. Dengan adanya internet banking, nasabah suatu bank akan semakin mudah untuk melakukan kegiatan perbankan, karena para nasabah dapat mengakses layanan yang diinginkan oleh nasabah tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan.⁴

E-Banking adalah layanan perbankan yang menggunakan media elektronik sebagai pengantarnya. Tujuan dari E-banking adalah sarana penyedia multi channel dan juga penghemat biaya transaksi bank, nasabah lebih bebas, mudah, dan memberikan keamanan bertransaksi 24 jam sehari dimanapun nasabah berada. Selain itu E-banking dapat di akses dengan mudah dan tidak mengalami kesulitan dalam bertransaksi.

Pesepsi Daya Guna, merupakan hal yang penting untuk bertransaksi menggunakan E-banking dengan mudah dipelajari dan dapat meningkatkan

⁴ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 133.

kinerja pengguna. Kenyamanan merupakan variabel utama dalam menggunakan E-banking.

Dimana Kenyamanan dalam E-banking menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi yang mana memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan di manapun. Kenyamanan, merupakan hal yang penting dalam menggunakan layanan transaksi E-banking karena dapat memudahkan akses E-banking kapanpun dan dimanapun, menjadikan pengguna merasakan kenyamanan dalam bertransaksi. Minat Nasabah terhadap penggunaan E-banking dilandasi oleh berbagai faktor antara lain Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan.

Maka dalam penelitian ini, faktor tersebut akan menjadi variabel penelitian. Keempat faktor tersebut sangat penting dan perlu diperhatikan oleh peneliti, untuk mengetahui presentase peminat nasabah dalam menggunakan E-banking. Salah satu bank yang menawarkan jasa E-banking adalah PT Bank BRI Syariah. Dengan terobosan-terobosan baru harus dirancang agar dapat terus berkembang dan bersaing, atau paling tidak mempertahankan eksistensi. PT Bank BRI Syariah, sebagai salah satu institusi perbankan sangat menyadari bahwa pelayanan kepada nasabah harus pula dengan menyesuaikan pada kemajuan teknologi, artinya dengan bersentuhan pada teknologi maka PT Bank BRI Syariah akan tetap dapat bersaing. Oleh karena itu, PT Bank BRI Syariah meluncurkan layanan E-banking.

Selama berdiri bank BRISyariah KCP Pringsewu memiliki banyak inovasi dalam mengembangkan E-Banking, hasil wawancara dari salah satu nasabah Bank BRISyariah KCP Pringsewu, salah satu faktor nasabah ingin menggunakan E-Banking yaitu efektif dan efisien biaya yang dikeluarkan untuk bertransaksi melalui E-banking BRIS akan jauh lebih murah ketimbang datang langsung ke kantor cabang.⁵

Penggunaan E-banking oleh nasabah BRI Syariah 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 bank BRI Syariah untuk dapat merumuskan strategi pemasaran mereka guna menjaga konsistensi dan keunggulan kompetitif produk E-banking (internet banking) di masa yang akan datang.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keinginan Nasabah Untuk Menggunakan E-Banking Pada PT. Bank BRI Syariah Kcp Pringsewu”.

A. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas maka pertanyaan penelitian adalah faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan E-Banking Bank BRISyariah Kcp Pringsewu.

⁵ Hasil Wawancara dengan Nasabah BRISyariah Kcp Pringsewu, 15 Maret 2017

B. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah ingin menggunakan layanan E-banking di Bank BRISyariah Kcp Pringsewu.

2. Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. 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 BRISyariah KCP Pringsewu.

b. Secara Praktis, penelitian ini memberi manfaat sebagai berikut:

1) Bagi Nasabah

Diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi kepada nasabah mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan E-Banking pada Bank BRISyariah KCP Pringsewu.

2) Bagi Peneliti

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

3) Bagi Bank

Diharapkan dapat dijadikan informasi untuk pihak Bank agar mengetahui penyebab apasaja yang membuat nasabah mau menggunakan suatu fasilitas Bank.

C. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field research*). Penelitian lapangan pada hakekatnya merupakan metode untuk menemukan secara khusus dan realistis apa yang tengah terjadi pada suatu saat ditengah masyarakat. Jadi menagadakan penelitian mengenai beberapa masalah aktual yang kinitengah berkecamuk dan mengespresikan diri dan dalam bentuk gejala atau proses sosial.⁶

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank BRISyariah KCP Pringsewu yang beralamat KH.Gholib Pringsewu.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang bersifat Deskriptif Kualitatif. Menurut Husein Umar, Deskriptif adalah “menggambarkan sifat sesuatu yang berlangsung pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab-sebab gejala tertentu. Penelitian deskriptif pada umumnya dilakukan dengan tujuan utama yaitu untuk membuat pencandraan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat daerah tertntu. Sedangkan penelitian kualitatif adalah

⁶ Kartini Kartodo, *Pengantar Metodologi Riset sosial, Cet 7*, (Bandung: Mandar Maju 1996), h. 32

penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, misalnya perilaku, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan memanfaatkan berbagai metode alamiah.⁷

Penelitian kualitatif adalah suatu konsep keseluruhan untuk mengungkapkan rahasia tertentu, dilakukan dengan menghimpun data dalam keadaan sewajarnya, mempergunakan cara bekerja yang sistematis, terarah dan dapat dipertanggung-jawabkan, sehingga tidak kehilangan sifat ilmiahnya atau serangkaian kegiatan atau proses manajering data atau informasi yang bersifat sewajarnya, mengenai suatu masalah dalam kondisi aspek atau bidang kehidupan tertentu pada objeknya.⁸

3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sekunder. Sumber data tersebut, kemudian penulis klasifikasikan pada:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer yaitu data yang diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan suatu metode pengumpulan data original,. Penulis melakukan penelitian secara langsung di Bank

⁷ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009) h. 6.

⁸ Moh Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*, Cet 2 (Malang: UIN-MALIki PRESS, 2010), h. 176

BRISyariah KCP Pringsewu dan sumber data primer yang penulis temui dilapangan adalah nasabah dan costumer service Bank BRISyariah KCP Pringsewu.

Penentuan nasabah yang akan diwawancarai dilakukan dengan *Accidental Sampling*. *Accidental Sampling* adalah pengambilan sampel dengan jalan mengambil individu siapa saja yang dapat dijangkau atau ditemui.⁹

b. Sumber Data Sekunder

Ialah data yang diperoleh oleh suatu organisasi atau perusahaan yang berasal dari pihak lain yang telah mengumpulkan dan mengolahnya.¹⁰ Sumber data sekunder berupa data data pendukung yang berhubungan dengan obyek penelitian seperti sejarah singkat berdirinya Bank BRISyariah KCP Pringsewu dan produk-produk yang dijalankan serta buku-buku yang menunjang penulis dalam mngungkapkan data yang dibutuhkan dalam penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

Penulis mengumpulkan data dengan interview (wawancara) dan dokumentasi.

a. Wawancara

⁹ P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian, dalam teori dan Praktek*, (Jakarta, Rineka Cipta), h. 37

¹⁰ Mohammad Musa, Titi Nurfitri, *Metodologi Penelitian*, (Purwokerto, Fajar Agung, 1988), h. 39

Salah satu metode pengumpul data dilakukan wawancara yaitu suatu kegiatan dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para responden.¹¹ Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apa bila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respdennyasedikit atau kecil.

Teknik pengumpulan data ini merupakan dan pengumpulan informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula. Dalam penulisan tugas akhir ini penulis menggunakan interview bebas terpimpin. Interview dilakukan kepada nasabah Bank BRISyariah KCP Pringsewu.¹²

b. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan benda-benda yang menjadi dokumentasi notulen, catatan harian, dan sebagainya, penggunaan dokumentasi diperlukan untuk menunjang validitas dan efektifitas dalam pengambilan data. Teknik dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini mengumpulkan data tentang profil Bank BRISyariah KCP Pringsewu. Struktur organisasi, dan produk layanan jasa Bank BRISyariah KCP Pringsewu.

¹¹ P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian, dalam teori dan Praktek*, (Jakarta, Rineka Cipta), h. 39

¹² ibid

D. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran secara keseluruhan dalam laporan ini penulis menyajikan dalam bentuk yang sistematis. Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menyajikan pembahasan penelitian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan, metode penelitian, serta sistematika penulisan

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menyajikan pembahasan mengenai telaah pustaka dan kerangka teoritik.

BAB III : PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan gambaran umum perusahaan atau profil perusahaan dan data-data deskriptif mengenai permasalahan.

BAB IV : PENUTUP

Bab ini menyajikan data tentang kesimpulan dan saran yang dihasilkan dari analisa BAB III.

LAMPIRAN

BAB II

LANDASAN TEORI

A. E-banking

1. Pengertian E-banking

Bank syariah juga menyediakan layanan electronic banking guna memudahkan dan memenuhi kebutuhan transaksi nasabah. Penggunaan e-Banking dapat mengefektifkan waktu nasabah tanpa mengantri di banking hall atau ATM karena dapat dilakukan dimana dan kapanpun melalui jaringan elektronik, seperti internet, ponsel, dan telepon cara mudah dan praktis. Contohnya transfer dana dalam satu bank atau antarbank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa isi ulang, pengecekan mutasi atau saldo rekening.¹³ Tetapi fasilitas ini memiliki kekurangan yaitu nasabah harus menghafal alamat web resmi dari bank karena jika alamat yang dimasukkan salah maka tidak akan bisa melakukan akses atau justru masuk kealamat web tiruan.¹⁴ Dan dalam e-Banking ada beberapa layanan yaitu internet banking, mobile banking, phone banking dan sms banking.

a. Internet Banking

Yaitu sebuah produk layanan jasa yang memungkinkan nasabah mengakses rekening yang dimiliki melalui jaringan internet dengan menggunakan perangkat lain yang memungkinkan untuk

¹³Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama), h. 134

¹⁴BRISyariah, *LAPORAN TAHUNAN, Membangun Kerjasama Untuk Pertumbuhan Berkualitas*, (Annual Report 2015), h. 49

mengakses internet.¹⁵ Fasilitas ini memudahkan nasabah untuk memperoleh informasi tentang jumlah saldo rekening, dan lain-lain. Tetapi fasilitas ini memiliki kekurangan yaitu nasabah harus menghafal alamat web resmi dari bank.¹⁶ Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan (finansial dan non finansial) melalui komputer yang terhubung dengan jaringan internet bank. Jenis transaksi internet banking antara lain:

- 1) Transfer dana
- 2) Informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar
- 3) Pembayaran tagihan (misalnya telepon, telepon seluler, dan listrik)
- 4) Pembelian (contohnya pulsa isi ulang dan tiket pesawat)¹⁷

b. Mobile Banking

Mobile banking adalah sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone.¹⁸ Mobile banking umumnya disebut dengan istilah m-banking adalah sebuah sistem layanan dari sebuah lembaga keuangan seperti bank untuk melakukan sejumlah transaksi keuangan yang dapat diakses oleh nasabah melalui perangkat mobile seperti telephone celluler. Dengan menyediakan layanan mobile banking pihak perbankan memudahkan akses para nasabah

¹⁵ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama), h.235

¹⁶ ibid

¹⁷ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis*, h. 135

¹⁸ Miss Ladies, "pengertian dan kerja data yang digunakan", <http://misscihuycommunity.blogspot.co.id/2009/12/mobile-banking.html?m=1>, diunduh pada 12 juni 2017

dalam bertransaksi. Dengan adanya mobile banking, nasabah yang sudah memiliki layanan tersebut tentu saja tidak perlu datang kebank atau mesin ATM.¹⁹ Mobile banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler/handphone GSM (global for Mobile Communication) dengan menggunakan SMS (Short Message Service).

Beberapa jenis transaksi mobile banking, antara lain:

- 1) Transfer dana
- 2) Informasi saldo
- 3) Mutasi rekening
- 4) Informasi nilai tukar
- 5) Pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, handphone, listrik, asuransi)
- 6) Pembelian (pulsa isi ulang, saham).²⁰

Hal-hal yang perlu diperhatikan untuk keamanan transaksi mobile banking adalah sebagai berikut:

- a) Wajib mengamankan PIN mobile Banking
- b) Bebas membuat Pin sendiri. Jika merasa diketahui oleh orang lain, segera melakukan penggantian PIN.
- c) Bilamana SIM Card GSM hilang/dicuri/ dipindah tangankan kepada pihak lain, segera beri tahu bank terdekat atau segera menelpon Call Center bank tersebut.²¹

¹⁹ ibid

²⁰ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama), h. 115

c. Sms Banking

Sms banking adalah layanan internet perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler handphone dengan menggunakan media sms (short message service).

Jenis jenis transaksi melalui sms banking, antara lain

- 1) Transfer dana
- 2) Informasi saldo, mutasi rekening
- 3) Pembayaran (kartu kredit)
- 4) Pembelian (puls isi ulang)

Hal-hal yang perlu diperhatikan untuk keamanan transaksi sms banking:

- a) Jangan memberitahukan kode akses/nomor pribadi sms banking anda kepada orang lain.
- b) Jangan mencatat dan menyimpan kode akses/nomor pribadi sms banking anda di tempat yang mudah diketahui orang lain.
- c) Setiap melakukan transaksi melalui sms banking, tunggulah beberapa saat hingga anda menerima respon baik atas transaksi tersebut.

²¹ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama), h. 71

d) Untuk setiap transaksi anda akan menerima pesan nontifikasi atas transaksi berupa sms yang akan tersimpan didalam kotak masuk.²²

d. Phone Banking

Adalah sebuah produk layanan jasa yang diberikan kepada nasabah untuk memudahkan mendapatkan informasi perbankan dan melakukan transaksi non financial melalui telephone. Misalnya pengecekan saldo rekening. Untuk mendapatkan layanan ini nasabah hanya perlu melakukan panggilan kenomor layanan yang disediakan oleh bank dan nasabah akan langsung dilayani oleh operator bank tersebut.²³

Beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk keamanan dalam melakukan transaksi melalui phone banking, antara lain:

- 1) Wajib mengamankan Pin phone banking,
- 2) Bebas membuat PIN sendiri, jika merasa diketahui orang lain, segera melakukan penggantian PIN.

Jenis transaksi phone banking, antara lain:

- a) Transfer dana
- b) Informasi saldo, mutasi rekening.
- c) Pembayaran (kartu kredit, PLN, telephone ponsel, listrik dan asuransi

²² Ibid h. 70

²³ Maryanto Supriono, *Buku Pintar Perbankan* (Jakarta: Andi Offset, 2011), h. 68

d) Pembelian (pulsa isi ulang).²⁴

2. Kelebihan dan Kekurangan E-Banking

2.1 Beberapa kelebihan yang didapat dari e-banking diantaranya:

- a. Dapat bertransaksi dimana saja dan kapan saja
- b. Sangat efisien. Hanya dengan menggunakan perintah melalui aplikasi handphone, nasabah dapat langsung melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor bank atau ATM. Efisien waktu dan efisien biaya.
- c. E-banking mengurangi resiko penipuan nasabah akan mendapatkan sms ketika terdapat aktifitas pada rekening nasabah. Ini meliputi setoran, penarikan uang, transfer antar rekening, dan lainnya. Nasabah akan mendapatkan pemberitahuan ketika terdapat pergerakan pada rekening nasabah.
- d. Keamanan terjamin, e-banking dilengkapi dengan *security user ID* dan PIN untuk menjamin keamanan dan menggunakan *key token* alat pengamanan tambahan untuk mengamankan transaksi.²⁵ Dengan meningkatkan sistem keamanan tentu nasabah akan lebih nyaman dan aman dalam bertransaksi. Nasabah tidak perlu lagi khawatir transfer dana gagal atau uangnya terselip karena nasabah akan langsung menerima sms pemberitahuan disetiap transaksinya.²⁶

²⁴ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, h. 136

²⁵ Maryanto Supriono, *Buku Pintar*, h. 70

²⁶ *ibid*

2.2 Diantara kekurangannya adalah sebagai berikut:

- a. Aplikasi mobile banking hanya dapat digunakan pada handphone berbasis android.
- b. Jika nomer telephone yang diaktifasi layanan e-banking hilang maka e-banking harus dinon aktifkan segera karna bisa saja digunakan oleh orang lain.
- c. Aplikasi seperti mobile banking phone dan sms banking tidak bisa diakses melalui laptop/PC.
- d. Resiko yang mungkin terjadi adalah terjadinya *phising*.²⁷ Artinya ada sekelompok orang yang dengan sengaja membuat aplikasi yang mirip dengan situs bank aslinya. Baik logo dan format akan sama persis. Dengan cara ini mereka dapat mengakses informasi yang sangat rahasia yaitu *Username* dan *Password e-banking* nasabah.

Dengan demikian, dapat dilihat bahwa semakin pesatnya perkembangan teknologi maka semakin besar pula upaya bank memaksimalkan kualitas layanan jasa untuk menunjang kepuasan nasabahnya. Semakin banya fitur yang dikembangkan oleh pihak bank maka layanan kepada nasabah pun semakin meningkat, nasabah dapat lebih menghemat waktu dan biaya serta tidak perlu lagi pergi kebank atau ATM karena semua transaksi dapat dikerjakan dimna saja.

²⁷ Maryanto Supriono, *Buku Pintar*, h 71

3. Pelayanan Jasa Bank BRiSyariah Kcp Pringsewu

a. ATM

Kartu ATM adalah kartu khusus yang diberikan oleh bank kepada pemilik rekening, yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronik atas rekening tersebut. Pada saat kartu digunakan bertransaksi, akan langsung mengurangi dana yang tersedia pada rekening.²⁸

Apabila digunakan untuk bertransaksi di mesin ATM, maka kartu tersebut dikenal sebagai kartu ATM. Namun apabila digunakan untuk bertransaksi pembayaran dan pembelian non-tunai dengan menggunakan mesin EDC (Electronic Data Capture), maka kartu tersebut dikenal sebagai Kartu Debit. Bagi kamu yang sudah mempunyai tabungan di bank entah itu bank milik pemerintah atau milik swasta tentunya kenal dengan kartu ATM, karena pada saat pertama kali membuka tabungan atau membuka rekening di suatu bank akan dijelaskan oleh bagian Customer Service nya mengenai produk dan layanan yang disediakan oleh bank tersebut, dan salah satunya adalah ATM. Tapi terkadang Customer Service tidak menjelaskan secara rinci apa itu ATM, calon nasabah pun kadang juga malu jika bertanya lebih detail apa itu ATM.

²⁸ Ismail, Perbankan Syariah, (Surabaya, Cempaka Juli 2010) h.110

B. Fakto-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan E-Banking

1. Minat

Minat adalah kecenderungan dalam diri individu untuk tertatik pada sesuatu objek atau menyenangi sesuatu objek (Sumadi Suryabrata). Menurut Crow and Crow minat adalah pendorong yang menyebabkan seseorang memberi perhatian terhadap orang, sesuatu, aktivitas-aktivitas tertentu. (Johny Killis)

Definisi Minat - Berdasarkan pendapat Crow and Crow dapat diambil pengertian bahwa individu yang mempunyai minat terhadap belajar, maka akan terdorong untuk memberikan perhatian terhadap Belajar tersebut.²⁹

Karateristik minat menurut Bimo Walgito :

1. Menimbulkan sikap positif terhadap sesuatu objek.
2. Adanya sesuatu yang menyenangkan yang timbul dari sesuatu objek itu.
3. Mengandung suatu pengharapan yang menimbulkan keinginan atau gairah untuk mendapatkan sesuatu yang menjadi minatnya.

Menurut pendapat diatas yang perlu diperhatikan adalah aspek terakhir yaitu unsur pengharapan menimbulkan keinginan untuk mendapatkan sesuatu yang menjadi minatnya. Ahli lain

²⁹ Adiwarman A.karim, *Bank Islam*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada Maret 2010), h.

mengatakan bahwa minat sebagai sesuatu hasil pengalaman yang tumbuh pada dan dianggap bernilai oleh individu adalah kekuatan yang mendorong seseorang itu untuk berbuat sesuatu (Winarno Surachmad) Jadi pengalaman yang dianggap bernilai merupakan faktor yang turut membuat minat pada diri individu. Pengalaman memberikan motivasi serta kekuatan pada diri individu untuk melakukan sesuatu.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Timbulnya Minat

Menurut Crow and Crow, ada tiga faktor yang menimbulkan minat yaitu “Faktor yang timbul dari dalam diri individu, faktor motif sosial dan faktor emosional yang ketiganya mendorong timbulnya minat”, (Johny Killis). Pendapat tersebut sejalan dengan yang dikemukakan Sudarsono, faktor-faktor yang menimbulkan minat dapat digolongkan sebagai berikut :

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

- c. Faktor emosional. Faktor ini merupakan ukuran intensitas seseorang dalam menaruh perhatian terhadap suatu kegiatan atau objek tertentu.³⁰

3. Nasabah

Nasabah adalah orang yang terbiasa berhubungan atau menjadi pelanggan di bank (dalam hal keuangan) dalam bentuk tabungan atas pembiayaan.³¹ Menurut Saladin nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening di bank.³² Dari definisi tersebut dapat dijelaskan bahwa nasabah adalah individu atau badan yang memiliki rekening dan menggunakan jasa bank baik dalam hal pembiayaan ataupun tabungan.

a. Macam-macam Nasabah

Menurut pasal 1 ayat (17) UU No. 10 Tahun 1998 nasabah adalah “Pihak yang menggunakan jasa bank”

Dalam Undang-Undang No.10 Tahun 1998 nasabah dibagi 2 yaitu:

- 1) Nasabah penyimpan, adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan
- 2) Nasabah debitur adalah, nasabah yang mendapatkan fasilitas kredit atau pembiayaan dengan prinsip syariah atau yang

³⁰ ibid

³¹ Tim penyusun Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), h.775

³² Saladin Djaslim, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank*, (Jakarta: CV Rajawali, 1994), h.74

dipersamakan dengan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.³³

b. Kepuasan Nasabah

Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa dalam hal ini adalah bank adalah menciptakan kepuasan pelanggan.³⁴ Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk atau jasa tersebut, apakah keinginan yang diterimanya lebih besar (minimal sama) dari pada harapannya, maka pelanggan puas, sebaliknya kinerja yang diberikan dari pemakaian produk atau jasa tersebut lebih kecil dari apa yang diharapkan maka pelanggan tidak puas.³⁵

4. Prilaku Konsumen

Menurut James F Engel dalam Tjiptono mendefinisikan prilaku konsumen adalah tindakan-tindakan individu yang secara langsung terlibat dalam usaha memperoleh, menggunakan, dan menentukan produk dan jasa, termasuk proses pengambilan keputusan yang mendahului dan

³³ Tim penyusun Pusat Bahasa, *Kamus Besar*, h.773

³⁴ M. Nur Rianto Al-Arif, S.E., M.Si, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Jakarta; Alvabeta 2010), h. 192

³⁵ *Ibid* h. 193

mengikuti tindakan-tindakan tersebut.³⁶ Dari uraian di atas diketahui bahwa pemahaman terhadap perilaku konsumen bukanlah pekerjaan yang mudah, tetapi cukup sulit dan kompleks, khususnya disebabkan oleh banyaknya variabel yang mempengaruhi dan variabel-variabel tersebut cenderung saling berinteraksi. Dalam Philip Kotler dikemukakan pengertian perilaku konsumen merupakan studi tentang cara individu, kelompok, dan organisasi menyeleksi, membeli, menggunakan dan mendisposisikan barang dan jasa, gagasan atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan konsumen.³⁷

Perilaku konsumen dapat diartikan juga suatu kunci bagi perusahaan dalam lingkungan yang selalu berubah. Para konsumen sangat beranekaragam menurut usia, pendapatan, pendidikan, pola perpindahan tempat, dan selera adalah bermanfaat bagi pemasar untuk membedakan.

Beberapa studi menghubungkan tingkat kepuasan konsumen dengan perilaku konsumen, dimana akan terdapat beberapa tipe dari konsumen.

- a. Konsumen yang puas atau apa yang didapatkan konsumen tersebut melebihi apa yang diharapkan, sehingga ia akan loyal terhadap produk tersebut dan akan melakukan pembelian kembali (repeated order), ia akan memberitahukan dan memberikan efek berantai tentang

³⁶ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset. 2008), h.15

³⁷ Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Vol.1.214

- perusahaan tersebut kepada orang lain. Hal ini biasa dikenal dengan word of mouth, tipe konsumen ini disebut dengan apostles.
- b. Tipe konsumen defectors, yaitu konsumen yang merasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak ada sesuatu yang lebih atau bersifat standar atau biasa saja, dan biasanya konsumen akan berhenti melakukan pembelian atas produk tersebut. konsumen merasa apa yang didapatkannya dari produk tersebut sama saja dengan apa yang didiberikan dari produk lain, sehingga dia beralih kepada produk lain yang mampu memberikan kepuasan lebih dari apa yang diharapkannya.³⁸
 - c. Tipe konsumen terrorist, yaitu konsumen yang mempunyai pengalaman buruk atau negatif atas perusahaan, sehingga akan menyebarkan efek berantai yang negatif kepada orang lain. konsumen akan mengatakan kepada pihak lain keburukan produk tersebut dan tidak akan menganjurkan orang lain menggunakan produk tersebut. bahkan ia berupaya mempengaruhi pihak lain agar tidak membeli produk tersebut atas dasar ketidakpuasan yang ia dapat dari produk tersebut.
 - d. Tipe konsumen hostages, yaitu konsumen yang tidak puas akan suatu produk namun tidak melakukan pembelian kepada barang lain, karena struktur pasar yang monopolistic atau harga yang murah .

³⁸M. NUR RIANTO AL ARIF, S.E., M.Si, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Jakarta; Alvabeta 2010), h. 195

- e. Tipe konsumen *mercenaries*, yaitu konsumen yang sangat puas, namun tidak mempunyai kesetiaan terhadap produk tersebut. Dimana dipengaruhi oleh rendahnya harga atau faktor lain, misalkan meskipun seorang konsumen puas atas pelayanan atau produk yang ditawarkan oleh suatu bank, namun jaraknya jauh maka ia beralih kepada bank yang lebih dekat meskipun pelayanan dan produk yang ditawarkan oleh bank tersebut tidak terlalu baik. Atau tingkat bunga dan bagi hasil yang ditawarkan, meskipun nasabah cukup puas dengan layanan bank konvensional lebih tinggi maka ia beralih.³⁹

Berdasarkan uraian diatas sebaiknya suatu perusahaan agar menciptakan tipe konsumen yang *apostles*, meningkatkan kepuasan konsumen *defector* dan menjadikan mereka menjadi loyal, menghindari memiliki konsumen *terrorist* atau *hostages*, dan mengurangi konsumen *mercenaries*.

5. Kebutuhan dan Keinginan Langgan atau Konsumen

Kebutuhan dan keinginan pelanggan/konsumen sangat penting diketahui oleh suatu perusahaan yang menerapkan konsep pemasaran. Untuk keberhasilan perusahaan, semua kegiatan pemasaran yang dilakukan harus diarahkan untuk memberikan kepuasan bagi pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan/konsumen. Oleh karena itu didalam melaksanakan konsep pemasaran, perusahaan berorientasi kepada konsumen, tidaklah semata mata berusaha memenuhi kebutuhan dan

³⁹ Ibid h. 196

keinginan langganan pada tingkat biaya sebrapapun, sehingga merugikan perusahaan.⁴⁰

Dalam pelaksanaan konsep pemasaran ini yang penting tidak hanya sekedar ingin menyenangkan langganan/konsumen tetapi harus lebih dari itu, yaitu harus mampu memberikan alat bagi pemecahan masalah yang dihadapi langganan/konsumen.⁴¹

6. Faktor Minat Nasabah

a. Kenyamanan

Kenyamanan berarti nasabah Bank merasa bahwa Internet Banking itu fleksibel dalam hal waktu dan tempat. Menurut Poon E-Banking menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan di manapun.

b. Kemampuan Mengakses (*Accessilability*)

jadi kemampuan mengakses adalah kemampuan untuk mengakses situs dan menghubungi pihak bank ketika dibutuhkan.

c. Ketersediaan Fitur (*Future Availability*)

Gerrad dan Cunningham mengidentifikasi faktor lain yang penting didalam kesuksesan e-banking, yaitu kemampuan inovasi untuk menghadapi kebutuhan nasabah dengan menggunakan ketersediaan fitur (*feature availability*) yang berbeda pada website.

⁴⁰ Sofyan Assauri, *Manajemen Pemasaran, Dasar konsep dan Strategi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1987), h.84

⁴¹ *ibid*

Fitur (feature) berarti hal-hal apa saja yang dapat dilakukan oleh nasabah dengan menggunakan E-Banking.⁴²

d. Privasi (Privacy)

Kerahasiaan (privac) berarti segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya, tidak ada orang yang mengetahuinya (Hamlet and Strube). Kecepatan aliran transaksi pada suatu sistem online merupakan critical value kepuasan pelanggan (costumer satisfactio) dari penggunaan jasa sistem online

e. Kecepatan (Speed)

Kecepatan dapat diartikan dengan kecepatan E-Banking untuk memberikan informasi yang diinginkan pengguna E-Banking (Mukherjee dan Nath). Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Shergill dan Li menunjukkan bahwa konsumen mempertimbangkan speed of response dengan serius ketika berkomunikasi dengan penyedia layanan E-E-Banking.

f. Tarif & biaya (*Fees and Charge*)

Chang menunjukkan bahwa E-Banking memiliki biaya transaksi yang murah dan layanan kecepatan tinggi jika dibandingkan dengan layanan perbankan lain.⁴³ Lee dan Lee mengindikasikan bahwa E-Banking memudahkan para nasabah untuk mengakses akun bank mereka, biaya servis yang lebih rendah, dan penghematan waktu.

⁴² <http://eprints.undip.ac.id/26832/1/skripsifull%28r%29>. Diunduh 13 juni 2017

⁴³ ibid

g. Manajemen dan Citra Bank (*Bank management and image*)

Reputasi atau lebih dikenal dengan brand reputation sering didefinisikan sebagai persepsi kualitas yang digabungkan dengan nama (Aaker dan Keller). Freed Selnes menyatakan bahwa pada bisnis-bisnis industri dan jasa, nama (merk) lebih sering dihubungkan dengan reputasi perusahaan dari pada dengan produk atau jasa itu sendiri. Karena itulah salah satu pertimbangan nasabah dalam menabung dan menggunakan jasa Bank adalah reputasi perusahaan tersebut di mata nasabah, karena kepercayaan merupakan salah satu faktor utama bagi nasabah untuk mempercayakan uangnya di tabung atau di investasikan pada bank tersebut.

h. Desain (Design)

Desain didefinisikan sebagai tampilan dari E-banking semakin tinggi tingkat komunikasi sosial yang ditampilkan oleh suatu website bank, semakin besar pengaruhnya pada kepercayaan konsumen dan meningkatkan kemungkinan konsumen melakukan transaksi online (Mukherjee dan Nath).

i. Konten (*Content*)

Konten merupakan kemampuan internet banking untuk menyediakan informasi yang terbaru mengenai produk maupun jasa terbaru yang ditawarkan (Mukherjee dan Nath)

BAB III

PEMBAHASAN

A. Sejarah Pendirian Bank BRISyariah KCP Pringsewu

Berawal dari akuisisi PT, Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada tanggal 16 Oktober 2008 melalui suratnya NO.10/67/KEP.GBI?DpG/2008 maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRi Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah islam.⁴⁴

Dua tahun lebih PT, Bank BRISyariah hadir mempersembahkan sebuah Bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai dengan kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan yang lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan berbagai produk yang sesuai harapan nasabah sesuai dengan prinsip syariah.

Kehadiran PT. Bank BRISyariah ditengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah Bank modern sekelas dengan PT. Bank BRISyariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern.

⁴⁴ Dokumentasi Bank BRISyariah KCP Pringsewu

Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero),Tbk. Aktivitas PT.Bank BRISyariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani oleh akta pemisah Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero),Tbk. Untuk melebur ke dalam PT.Bank BRISyariah (*Proses spin off*) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basri selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero),Tbk. Dan Bapak Ventje Raharjo selaku Direktur Utama PT.Bank BRISyariah.

Saat ini PT.Bank BRISyariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset PT.Bank BRISyariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga.⁴⁵ Dengan berfokus pada segmen menengah bahwa PT.Bank BRISyariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan. Sesuai dengan visinya, saat ini PT.Bank BRISyariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero),Tbk. Dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero),Tbk. Sebagai kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah.

⁴⁵ Dokumentasi Bank BRISyariah KCP Prinsewu

1. Visi dan Misi

Visi

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

Misi

- Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah
- Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip syariah
- Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun
- Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.⁴⁶

B. Gambar dan Arti Logo BRISyariah

1. Lambang Perusahaan

Setiap perusaat senantiasa dilengkapi dengan lambing perusahaan. Lambang mempunyai arti penting karena lambang merupakan identitas bagi setiap perusahaan. Lambang perusahaan BRISyariah dapat dilihat sebagai berikut :

⁴⁶ Dokumentasi Bank BRISyariah KCP Prinsewu

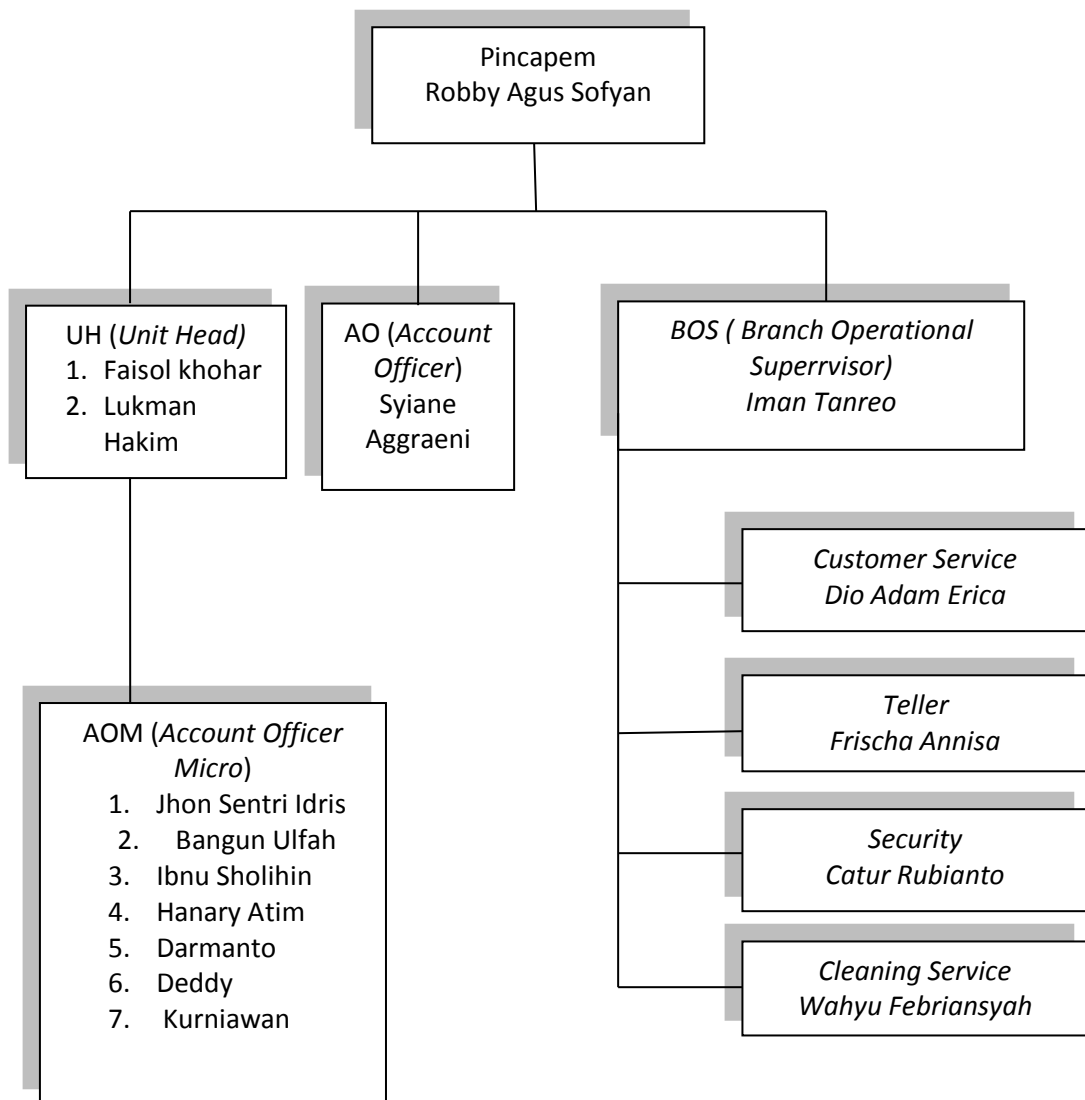


2. Arti Lambang dan Warna PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

Untuk kombinasi warna yang digunakan adalah warna biru dan putih sebagai benang merah sebagai brand Bank BRI.⁴⁷ Biru melambangkan kepercayaan dan kestabilan yang kokoh, sedangkan putih merefleksikan kemurnian sistem syariah. Stilasi “pendar cahaya” identitas brand BRISyariah merupakan simbolisasi navigasi “pelita” kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Dengan ini BRISyariah selalu berorientasi dan terpadu dalam mengembangkan brandnya.

⁴⁷ Dokumentasi Bank BRISyariah KCP Prinsewu

C. Struktur Organisasi BRISyariah KCP Pringsewu



Struktur Organisasi BRISyariah KCP Pringsewu :

1. Pimpinan Cabang Pembantu : Robby Agus Sofyan
2. *Branch Operational Supervisor* : Iman Tanreo
3. *Unit Head* : 1. Faisol Khohar
2. Lukman Hakim

4. *Accounting Officer* : Syiane Anggraeni
5. *Accounting Officer Micro* :
- a) Jhon Sentri Idris
 - b) Bangun Ulfah
 - c) Ibnu Sholihin
 - d) Hanary Atim
 - e) Darmanto
 - f) Deddy Kurniawan
6. *Teller* : Frischa Annisa
7. *Coustemer Service* : Dio Adam Erica
8. *Cleaning Service* : Wahyu Febriansyah
9. *Security* :
- a) Catur Rubianto
 - b) Agus Trian Syaputra
 - c) Dedy Indra

Tugas dan Wewenang;

1) Pincapem

- Melakukan pertanggungjawaban operasional dan *financial* cabang pembantu
- Melaksanakan misi kantor cabang pembantu secara keseluruhan
- Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur

- Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan serta mengelola layanan unggul kepada nasabah
- Memepertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi serta kegiatannya.

2) *Unit Head*

- Bertanggungjawab atas seluruh kegiatan yang ada di bagian pembiayaan mikro
- Mengkoordinasikan dan mengawasi bagian – bagian yang ada pada pembiayaan mikro agar dapat bekerja sesuai dengan tujuan perusahaan.

3) *Accounting Officer*

- Bertanggungjawab atas seluruh pekerjaan yang ada di bagian kredit, seperti: KPR, KPR Sejahtera, KKB, KMG dst.
- Mengkoordinasikan dan mengawasi bagian – bagian yang ada pada bagian kredit sesuai dengan tujuan perusahaan.
- Prospek, *maintanance account*, melampaui target yang ditentukan oleh perusahaan.

4) *Branch Operation Supervisor*

- Mengkoordinasi pelaksanaan operasional Bank di kantor cabang / cabang pembantu dengan cara memberikan layanan operasinal bank yang akurat

dan tepat waktu, sehingga seluruh transaksi dari nasabah dapat ditangani dan diselesaikan secara *excellent*.

- Memberikan dukungan kepada manager operasional dan pimpinan cabang, serta seluruh jajaran bisnis dan *support* di cabang, berupa:
 - Menyediakan layanan operasi kas, pembukaan / penutupan rekening, transfer, RTGS , pencairan pembiayaan yang akurat dan tepat waktu secara konsisten.
 - Melaksanakan layanan operasional lainnya yang dilakukan di kantor cabang / cabang pembantu sehingga tidak terdapat *open time* dalam jangka waktu lama.
 - Sebagai narasumber dalam layanan operasi kantor cabang / cabang pembantu baik di internal Bank maupun dengan jaringan Bank eksternal lainnya.
 - Membangun *team work* dan komunikasi yang efektif di kantor cabang / cabang pembantu

5) *Teller*

- Melayani nasabah untuk transaksi setor tunai dan penarikan tunai maupun non tunai serta transaksi lainnya sesuai aturan dan SLA yang ditetapkan untuk *service excellent*.
- Memberikan dukungan kepada Branch *Operation Supervisor, Operation Manager*, pimpinan cabang, berupa:

- Memproses layanan operasi bank tunai maupun non tunai yang dilakukan nasabah di *Teller*, dengan akurat dan tepat waktu secara konsisten.
- Sebagai narasumber dalam layanan operasi tunai dan non-tunai sesuai dengan kewenangan dan tanggungjawabnya.
- Menjadi bagian dari tim *Operation* yang *solid*, dapat bekerjasama dan berkomunikasi secara efektif.⁴⁸

6) *Customer Service*

- Memberikan informasi baik produk maupun layanan yang dibutuhkan oleh nasabah atau calon nasabah.
- Membantu nasabah dalam pembukaan dan penutupan rekening serta transaksi lainnya sesuai aturan dan SLA yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent*.
- Memberikan dukungan kepada *Branch Operation Supervisor*, *Operation Manager*, pimpinan cabang, berupa:
 - Memproses layanan operasi pembukaan dan penutupan rekening serta transaksi lainnya yang dilakukan nasabah di *customer service*, dengan akurat, sopan, ramah, dan tepat waktu secara konsisten.
 - Sebagai narasumber dalam layanan operasi dan produk Bank sesuai dengan kewenangan dan tanggungjawabnya.

⁴⁸ Dokumentasi Bank BRISyariah KCP Prinsenu

- Menjadi bagian dari tim *operation* yang *solid*, dapat bekerjasama dan berkomunikasi efektif.

7) Security

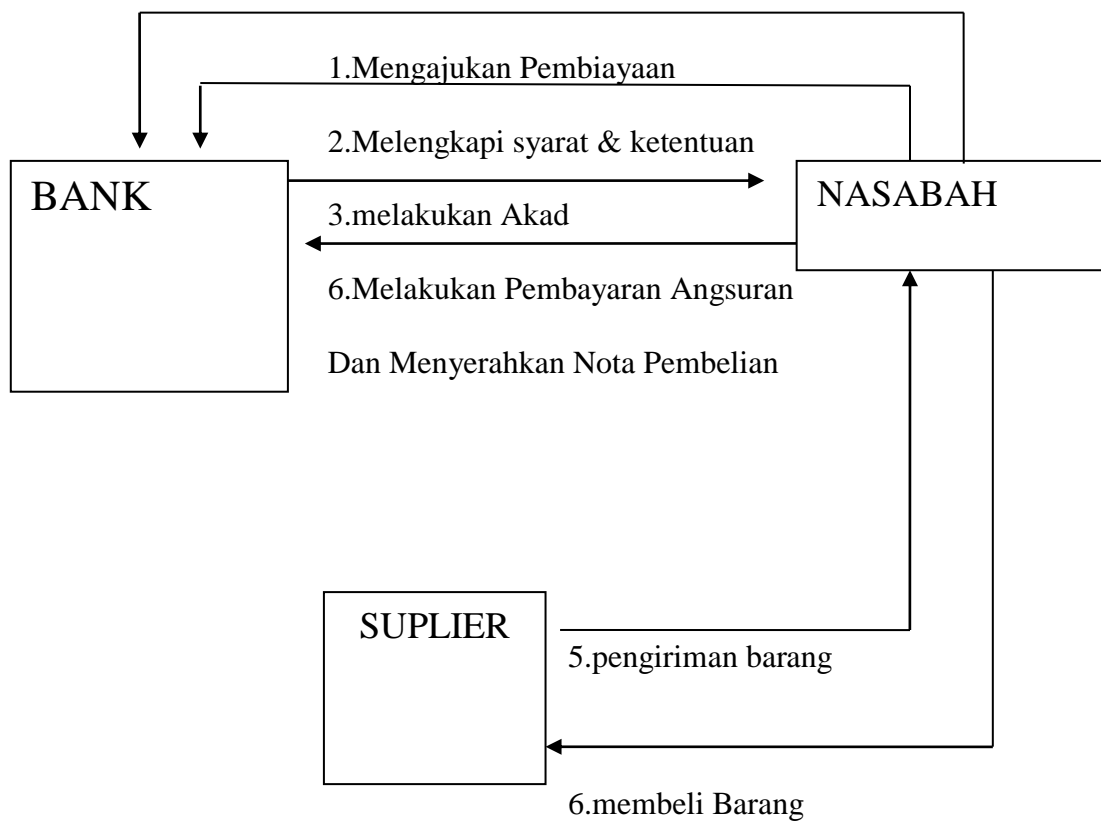
Satpam /security adalah suatu kelompok petugas yang dibentuk oleh instansi/badan usaha untuk melaksanakan pengamanan fisik dalam rangka menyelenggarakan keamanan dilingkungan /kawasan kerjanya. Pengaman fisik yaitu segala usaha dan kegiatan mencegah/mengatasi timbulnya ancaman dan gangguan keamanan dan ketertiban dilingkungan instansi terkait secara fisik melalui kegiatan pengaturan , penjagaan dan perondaan serta kegiatan lain yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan .

Pelaksanaan pengamanan dilakukan oleh satpamyang dikoordinir langsung oleh chief security yang dibantu oleh komandan regu dalam melaksanakan tugas pengamanan selama 24 jam dengan kekuatan personil yang disusun dalam sistem jaga sift.

Tugas dan wewenang Security yaitu:

- a) Mengawasi seluruh wilayah Bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank
- b) Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank
- c) Memeriksa bawaan nasabah jika mencurigakan atau sikap dan tindak-tanduk nasabah mencurigakan

- d) Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah
- e) Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan pertanyaan dan info



D. Fasilitas E-Banking Di Bank BRISyariah KCP Pringsewu

1. Sejarah E-banking BRISyariah Kcp Pringsewu

Menurut Dio Adam (Costumer Service), E-Banking ada sekitar tahun 2000. Pada awalnya E-banking masih sangat sederhana dan tingkat keamanannya pun masih rendah. Namun seiring berkembangnya teknologi. E-banking berevolusi menjadi semakin sempurna.⁴⁹ E-banking BRIS sekarang ini sudah memiliki tampilan yang menarik dan mudah dipahami oleh pengguna.

E-banking BRIS adalah salah satu produk layanan jasa yang diterapkan Bank BRISyariah KCP Pringsewu untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap nasabah. Melalui E-banking BRIS , bank berupaya mengoptimalkan pelayanan kepada nasabah dengan cara membuat sebuah aplikasi yang diberi nama e-banking yang didalamnya berisi beberapa fitur sebagai berikut:

a. E-banking

Dia (Costumer Service) Berpendapat bahwa yang dimaksud dengan E-banking itu layanan electronic banking yang digunakan untuk transaksi financial maupun non-financial yang dapat beroperasi 24 jam dengan mengunduh aplikasi melalui ponsel.

⁴⁹ Wawancara dengan Dio Adam Erica (Customer Service) pada tanggal 08 Maret 2017

b. Internet Banking

Dia (Costumer Service) Berpendapat bahwa yang dimaksud dengan Internet Banking itu layanan electronic banking untuk transaksi financial maupun non-financial yang dapat diakses melalui telephone celluler maupun komputer/laptop/PC.⁵⁰ Didalam aplikasi e-banking nasabah hanya tinggal mengeklik icon internet banking dan akan terhubung langsung dengan browser server bank BRISyariah. Nasabah tidak perlu lagi menghafal dan menetik ulang alamat web bank BRISyariah pada browser.⁵¹

c. ATM/Cabang

Dia (Costumer Service) Berpendapat bahwa yang dimaksud dengan ATM ini bertujuan untuk memudahkan nasabah yang sedang berada dalam perjalanan untuk mengetahui lokasi mesin ATM terdekat dari tempat nasabah berada sekarang. Aplikasi ini juga otomatis berfungsi sebagai GPS.

d. Info Produk

Dia (Costumer Service) Berpendapat bahwa yang dimaksud dengan Info produk ini bertujuan untuk memudahkan nasabah mengetahui produk-produk apa saja yang terdapat di Bank BRIS. Memudahkan nasabah atau calon nasabah yang akan membuka tabungan atau simpanan berjangka dibank BRIS. Nasabah atau calon

⁵⁰ Dokumentasi Aplikasi E-Banking Bank BRIS Kcp Pringsewu

⁵¹ Dokumentasi Aplikasi E-banking

nasabah akan mengetahui secara detail tentang produk dan pembagian nisbah.

e. Call Center

Dia (Customer Service) berpendapat bahwa yang dimaksud dengan Call Center ini akan langsung menyambungkan nasabah dengan bagian operator bank BRIS. Aplikasi ini memudahkan nasabah untuk keluhan atau pertanyaan dan berkonsultasi secara langsung dengan bank BRIS.

2. Syarat pengajuan fasilitas layanan E-Banking BRISyariah

Ada beberapa syarat yang harus dipenuhi untuk dapat menggunakan layanan E-banking di Bank BRIS yaitu:

- a. Mendaftarkan diri menjadi nasabah
- b. Memiliki ATM Shar-E-Gold
- c. Memiliki handphone berbasis android, ios, new Blackberry, atau windows phone.
- d. Nasabah harus mempunyai aplikasi e-banking

Nasabah dapat mengunduh aplikasi yang ada pada E-banking melalui playstore untuk android dan ios, atau melalui AppStore untuk Blackberry. Nasabah hanya tinggal masuk ke Playstore tau AppStore. Setelah semua syarat terpenuhi, Customer Service akan menjelaskan tentang E-banking serta berbagai fungsinya untuk membantu memudahkan nasabah dalam bertransaksi.⁵²

⁵² Dokumentasi Bank BRIS Kcp Pringsewu

3. Kelebihan dan Kekurangan E-Banking

3.1 jadi dalam E-Banking tersebut ada beberapa kelebihan dan diantaranya kelebihannya yaitu:

- e. Dapat bertransaksi dimana saja dan kapan saja
- f. Sangat efisien. Hanya dengan menggunakan perintah melalui aplikasi handphone, nasabah dapat langsung melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor bank atau ATM. Efisien waktu dan efisien biaya.
- g. E-banking mengurangi risiko penipuan nasabah akan mendapatkan sms ketika terdapat aktivitas pada rekening nasabah, transfer antar rekening, dan lainnya. Nasabah akan mendapatkan pemberitahuan ketika terdapat pergerakan pada rekening nasabah.
- h. Keamanan terjamin, E-banking dilengkapi dengan *security user ID* dan PIN untuk menjamin keamanan dan menggunakan *key token* alat pengamanan tambahan untuk mengamankan transaksi. Dengan meningkatkan sistem keamanan tentu nasabah akan lebih nyaman dan aman dalam bertransaksi. Nasabah tidak perlu lagi khawatir transfer dana gagal atau uangnya terselip karena nasabah akan langsung menerima sms pemberitahuan disetiap transaksinya.⁵³

3.2 Diantara kekurangannya adalah sebagai berikut:

- e. Aplikasi mobile banking hanya dapat digunakan pada handphone berbasis android.

⁵³ Dokumentasi Bank BRIS Kcp Pringsewu

- f. Jika nomer telephone yang diaktifasi layanan e-banking hilang maka e-banking harus dinon aktifkan segera karna bisa saja digunakan oleh orang lain.
- g. Aplikasi seperti mobile banking phone dan sms banking tidak bisa diakses melalui laptop/PC.
- h. Resiko yang mungkin terjadi adalah terjadinya *phising*. Artinya ada sekelompok orang yang dengan sengaja membuat aplikasi yang mirip dengan situs bank aslinya. Baik logo dan format akan sama persis. Dengan cara ini mereka dapat mengakses informasi yang sangat rahasia yaitu *Username* dan *Password e-banking* nasabah.

E. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan E-Banking

Berdasarkan dari hasil wawancara yang saya dapat kebanyakan orang yang ingin menggunakan fasilitas E-banking dengan alasan yang hampir sama yaitu karna faktor keamanan, kenyamanan, kemampuan mengakses dan menghemat biaya.

1. Kenyamanan

Kenyamanan berarti nasabah Bank merasa bahwa Internet Banking itu fleksibel dalam hal waktu dan tempat dikarenakan E-Banking menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan di manapun. Dari beberapa nasabah yang menyatakan bahwa mereka mau menggunakan E-banking karna sebuah faktor kenyamanan diantaranya :

Bapak Catur, Dia mau menggunakan fasilitas E-banking dikarenakan efektif dan efisien, nyaman dan mudah. Harus mentransfer dana, tetap jam operasional sudah selesai? Tak masalah. Berbekal smartphone dan jaringan internet, dia dapat melakukan transaksi nontunai apa saja, dimana saja dan kapan saja. Dan yang lebih hebat lagi, semua transaksi dapat dilakukan token khusus. Ibu Ane, Dia mau menggunakan fasilitas layanan E-banking karna aman, efektif, dan mudah dipahami dan karna menggunakan E-banking dia lebih mudah dalam bertransaksi ketika dia dimanapun dan kapanpun dia mau tanpa harus datang ke bank dan mesin ATM⁵⁴

Dari beberapa nasabah tersebut lah yang menyatakan bahwa mereka mau menggunakan suatu fasilitas E-banking dikarenakan mereka nyaman dalam bertransaksi menggunakan fasilitas E-banking dikarenakan menurut mereka dengan menggunakan fasilitas E-banking mereka dapat bertransaksi dimana saja dan kapan pun mereka inginkan.

2. Kemampuan mengakses

Yang dimaksud dengan kapanpun mengakses yaitu ketika nasabah ingin bertransaksi menggunakan E-banking aksesnya tidak lemot dan mudah itulah alasan mengapa nasabah mau menggunakan e-banking dari beberapa nasabah yang mau menggunakan E-banking dengan alasan kemampuan mengaksesnya antara lain : Bapak Roni, Dia mau menggunakan fasilitas layanan E-banking karena efektif, dan mudah

⁵⁴ Wawancara Kepada Nasabah BRIS Kcp Pringsewu, Ibu Ane, 16 Maret 2017

dipahami dan karena menggunakan E-banking dia lebih mudah dalam bertransaksi ketika dia dimanapun dan kapanpun dia mau tanpa harus datang ke bank dan mesin ATM dan menurut dia juga mudah dalam aksesnya karena tidak lemot ketika dia menggunakan E-banking.⁵⁵ Ibu Fitri, Dia mau menggunakan fasilitas layanan E-banking karena efektif, dan mudah dipahami dan karena menggunakan E-banking dia lebih mudah dalam bertransaksi ketika dia dimanapun dan kapanpun dia mau tanpa harus datang ke bank dan mesin ATM dan menurut dia irit dalam hal transportasi karena dia tidak lagi harus mengeluarkan dana.⁵⁶

Dari beberapa nasabah tersebut lah yang menyatakan bahwa mereka mau menggunakan suatu fasilitas E-banking dikarenakan mereka merasa E-banking dalam bertransaksi tidak lemot dan mudah.

3. Keamanan

Yang dimaksud dengan keamanan yaitu nasabah merasa bahwa ketika nasabah menggunakan E-banking nasabah tidak perlu lagi datang ke bank ketika nasabah ingin mentransfer sesuatu antar bank karena dengan menggunakan e-banking nasabah dapat langsung mentransfer jadi nasabah tidak perlu takut akan adanya perampokan atau apapun itu. Nasabah yang mau menggunakan e-banking karena faktor keamanan diantaranya adalah: Ibu April, Dia mau menggunakan E-banking yaitu dikarenakan efektif karena dia tidak perlu lagi datang ke bank lagi atau ke mesin ATM jika dia ingin bertransaksi dalam keadaan terburu-buru dan cara

⁵⁵ Wawancara Kepada Nasabah BRIS Kcp Pringsewu, Bapak Roni, 16 Maret 2017

⁵⁶ Wawancara Kepada Nasabah BRIS Kcp Pringsewu, Ibu Fitri, 16 Maret 2017

mengaksesnya pun tidak lemot dan menurut dia jika menggunakan e-banking itu jauh lebih aman, keuntungan yang dia dapat mudah dalam bertransaksi aman dan lebih irit.⁵⁷

Hasil diatas ringkasan dari beberapa nasabah yang mau menggunakan fasilitas E-banking karna faktor Kenyaman. Kemampuan akses, tarif & biaya dan keamanan. Namun yang lebih dari faktor faktor tersebut adalah faktor “*Kenyamanan*”. Karena hasil dari wawancara kepada nasabah kebanyakan nasabah mau menggunakan E-banking karena nyaman dalam bertransaksi dan bisa bertransaks kapan pun dimanapun nasabah inginkan.

⁵⁷ Wawancara Dengan Ibu April Nasabah Bank BRISyariah KCP Pringsewu 14 Maret 2017

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai minat nasabah dalam menggunakan e-banking pada Bank BRISyariah KCP Pringsewu, maka dapat disajikan beberapa kesimpulan dari hasil analisis yaitu sebagai berikut:

Kenyamanan

Kenyamanan, Keamanan, akses yang mudah, efektif dan efisien, kecepatan. Menjadi salah satu faktor mengapa Nasabah mau menggunakan fasilitas E-Banking, namun faktor kenyamanan memiliki pengaruh yang dominan terhadap minat nasabah dalam menggunakan E-banking.

B. Saran

Saran yang dapat penulis kemukakan sehubungan dengan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan adalah

1. Disarankan agar perlunya perusahaan Bank BRIS KCP Pringsewu perlu lebih memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabahnya, hal ini dimaksudkan agar nasabah dapat puas atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.
2. Untuk mempertahankan bahkan lebih meningkatkan Kenyamanan yang merupakan variabel yang paling dominan dalam minat nasabah menggunakan internet banking, maka bank BRIS kcp Pringsewu juga harus memahami keluhan-keluhan nasabah yang lain, serta mengutamakan apa yang diinginkan oleh nasabah agar terciptanya kenyamanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman Karim, *Analisis Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo, Persada, 2010)
- BRISyariah, *Laporan Tahunan, Membangun Kerjasama Untuk Pertumbuhan Berkualitas*, (Annual Report 2015)
- Dokumentasi Bank BRISyariah KCP Pringsewu. 7 Maret 2017
- Dokumentasi Bank BRISyariah KCP Pringsewu. 7 Maret 2017
- Dokumentasi Bank BRISyariah KCP Prinsewu, 7 Maret 2017
- Dokumentasi Bank BRISyariah KCP Prinsewu, 7 Maret 2017
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset. 2008)
- Herman, Damawi, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012)
- Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014)
- Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama)
- Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama)
- Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama)
- Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama)
- Thohir luth, *Dinamika Bank Syariah*, (Sumbersari, juli 2005)
- Hasil Wawancara dengan Nasabah BRISyariah Kcp Pringsewu, 15 Maret 2017
- Kartini Kartodo, *Pengantar Metodologi Riset sosial, Cet 7*, (Bandung: Mandar Maju 1996)
- Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009)
- Moh Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif, Cet 2* (Malang: UIN-Maliki Press, 2010)
- Mohammad Musa, Titi Nurfitri, *Metodologi Penelitian*, (Purwokerto, Fajar Agung, 1988)
- M. Nur Rianto Al-Arif, S.E., M.Si, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Jakarta; Alvabeta 2010)
- M. Nur Rinato Al Arif *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Jakarta; Alvabeta 2010)

P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian, dalam teori dan Praktek*, (Jakarta, Rineka Cipta)

Sofyan Assauri, *Manajemen Pemasaran, Dasar konsep dan Strategi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1987)

Saladin Djaslim, *Dasar Dasar Manajemen Pemasaran Bank*, (Jakarta: CV Rajawali, 1994)

Tim penyusun Pusat Bahasa, "*Kamus Besar Bahasa Indonesia*" (Jakarta: Balai Pustaka, 2002)

<http://eprints.undip.ac.id/26832/1/skripsifull%28r%29>. Diunduh 13 juni 2017

Miss Ladies, "pengertian dan kerja data yang digunakan", <http://misscihuyccommunity.blogspot.co.id/2009/12/mobile-banking.html?m=1>, diunduh pada 12 juni 2017

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH
DALAM MENGGUNAKAN E-BANKING PADA PT. BANK BRI
SYARIAH Kcp PRINGSEWU

1. Wawancara

- a. Wawancara kepada Customer Service Kcp Pringsewu
 - 1) Mohon Bapak jelaskan apa yang dimaksud dengan E-Banking ?
 - 2) Bisa tolong Bapak jelaskan sedikit tentang sejarah E-banking?
 - 3) Tolong Bapak jelaskan dalam E-Banking ada aplikasi apa saja?
 - 4) Apakah bisa Bapak jelaskan pengertian dari beberapa aplikasi tersebut?
 - 5) Bisa Bapak jelaskan apa saja syarat pengajuan E-Banking?
 - 6) Tolong Bapak jelaskan apa saja keuntungan dan kekurangan dari E-Banking?
- b. Wawancara kepada 5 Nasabah Kcp Pringsewu
 - 1) Apakah Bapak menggunakan fasilitas E-Banking?
 - 2) Tolong Bapak jelaskan apa sih yang membuat Bapak ingin menggunakan fasilitas E-Banking?
 - 3) Faktor apa sih yang mempengaruhi Bapak ingin menggunakan E-banking ?
 - 4) Apa saja yang Bapak dapatkan selama menggunakan E-banking apakah sebuah keuntungan apakah malah sebaliknya?

RIWAYAT HIDUP



Mirawati dilahirkan di Gedung Tataan, Kab.Pesawaran, pada 20 Januari 1995, anak kelima dari pasangan Bapak Sarman dan Ibu Sayem. Masa kecil Penulis dihabiskan ditempat kelahirannya, kemudian masuk Sekolah Dasar Abung Jayo, Candimas Kotabumi, Lampung Utara, Tamat tahun 2009.

Kemudia penulis melanjutkan Pendidikannya di MTS Qudsiyah Kudus Penagan Ratu, Kotabumi Lampung Utara, tamat tahun 2011, dan pendidikan menengah keatas di SMK N 01 Kotabumi Lampung Utara tamat tahun 2014.

Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di IAIN Metro Jurusan Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dimulai pada Semester I TA.2014/2015. Dan pada akhir Perjalanan studi penulis di D III Perbankan Syariah IAIN Metro, penulis menyelesaikan Tugas Akhir yang Berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Fasilitas E-banking pada PT. Bank BRIsyariah Kcp Pringsewu”



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.metrouniv.ac.id; email: iaimetro@metrouniv.ac.id

Nomor : B-158a/In.28/FEBI/PP.00.9/05/2017

03 Mei 2017

Lampiran :-

Perihal : **Pembimbing Tugas Akhir**

Kepada Yth:

Drs. H. M. Sa.ah, MA

di - Metro

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Tugas Akhir, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk sebagai Pembimbing Tugas Akhir mahasiswa :

Nama : Mirawati
NPM : 14123088
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : D3-Perbankan Syariah (D3-PBS)
Judul : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keinginan Nasabah Untuk Menggunakan Fasilitas E-Banking Pada Pt.Bri Syariah Kcp.Pringsewu

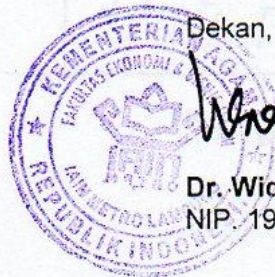
Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan sampai selesai Tugas Akhir. Pembimbing mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Tugas Akhir mahasiswa.
2. Waktu penyelesaian Tugas Akhir maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Tugas Akhir antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
 - b. Isi ± 3/6 bagian.
 - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dekan,



[Signature]
Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum
NIP. 197209232000032002

1. Untuk informasi lebih lanjut mengenai layanan Transaksi perbankan melalui aplikasi mobile banking, kunjungi website www.metrouniv.ac.id atau hubungi call center 0725 41507.
2. Untuk informasi lebih lanjut mengenai layanan Transaksi perbankan melalui aplikasi mobile banking, kunjungi website www.metrouniv.ac.id atau hubungi call center 0725 41507.
3. Untuk informasi lebih lanjut mengenai layanan Transaksi perbankan melalui aplikasi mobile banking, kunjungi website www.metrouniv.ac.id atau hubungi call center 0725 41507.
4. Untuk informasi lebih lanjut mengenai layanan Transaksi perbankan melalui aplikasi mobile banking, kunjungi website www.metrouniv.ac.id atau hubungi call center 0725 41507.
5. Untuk informasi lebih lanjut mengenai layanan Transaksi perbankan melalui aplikasi mobile banking, kunjungi website www.metrouniv.ac.id atau hubungi call center 0725 41507.
6. Untuk informasi lebih lanjut mengenai layanan Transaksi perbankan melalui aplikasi mobile banking, kunjungi website www.metrouniv.ac.id atau hubungi call center 0725 41507.
7. Setelah proses registrasi berhasil melalui ATM maka nasabah dapat menggunakan layanan Transaksi non tunai melalui aplikasi mobile banking.



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. (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : **Mirawati**
 NPM : 14123088

Fakultas / Jurusan : **Ekonomi dan Bisnis Islam /D-III PBS**
 Semester / TA : **VI / 2016-2017**

No	Hari / Tanggal	Pembimbing	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Jumat 14/07/ 2017	✓	Perbaiki abstrak, abstrak itu memuat: - Latar belakang singkat - Tujuan dan Manfaat Penelitian. - Metode Penelitian - Teknik Penelitian ✓ Diketik 1 Spasi.	
		✓	Perbaiki teknis men- buat kata pengantar,	
		✓	Daftar isi, diperbaiki teknis penulisan.	

Dosen Pembimbing

Drs. H. M. Saleh, M.A
 NIP. 19650111 199303 1 001

Mahasiswa Ybs,

Mirawati
 NPM. 14123088



**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
 R O Telp.(0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : **Mirawati**
 NPM : 14123088

Fakultas / Jurusan : **Ekonomi dan Bisnis Islam /D-III PBS**
 Semester / TA : **VI / 2016-2017**

No	Hari / Tanggal	Pembimbing	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin 17/10/17	✓	Berb IV. - Perbitan kesino pulas, - Kesingulan ardeh jumbuh dari per-tanyan penelitiz	
	Jenin 17/10/17	✓	- Perbitan cara penulisan Daftar Pustaka. Ade untuk di-Munagasygktr.	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs,

Drs. H. M. Saleh, M.A
 NIP. 19650111 199303 1 001

Mirawati
 NPM. 14123088



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


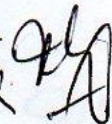
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telp.(0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : **Mirawati**
 NPM : 14123088

Fakultas / Jurusan : **Ekonomi dan Bisnis Islam /D-III PBS**
 Semester / TA : **VI / 2016-2017**

No	Hari / Tanggal	Pembimbing	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Jumat 14/07/ 2017	✓	Bab IV. - Perbaiki cara per- mendasan foto water catutan kelas. ✓ faktor-faktor: - Perbaiki cara menulis alatan- alatan permenor yg di wawancara - Narasikan dg baik alatan-alatan tersebut dg bahasa yg lugas.	 

Dosen Pembimbing



Drs. H. M. Saleh, M.A
 NIP. 19650111 199303 1 001

Mahasiswa Ybs,

Mirawati
 NPM. 14123088



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.metroainiv.ac.id; email: iainmetro@metroainiv.ac.id

PENUNJUKAN TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-648/In.28/FEBI/PP.00.9/7/2017

Nama : Mirawati
NPM : 14123088
Program : D3-Perbankan Syariah (D3-PBS)
Tempat : Kampus II (E7.I.2)
Judul : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Fasilitas E-Banking Pada PT. Bank BRI Syariah KCP. Pringsewu

HARI/TANGGAL	WAKTU	KETUA/MODERATOR	PENGUJI	SEKRETARIS	PETUGAS
Kamis/ 20 Juli 2017	13.00 - 15.00 WIB	Drs. H. M. Saleh, M.A	1. Dr. Hj. Tobibatussaadah, M.Ag 2. Rina El Maza, M.S.I	Hotman, M.E.Sy	Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy

ALOKASI WAKTU		ASPEK YANG DIUJI / PENILAIAN	
Ketua	Maks. 30 menit	Ketua	Penampilan & Pembelaan
Penguji 1	Maks. 50 menit	Penguji 1	Metode, Relevansi & Penguasaan Materi
Penguji 2	Maks. 40 menit	Penguji 2	Kesungguhan dalam Bimbingan & Penguasaan Materi

Metro, 19 Juli 2017

an. Dekan

Program D3-Perbankan Syariah,



Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
2. Wakil Dekan I
3. Wakil Dekan III
4. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
5. Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah
6. Arsip.