

**SKRIPSI**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI RENDAHNYA  
MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN INTERNET  
BANKING PADA BANK MUAMALAT KCP METRO**

**Oleh:**

**DEVI ANGGRAINI KUSUMA  
NPM. 1903022002**



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

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1444 H / 2023 M**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI RENDAHNYA MINAT  
NASABAH DALAM PENGGUNAAN INTERNET BANKING  
PADA BANK MUAMALAT KCP METRO**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

Devi Anggraini Kusuma  
NPM. 1903022002

Pembimbing : Reonika puspita sari, M.E.Sy

Jurusan S1 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1444 H/ 2023 M**



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

Jln. Kihajar Dewantara, kampus 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro Lampung 3411  
Telp. (0725) 41507, Faks (0725) 47296, Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id), e-mail: [febiain@metrouniv.ac.id](mailto:febiain@metrouniv.ac.id)

**NOTA DINAS**

Nomor : -  
Lampiran : 1 (Satu) Berkas  
Perihal : **Pengajuan permohonan untuk dimunaqosakan**

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Metro  
di-

Tempat

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb*

Setelah saya mengadakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya, maka proposal penelitian yang telah disusun oleh :

Nama : DEVI ANGGRAINI KUSUMA  
NPM : 1903022002  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI RENDAHNYA  
MINAT NASABH DALAM PENGGUNAAN INTERNET  
BANKING PADA BANK MUAMALAT KCP METRO

Sudah saya setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro untuk dimunaqosakan

Demikian harapan kami dan atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb*

Metro, 27 Maret 2023  
Dosen Pembimbing

**Reonika Puspitasari, M.E.Sy**  
**NIP. 199202212018012001**

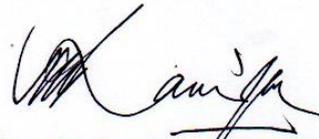
## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI RENDAHNYA  
MINAT NASABH DALAM PENGGUNAAN INTERNET  
BANKING PADA BANK MUAMALAT KCP METRO  
Nama : DEVI ANGGRAINI KUSUMA  
NPM : 1903022002  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah

## DISETUJUI

Untuk dimunaqosakan dalam sidang munaqosah Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam IAIN Metro.

Metro, 28 Maret 2023  
Dosen Pembimbing



**Reonika Puspitasari, M.E.Sy**  
**NIP. 199202212018012001**



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

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 Alringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

No: B-1393/In.28.3/D/PP.uu.9/05/2023

Skripsi dengan Judul : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI RENDAHNYA MINAT, NASABAH DALAM PENGGUNAAN INTERNET BANKING PADA BANK MUAMALAT KCP METRO, disusun oleh: Devi Angraini Kusuma, NPM: 1903022002, Jurusan: S1 Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Senin/10 April 2023.

**TIM PENGUJI:**

Ketua/Moderator : Reonika Puspita Sari, M.E.Sy  
Penguji I : Dr. Mat Jalil, M.Hum  
Penguji II : Hotman, M.E.Sy  
Sekretaris : Ulul Azmi Mustofa, S.E.I., M.S.I



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



  
**Dr. Siti Zulaikha, S.Ag, M.H**  
NIP. 19720611199803 2 001

## **ABSTRAK**

### **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI RENDAHNYA MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN INTERNET BANKING PADA BANK MUAMALAT KCP METRO**

**Oleh :**

**DEVI ANGGRAINI KUSUMA  
NPM. 1903022002**

Salah satu perkembangan yang sangat pesat saat ini yaitu perkembangan di bidang teknologi informasi, yang diterapkan didalam dunia perbankan antara lain *internet banking*. *Internet Banking* kini bukan lagi istilah yang asing bagi masyarakat Indonesia, hal tersebut disebabkan oleh banyaknya bank nasional yang menggunakan *Internet Banking*, *internet* atau yang disebut dengan *Cyberspace*, sesungguhnya dapat diartikan sebagai ruang dimana entitas elektronik (*netters*) berinteraksi. Dengan adanya *internet banking* akan memberikan keuntungan bagi beberapa pihak, baik kepada nasabah maupun pihak nasabah maupun pihak perbankan itu sendiri. Salah satu keuntungan bagi nasabah yaitu dapat memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan serta menghemat waktu dan biaya. Akan tetapi tidak semua masyarakat menggunakan layanan tersebut oleh karena itu, peneliti bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya minat nasabah dalam penggunaan *internet banking*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya minat nasabah dalam penggunaan *internet banking* pada bank muamalat kcp metro. Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (*field research*) yang bersikap deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada nasabah bank Muamalat Kcp metro, kemudian semua data tersebut di analisis secara induktif.

Hasil dari penelitian ini adalah faktor yang mempengaruhi rendahnya minat nasabah yang menggunakan *internet banking* di bank muamalat Kcp metro yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, dimana internal meliputi sikap, persepsi, tingkat kepercayaan, pengalaman, pengetahuan, dan faktor eksternal yaitu promosi dan sosialisasi, sarana atau fasilitas, lokasi.

**Kata Kunci:** *Internet Banking dan Transaksi*

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Devi Anggraini Kusuma  
NPM : 1903022002  
Jurusan : S1 Perbankan syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, Maret 2023  
Yang Menyatakan,



**Devi Anggraini Kusuma**  
NPM. 1903022002

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى  
عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ﴿١﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.  
(Q.S Al Al Ma'idah:1)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segenap hati yang tulus saya ucapkan Syukur Alhamdulillah atas segala yang diberikan oleh Allah SWT, Kesehatan, kecukupan, dan kemudahan dalam menyelesaikan karya tulis ini. Saya persembahkan karya ini kepada orang – orang yang senantiasa setia mendampingi saya melewati hari – hari perjuangan selama ini, terkhusus untuk:

1. Kedua orang tua saya Bapak Daeng Panesah dan Ibu katemi, yang sudah selalu melimpahkan kasih sayang nya dengan tulus yang mungkin semuanya itu tidak akan pernah bisa terbalaskan, dan memberikan dukungannya berupa materil maupun non materil. Semoga Allah selalu melindungi kalian, dan memberikan yang terbaik untuk kalian.
2. Kepada Keluarga, dan kaka-kaka saya terimakasih sejauh ini sudah selalu memberikan dukungannya untuk saya sampai saya mampu untuk menyelesaikan semua nya.
3. Pembimbing skripsi Reonika puspita sari, M.E.Sy beliau ini adalah dosen yang selalu memberikan bimbingan yang tiada henti dan memberikan kritikan serta masukan yang membangun, pada akhirnya terselesaikannya skripsi ini sebagai tugas akhir mahasiswa.
4. Kepada wasingaturrohman, veni, melda, ivah,kinen, Nabila, amirul nurul okta dan teman – teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu terimakasih kalian sudah membantu serta memberikan dorongan semangat kepada saya.
5. Almamater IAIN METRO

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT Atas Taufik Hidayah dan Inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini. Penulisan Skripsi ini merupakan salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program Strata satu (S1) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Upaya penyelesaian skripsi ini, Peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Siti Nurjanah, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri(IAIN) Metro Lampung.
2. Ibu Dr. Siti Zulaikha, S.Ag MH Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak M. Ryan Fahlevi, S.E, M.M Selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah.
4. Ibu Reonika PuspitaSari, M.E.Sy Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberi motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan.
6. Kedua orang tua dan keluarga yang memberikan doa untuk keberhasilanku.

7. Semua pihak yang membantu memberikan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, maka peneliti mengharapkan kritik dan saran yang positif untuk menghasilkan penelitian yang lebih baik. Peneliti berharap semoga hasil penelitian yang telah dilakukan dapat bermanfaat dan menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang Perbankan Syariah.

Metro, April 2023  
Peneliti,



**Devi Anggraini Kusuma**  
NPM.1903022002

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan dan Manfaat .....	6
D. Penelitian Relevan.....	8

### **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Pengertian Nasabah.....	11
1. Pengertian Nasabah.....	11
2. Jenis- Jenis Nasabah.....	12
3. Karakter Nasabah .....	13
B. Faktor- faktor yang mempengaruhi rendahnya minat nasabah.....	14
1. Pengertian Minat .....	14
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya minat nasabah .....	15
C. <i>Internet Banking</i> .....	18
1. Pengertian <i>Internet Banking</i> .....	18

2. Fasilitas <i>Internet Banking</i> .....	20
3. Kelebihan dan Kekurangan <i>Internet Banking</i> .....	20

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Sifat Penelitian .....	22
B. Sumber Data.....	23
C. Teknik Pengumpulan Data.....	24
D. Teknis Analisis Data .....	25

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Profil Bank Muamalat Indonesia Kcp Metro .....	27
1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Kcp Metro.....	27
2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia KCP Metro .....	28
3. Struktur Organisasi Bank Muamalat Kcp Metro .....	29
4. Produk Produk Bank Muamalat Kcp Metro .....	33
B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Rendahnya Minat Nasabah Dalam Penggunaan Internet Banking Pada Bank Muamalat Kcp Metro.....	39

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	59
B. Saran.....	59

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

### **RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel. 1.1 Data jumlah nasabah pengguna <i>internet banking</i> dan muamalat din ( <i>digital islamic network</i> ).....	4
Tabel 4.1 Kelebihan dan kelemahan <i>Internet Banking</i> dan aplikasi muamalat DIN ( <i>Digital Islamic Network</i> ).....	42

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
2. Outline
3. Alat Pengumpulan Data (APD)
4. Surat Tugas
5. Surat Izin Research
6. Surat Balasan Izin Research
7. Surat Izin Prasurvey
8. Surat Balasan Prasurvey
9. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
10. Surat Keterangan Bebas Pustaka
11. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
12. Dokumentasi
13. Riwayat Hidup

# BAB I

## LATAR BELAKANG

### A. Latar Belakang

Salah satu perkembangan yang sangat pesat saat ini yaitu perkembangan di bidang teknologi informasi, yang diterapkan didalam dunia perbankan antara lain *internet banking*. *Internet Banking* kini bukan lagi istilah yang asing bagi masyarakat Indonesia, hal tersebut disebabkan oleh banyaknya bank nasional yang menggunakan *Internet Banking*, internet atau yang disebut dengan *Cyberspace*, sesungguhnya dapat diartikan sebagai ruang dimana entitas elektronik (*netters*) berinteraksi.<sup>1</sup>

Layanan yang harus menyamakan mobilitas konsumennya. Pelayanan didefinisikan sebagai aktifitas dan serangkaian yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi melibatkan antara karyawan dan konsumen atau hal-hal lain yang disebabkan dari perusahaan memberikan pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen. Teruntuk didunia perbankan dalam memberikan kepuasan nasabah dibutuhkan perangkat yang mempermudah konsumen yang disebut dengan *Internet Banking*.<sup>2</sup>

Perkembangan internet telah semakin hari semakin meningkat baik teknologi dan penggunaannya, membawa banayak dampak baik positif maupun negatif. Untuk yang bersifat positif karena banyak manfaat dan kemudahan

---

<sup>1</sup> Yusran Inain, *Hak Cipta Dan Tantangannya Di Era Cyber Space*, 2009 ed. (Bogor: Ghalia Indonesia, t.t.), 3.

<sup>2</sup> Nina Indah Febriana, "Analisis Kualitas Layanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indosia Kantor Cabang Pembantu Tulang Agung," *Jurnal An-Nisbah*, Vol. 03 No. 1/Oktober 2016," 150.

yang didapat dari teknologi ini misalnya kita dapat melakukan transaksi perbankan kapan saja dengan menggunakan fasilitas *Internet Banking*.<sup>3</sup>

Dengan adanya *internet banking* akan memberikan keuntungan bagi beberapa pihak, baik kepada nasabah maupun pihak bank. Salah satu keuntungan bagi nasabah yaitu dapat memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan serta menghemat waktu dan biaya<sup>4</sup>.

Layanan yang memungkinkan nasabah sebuah bank dapat melakukan hampir semua jenis transaksi melalui sarana internet. Penggunaan internet sebagai sarana pertukaran informasi di bidang komunikasi, maka waktu dan tempat bukanlah menjadi penghalang untuk melakukan transaksi perbankan, oleh karena internet banyak dipergunakan dalam kegiatan perbankan di berbagai Negara maju, sebagai alat untuk mengakses data maupun informasi dari seluruh penjuru dunia.

Nasabah dapat melakukan pembayaran-pembayaran secara online. *Internet Banking* juga memberikan akomodasi kegiatan perbankan melalui jaringan komputer kapan saja, dan dimana saja dengan cepat, mudah dan aman karena didukung oleh sistem pengaman yang kuat, hal ini dapat menjamin keamanan dan kerahasiaan data dan transaksi yang dilakukan nasabah. Keamanan layanan online ada empat, yaitu keamanan koneksi nasabah,

---

<sup>3</sup> Indah Febriana, 153.

<sup>4</sup> Mislah Hayati Nasution, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap *Internet Banking*. Jurnal Nisbah Vol 01, No 01, 2015," 73.

keamana data transaksi, keamanan koneksi server, dan keamanan jaringan sistem informasi dari server<sup>5</sup>

Minat nasabah untuk menggunakan *internet banking* di bank muamalat kcp Metro merupakan efek akhir dari suatu pembelian yang diartikan sebagai suatu sikap dan niat untuk berperilaku dimasa depan. Minat juga diartikan bahwa minat merupakan sikap seseorang mempunyai keinginan yang tinggi terhadap sesuatu atau suatu rasa kemauan yang kuat untuk melakukan suatu hal untuk mencapai tujuan tertentu<sup>6</sup>

Bank muamalat Indonesia (BMI) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan perbanngkan dengan pengelolaan berdasarkan syariat islam, sebagai bank dengan sistem syariah yang pertama di Indonesia, bank muamalat telah memiliki pengalaman yang luas. Hal ini didasarkan dengan teknologi dan sumber daya manusia yang handal, serta dengan pengawas syariah (DPS) yang beranggotakan para ulama untuk mengawasi seluruh operasional perusahaan agar senantiasa berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip syariat islam<sup>7</sup>

Produk yang dipasarkan atau ditawarkan oleh Bank Muamalat Indonesia salah satunya adalah produk *Internet Banking* namun saat ini bank muamalat mengeluarkan aplikasi dengan sebutan muamalat DIN (*Digital Islamic network*) layanan *mobile banking* yang dapat di akses dan dimana saja

---

<sup>5</sup> Budi Agus Riswandi, *Hukum Cyberspace*, 2016 Ed. (Yogyakarta: Penerbit Gitanagari), 140.

<sup>6</sup> Nazzaruddin , *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada Bank Syariah Cabak Ulak Kkarang Kota Padang*, Jurnal Pundi Vol. 03 No 03 2019

<sup>7</sup> Hidayat Sarah, *Dampak Brachlees Banking Terhadap Kinerja Keuangan PT Bank Muamalat Indonesia*, Jurnal L-Muzara'ah, Vol 3, No.2, 2015.

dan kapan saja di seluruh pengguna nasabah maupun nasabah, namun saat ini yang hanya menggunakan *Internet Banking* sangat sedikit dikarenakan sudah banyak nasabah yang beralih menggunakan *mobile banking* atau aplikasi muamalat DIN itu sendiri.

Pada dasarnya tahun ketahun nasabah masih ada yang menggunakan *Internet Banking* untuk mengakses produk yang akan digunakan nasabah. Berikut tabel nasabah yang menggunakan *Internet Banking* dan *mobile banking* pada Bank Muamalat KC Metro.

**Tabel 1.1**

**Jumlah Nasabah Pengguna Internet Banking dan Mobile Banking  
Bank Muamalat Indonesia KCP Metro**

No.	Tahun	Jumlah Nasabah	
		Internet banking	Mobile banking
1	2017	231	273
2	2018	297	340
3	2019	305	427
4	2020	383	581
5	2021	376	742

Sumber : Data Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kc. Metro, 2021<sup>8</sup>

Berdasarkan tabel diatas diketahui jumlah nasabah pada tahun 2017 yang menggunakan *internet banking* sebanyak 231 nasabah dan yang menggunakan *mobile banking* lebih besar sebanyak 273, pada tahun 2018 sebanyak 297 nasabah pengguna *internet banking* dan pengguna *mobile banking* sebanyak 340, pada tahun 2019 sebanyak 305 nasabah pengguna

---

<sup>8</sup> Ibu Ita Karyawan Marketing Bank Muamalat, Wawancara Pada Tanggal 16 Desember 2022

*internet banking*, dan sebanyak 427 untuk pengguna *mobile banking*, pada tahun 2020 sebanyak 383 nasabah pengguna *internet banking*, dan 581 untuk pengguna *mobile banking*, pada tahun 2021 sebanyak 376 nasabah yang menggunakan produk Internet Banking dan 742 yang menggunakan *mobile banking*. Dalam tabel tersebut terlihat bahwa pengguna 2017 sampai 2021 ada peningkatan yang stabil, dan penggunaan internet banking dan mobile banking, namun dari tabel di atas terlihat bahwa lebih banyak nasabah yang menggunakan aplikasi mobile banking.

Hal ini berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada salah satu nasabah Bank Muamalat KCP metro, yang bernama Ibu SH. (*inisial*) menurut Ibu SH. menyatakan bahwa tampilan pada *Internet Banking* ada yang kurang menarik, dan pengguna baru jasa produk *internet banking* merasa adanya kekurangan pada informasi *web* karena pengguna baru masih sangat kebingungan.<sup>9</sup>

Bapak I. (*inisial*) menurutnya penggunaan *internet banking* sangat mempermudah nasabah dalam transaksi pembayaran listrik, membeli pulsa telepon seluler, beliau juga mengatakan tidak pernah ada kendala hanya saja ketika gangguan dengan jaringan transaksi sedikit tertunda.<sup>10</sup> Ibu W. (*inisial*) menurut Ibu W. *internet banking* lebih praktis atau memudahkan nasabah bertransaksi kemudian bias di akses 24 jam yang penting terdapat koneksi internet.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup> Ibu SH, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara Pada Tanggal 16 Desember 2022

<sup>10</sup> Bapak I, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara Pada Tanggal 16 Desember 2022

<sup>11</sup> Ibu W, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara Pada Tanggal 16 Desember 2022

Selanjutnya terhadap Ibu A. (*inisial*) menurut ibu A. menyatakan dengan menggunakan *internet banking* pada jaringan yang baik akan tetapi kegiatan transaksi sedikit bermasalah atau lambat ada pula transaksi yang gagal atau aplikasi keluar sendiri sehingga rasa aman dari nasabah berkurang.<sup>12</sup> dan ibu T. (*inisial*) menyatakan lebih lebih cenderung menyukai *internet banking* karena fiturnya lebih banyak dan cepat bias digunakan dimanapun dan dimana saja.<sup>13</sup>

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka peneliti tertarik untuk mengkaji tentang analisis kepuasan nasabah dalam penggunaan *internet banking* dengan judul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Rendahnya Minat Nasabah Dalam Penggunaan *Internet Banking* Pada Bank Muamalat KCP Metro”**

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan oleh peneliti maka munculah sebuah pertanyaan yaitu:

1. faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi rendahnya minat nasabah dalam penggunaan *Internet Banking* pada Bank Muamalat KCP Metro?

## **C. Tujuan dan Manfaat**

### **1. Tujuan Peneliti**

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya

---

<sup>12</sup> Ibu A, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara Pada Tanggal 16 Desember 2022

<sup>13</sup> Ibu T, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara Pada Tanggal 16 Desember 2022

minat nasabah dalam penggunaan *Internet Banking* pada Bank Muamalat KCP Metro

## 2. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian dilakukan guna memperoleh manfaat yang berguna bagi seluruh pihak-pihak yang bersangkutan. Manfaat yang diharapkan oleh penulis dalam melakukan penelitian ini diantara lain sebagai berikut:

### a. Manfaat Teoris

Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya minat nasabah dalam penggunaan *Internet Banking* pada Bank Muamalat KCP Metro

### b. Manfaat Praktik

Penelitian ini memberi manfaat sebagai berikut:

#### 1) Bagi nasabah

Diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi bagi nasabah mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi rendahnya minat nasabah dalam penggunaan *internet baking* pada bank Muamalat KCP. Metro

#### 2) Bagi peneliti

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

### 3) Bagi Bank

Diharapkan dapat dijadikan informasi untuk pihak bank agar mengetahui penyebab apa saja yang membuat rendahnya minat nasabah dalam menggunakan *internet Banking*.

## D. Penelitian Relevan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan ini terdapat beberapa penelitian terdahulu yang telah diteliti oleh orang lain diantaranya:

1. Penelitian karya Esti Pujahati dengan judul skripsi “ Penggunaan Fasilitas Dalam Menggunakan *E-Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah Pada Pt. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu”. Fokus penelitiannya yaitu peneliti menunjukkan bahwa dalam Penggunaan Fasilitas Dalam Menggunakan *E-Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah Pada Pt. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu, yaitu dengan menggunakan produk-produk *E-banking* yang ditawarkan Bank muamalat kantor cabang Bengkulu yaitu *Internet Banking*, *mobile banking*, *phone banking* dan kartu *shar-e* (ATM). Produk *E-Banking* sangat membantu nasabah dalam transaksi tanpa harus repot-repot datang langsung ke bank untuk melakukan transaksi perbankan. Persamaan penelitian diatas dengan yang akan peneliti lakukan yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya terletak dari segi waktu, tempat dan penelitian relevan diatas fokus pada penggunaan fasilitas *E-Banking* dalam menarik minat nasabah. Sedangkan peneliti saat ini fokus pada faktor-faktor yang

mempengaruhi rendahnya minat nasabah dalam penggunaan *internet banking* pada bank muamalat KCP metro<sup>14</sup>.

2. Penelitian karya Widarni Mariati dengan judul skripsi “Analisis Layanan E-Banking Dalam Meningkatkan Frekuensi Bertransaksi Nasabah (studi pada PT. bank BNI Syariah Cabang Mataram)” fokus penelitiannya yaitu menunjukkan bahwa analisis layanan *E-Banking* dalam meningkatkan frekuensi bertransaksi nasabah dengan mendapatkan adanya layanan *e-banking* ini nasabah bertransaksi dengan efisiensi waktu dari nasabah, kemudahan penggunaan, dan ketersediaan fasilitas dengan berbagai jenis produk yang ada di *e-banking*. Persamaan peneliti di atas dengan peneliti yang akan dilakukan yaitu sama-sama membahas tentang analisis *E-Banking* terhadap nasabah. Sedangkan perbedaannya terletak pada segi waktu tempat dan penelitian relevan diatas fokus pada analisis layanan *E-Banking* dalam meningkatkan frekuensi nasabah sedangkan yang akan dilakukan peneliti yaitu berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya minat nasabah dalam penggunaan internet banking pada bank Muamalat KCP Metro<sup>15</sup>.
3. Penelitian yosua carunia agung nuwa dengan jurnal yang berjudul “Analisis Pengaruh Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)”. Fokus

---

<sup>14</sup> Skripsi Esti Pujahati, *Penggunaan Fasilitas Dalam Penggunaan E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada Pt Bank Muamalat Inonesia Tbk Cabang Bengkulu*, (Institut Agama Islam Negeri B Engkulu 2020)

<sup>15</sup>Skripsi Widarni Mariati, *analisis layanan e-banking daam meningkatkan frekuensi bertransaksi nasabah, sudi kasus pada PT. Bank BNI Syariah cabang mataram*, Mataram, (Universitas Islam Negeri Mataram, 2020)

penelitiannya menunjukkan bahwa analisis pengaruh nasabah dalam penggunaan mobile banking dengan menggunakan kerangka technology acceptance model dengan persepsi manfaat memiliki pengaruh positif signifikan atas minat nasabah ketika memakai mobile banking dan kualitas layanan tidak memiliki pengaruh atas minat nasabah ketika memakai layanan mobile banking. Persamaan peneliti diatas dengan peneliti lakukan yaitu sama-sama membahas tentang kegunaan internet banking dan mobile banking terhadap minat nasabah. Sedangkan perbedaanya terletak pada metode penelitian, segi waktu, tempat dan penelitian relevan diatas fokus pada analisis pengaruh minat nasabah dalam penggunaan mobile banking, sedangkan yang akan dilakukan peneliti yaitu berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya minat nasabah dalam penggunaan internet banking pada bank muamalat Kcp Metro<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Yosua Carunia Agung Nuwa “*Analisis Pengaruh Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)*” Jurnal Ekonomi Trisakti Vol 2 No 2 Oktober 2022.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Pengertian Nasabah**

##### **1. Pengertian Nasabah**

Nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank. Nasabah dapat diartikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah orang yang biasa berhubungan atau pelanggan bank<sup>1</sup>

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, nasabah terbagi atas nasabah penyimpan adalah nasabah yang menetapkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank. Dan nasabah debitur adalah nasabah yang memiliki fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah<sup>2</sup>

Dari berbagai definisi sebagaimana diuraikan di atas, peneliti memperoleh bahwa nasabah adalah seseorang yang telah melakukan pembiayaan atau transaksi yang memakai jasa bank kemudian membandingkan kinerja yang telah dipersiapkan produk atau hasil terhadap keinginan dan ekspektasi mereka dengan tingkat kepuasan yang tinggi.

---

<sup>1</sup>Zelviean Adhari Hendy, *Kepuasan Pelanggan Dan Pencapaian Brand Trust*, 2021 Ed. (Jawa Timur: Cv Qiara Media), 40.

<sup>2</sup> M Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 2010 ed. (Bandung: Alfabeta, t.t.), 189.

## 2. Jenis-Jenis Nasabah

Nasabah bank dapat digolongkan menjadi 2 (dua) macam, yaitu:

### a. Nasabah Penyimpan

Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dan nasabahnya yang bersangkutan.

### b. Nasabah Debitur

Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dan nasabah yang bersangkutan<sup>3</sup>

Menurut fandy Tjiptono, nasabah dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa jenis sebagai berikut:

- 1) Nasabah internal, orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performa perusahaan. Contoh: bagian pembayaran gaji harus memandang karyawan yang akan dibayar gajinya sebagai pelanggan yang harus dipuaskan seperti penerima pembayaran gaji tepat waktu dan tepat jumlah.
- 2) Nasabah antara, mereka bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai produk. Contoh: suatu perusahaan alat tulis (ATK) menerima pesanan kertas dari suatu bank, dalam hal ini perusahaan ATK sebagai pemasok yang bertindak sebagai pemasok yang bertindak sebagai nasabah.

---

<sup>3</sup> Moh Rifai, *konsep perbankan syariah*, 2020 ed. (semarang: wicaksana, t.t.), 4.

- 3) Nasabah eksternal, pembeli atau pemakai produk akhir, sering disebut sebagai pelanggan nyata. Nasabah eksternal merupakan orang yang menggunakan produk yang dihasilkan suatu bank. Contoh: nasabah tabungan giro, deposito, dan nasabah kredit<sup>4</sup>.

Dapat diuraikan bahwa nasabah sangat berpengaruh terhadap kelanjutan bank. Oleh karena itu, bank harus dapat menarik nasabah dengan sebanyak-banyaknya agar dana yang diperoleh bank terkumpul yang nantinya disalurkan masyarakat yang membutuhkan bantuan bank.

### 3. Karakter Nasabah

Terdapat beberapa karakter atau tipe dari nasabah yaitu sebagai berikut:

- a. Nasabah yang puas atau apa yang didapatkan nasabah tersebut melebihi apa diharapkannya, sehingga nasabah akan tetap loyal terhadap produk tersebut dan akan terus melakukan pembelian kembali (*reported order*).
- b. Karakter nasabah *defectors*, yaitu nasabah yang merasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak suatu yang lebih atau bersifat standar, dan biasanya nasabah akan merasa puas yang didapatkannya dan merasa sama saja dengan produk lain yang mampu memberikan kepuasan lebih dari yang diharapkannya.

---

<sup>4</sup> Tuti Retnowati WD Abdul Rahman, “Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Bank DKI Cabang Osita Jakarta Timur, Jurnal Otonomi Daerah, Kebijakan Public Dan Pengembangan Masyarakat, Vol.12, No. 2,” Juli 2016. 192.

- c. Karakter nasabah *terrosists*, yaitu nasabah yang mempunyai pengalaman buruk atau negatif atas perusahaan, sehingga akan menyebarkan efek berantai negatif kepada orang lain.
- d. Karakter nasabah *Hostages*, yaitu nasabah yang tidak puas akan suatu produk namun tidak dapat melakukan pembelian kepada barang lain, karena harga pasar yang murah.
- e. Karakter nasabah *mercenaries*, yaitu nasabah yang sangat puas, namun tidak mempunyai kesetiaan terhadap produk tersebut<sup>5</sup>

Jadi, dapat dipahami bahwa karakter nasabah bertujuan untuk mengetahui bagaimana cara mengenali karakter nasabah dan menimalisir resiko, nasabah yang memiliki watak buruk akan berdampak buruk pada kualitas produk.

## **B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah**

### **1. Pengertian Minat**

Minat adalah gejala psikologis yang menunjukkan pemutusan perhatian terhadap suatu obyek sebab ada perasaan senang, minat merupakan perhatian, kesukaan, ksenangan atau kecocokan hati<sup>6</sup>.

Jadi minat adalah dorongan atau motivasi yang mendorong orang untuk melakukan apa yang mereka inginkan dan mereka bebas memilih, Setiap minat akan memuaskan suatu kebutuhan.

---

<sup>5</sup> *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 195–96.

<sup>6</sup> hayati nasution, “faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap internet banking. jurnal nisbah vol 01, no 01, 2015,” 64.

## 2. Faktor- faktor yang mempengaruhi rendahnya minat nasabah

Rendahnya minat nasabah dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yakni faktor internal dan eksternal :

### a. Faktor Internal

Faktor internal adalah unsur-unsur psikologi yang melekat pada setiap individu konsumen, faktor tersebut yaitu

#### 1) Sikap

Sikap adalah evaluasi atau perasaan dari seseorang terhadap sebuah objek atau ide, sikap menetapkan kedalam suatu pemikiran untuk menyukai atau tidak menyukai suatu objek. Sikap juga dikatakan suatu keadaan ada diri seseorang untuk berperilaku suka atau tidaknya, akan mengarahkan seseorang untuk berperilaku konsisten terhadap produk atau jasa tersebut akan mempengaruhi nasabah.<sup>7</sup>

#### 2) Persepsi

Persepsi adalah proses dimana kita memilih, mengatur dan menginterpretasikan rangsangan tersebut kedalam gambaran yang memberi makna dan melekat, persepsi juga biasa dikatakan proses milih, mengorganisasikan, menafsirkan masukan-masukan informasi oleh seseorang untuk menciptakan sebuah gambaran yang bermakna dunia yang memiliki arti<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> H. Mulyadi Nitisusastro, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*, 2013 (Bandung: Cv Alfabeta) 80

<sup>8</sup> H. Mulyadi Nitisusastro, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*, 2013 (Bandung: Cv Alfabeta) 66

### 3) Kepercayaan

Kepercayaan merupakan salah satu gagasan atau berdasarkan pada pengalaman, pengetahuan, dan persepsi, kepercayaan juga merupakan gambaran pemikiran yang dianut seseorang. Kepercayaan disebut berkaitan dengan tindakan, bukan hanya berhubungan dengan kognitif ataupun efektif konsumen<sup>9</sup>.

### 4) Pengalaman

Pengalaman merupakan pedoman atau guru agar tidak melakukan kesalahan dalam menjalankan sesuatu nantinya, pengalaman adalah salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen.

### 5) Pengetahuan

Pengetahuan merupakan salah satu faktor pendukung penting penting bagi seseorang atau masyarakat dalam menentukan pilihan terhadap suatu hal, termasuk dalam menentukan pilihan dimana mereka akan menitipkan dananya. Definisi pengetahuan sendiri yaitu hasil “tahu” seseorang terhadap objek melalui indera yang dimilikinya.

Pengetahuan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti: pengalaman, pendidikan, keyakinan, penghasilan, social, lingkungan dan sebagainya. Semakin banyak pengalaman atau pengetahuan

---

<sup>9</sup> Joko Rizkie Widokarti, *Konsumen Pemasaran Komunikasi Kontemporer*, 2019 (Bandung: Cv Pustaka Setia) 81

yang diperoleh dari diri sendiri maupun orang lain, maka semakin bertambah juga pengetahuan yang kita dapatkan.<sup>10</sup>

b. Faktor Eksternal

Faktor-faktor eksternal yang dapat mempengaruhi timbulnya minat merupakan faktor yang berasal dari karakteristik lingkungan dan obyek-obyek yang terlibat didalamnya

1) Promosi dan sosialisasi

Promosi merupakan sebuah program terkendali dan terpadu dari metode komunikasi dan materi yang dirancang untuk menghadirkan perusahaan produk-produknya kepada calon konsumen, menyampaikan ciri-ciri produk yang memuaskan kebutuhan untuk mendorong penjualan yang pada akhirnya memberikan kontribusi pada kinerja jangka panjang. Dan sosialisasi adalah sebuah proses penanaman atau transfer kebiasaan, atau nilai dan aturan dari satu generasi ke generasi lain dalam sebuah kelompok atau generasi<sup>11</sup>

2) Fasilitas dan pelayanan

Pelayanan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lainnya. Fasilitas pelayanan pada bank syariah dapat berupa fasilitas fisik maupun pelayanan dari karyawannya,

---

<sup>10</sup> Roni Andespa, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menabung Di Bank Syariah*.

<sup>11</sup> Joko Rizkie Widokarti, *Konsumen Pemasaran Komunikasi Kontemporer*. 295

fasilitas pelayanan yang nyaman serta memadai akan dapat menarik perhatian masyarakat dan membuat masyarakat nyaman.

### 3) Lokasi

Menentukan lokasi juga merupakan keputusan penting dalam suatu usaha yang bertujuan untuk menarik minat nasabah agar datang ketempat tersebut, faktor lokasi sangat berpengaruh untuk dijangkau nasabah ketika terjadi permasalahan dalam melakukan transaksi *internet banking*<sup>12</sup>

Jadi, uraian di atas merupakan penjelasan tentang keadaan yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan atau minat nasabah yang diberikan suatu perusahaan kepada konsumennya dan juga untuk mengetahui pendapat tentang kualitas suatu produk tersebut. Dan akan dinilai berdasarkan persepsi dari nasabah yang telah mendapatkan pelayanan jasa.

## C. *Internet Banking*

### 1. *Pengertian Intenet Banking*

*Internet Banking* adalah salah satu jasa perbankan yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan transaksi perbankan melalui jaringan dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet

---

<sup>12</sup> Roni Andespa, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menabung Di Bank Syariah*. Jurnal Lembaga Keuangan Perbankan

*Internet Banking* pada dasarnya merupakan gabungan dua istilah dasar yaitu *Internet Banking*. *Interconnected Network* (internet) adalah sistem jaringan yang menghubungkan tiap-tiap komputer secara global di seluruh penjuru dunia. Koneksi yang menghubungkan masing-masing komputer tersebut memiliki standar yang digunakan *internet protokol suite* disingkat dengan TCP/IP<sup>13</sup>.

*Internet 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 *Poin Of Sales* (POS), *internet banking*, *SMS banking*, *mobile banking*, *e-commerce*, *phone banking*, dan *video banking*<sup>14</sup>.

Pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa *internet banking* adalah produk dari sebuah perusahaan bank yang merupakan sistem jaringan yang menghubungkan tiap tiap komputer di seluruh dunia, *internet banking* adalah layanan jasa yang dimanfaatkan bank untuk mempromosikan dan sekaligus bertransaksi secara online. Selain itu tidak hanya bank yang dapat manfaat nasabah juga mendapatkan manfaat dari jasa *internet banking*. Dengan fasilitas ini nasabah akan lebih mudah untuk melakukan transaksi setiap hari.

---

<sup>13</sup> D Hendarsyah, "Keamanan Layanan Internet Banking Dalam Transaksi Perbankan, Jurnal Ilmiah Ekonomi, Vol 1 No 1. 2012.

<sup>14</sup> Unggul Basoeky, *Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Berbagai Aspek Kehidupan Masyarakat*, 2020 Ed. (Bandung, Jawa Barat: CV. Media Sains Indonesia), 81.

## 2. Fasilitas *Internet Banking*

Nasabah dapat menggunakan sebagai bentuk fasilitas yang diberikan *Internet Banking* yaitu:

- a. Melihat rekening secara periodik
- b. Melihat transaksi terakhir
- c. Mengunduh bukti transaksi
- d. Mengunduh aplikasi *mobile banking*, *electronic banking* dan lain sebagainya
- e. Mentransfer dana melalui rekening milik nasabah, transfer dana melalui rekening milik nasabah, transfer dana baik di dalam negeri maupun keluar negeri,
- f. Membeli dan menjual investasi
- g. Menggunakan aplikasi pinjaman dan transaksi pembayaran
- h. Melihat dan membayar berbagai transaksi kartu kredit
- i. Melakukan transaksi produk-produk bank muamalat
- j. Melakukan registrasi dan pembayaran tagihan tertentu<sup>15</sup>

## 3. Kelebihan dan Kekurangan *Internet Banking*

- a. Kelebihan *Internet Banking*
  - 1) Dapat bertransaksi kapan saja dan dimana saja
  - 2) Sangat efisien, hanya dengan menggunakan perintah melalui *computer* atau *handpone*, nasabah dapat langsung melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor bank.

---

<sup>15</sup>Unggul Basoeky, *Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Berbagai Aspek Kehidupan Masyarakat*, 84.

3) Aman, *internet banking* dilengkapi dengan *security user ID* dan PIN untuk menjamin keamanan dan menggunakan *key token* alat tambahan untuk mengamankan transaksi. Pengiriman dengan melalui acak terlebih dahulu.

b. Kekurangan *internet banking*

- 1) *Phising*, artinya mereka membuat situs yang mirip dengan situs bank aslinya, sehingga tanpa disadari oleh nasabah bahwa yang bersangkutan sedang mengakses situs palsu karena logo dan formatnya sama persis.
- 2) Sekelompok orang yang tidak bertanggung jawab mencoba untuk mengadeng mesin ATM dengan satu alat tambahan yang berfungsi untuk membaca data isi magnetik kartu ATM dan PIN via kamera. Alat tambahan ini dapat berupa *cover* terletak di luar mesin ATM sulit dibedakan sesaat bahwa cover tersebut berupa tempelan yang sangat cocok dengan mesin ATM-nya, isi dari pita magnetik adalah serangkain bunyi *tone serial* yang berupa data identitas kartu. Data *tone* inilah yang dapat diduplikat ke dalam kartu baru (*Proses Clonning*). Atau dengan kemajuan teknologi yang pesat bisa saja dengan cara lainnya<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, 70–71.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Dan Sifat Penelitian**

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

Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (*Field Research*) dimana penelitian ini dilakukan di tempat yang telah dipilih sebagai lokasi dan objek penelitian. Jenis penelitian ini *Field Research* penelitian lapangan, yaitu untuk mencari peristiwa-peristiwa yang menjadi objek penelitian sehingga mendapat informasi langsung dan terbaru tentang masalah yang diteliti. Jadi peneliti akan melakukan penelitian secara langsung kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.

##### **2. Sifat Penelitian**

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan penjabaran kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu pola pikir yang berusaha memahami suatu fenomena atau kejadian dengan menjelaskan keadaan fenomena atau kejadian itu seperti apa adanya atau menjelaskan tanggapan peneliti tentang fenomena atau kejadian tersebut.<sup>1</sup> Berdasarkan uraian di atas dapat peneliti pahami bahwa dalam penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk menggambarkan keadaan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya minat nasabah dalam penggunaan *Internet Banking* pada bank Muamalat Kcp Metro

---

<sup>1</sup> Garaika, Damamah, *Metode Penelitian*, (Lampung: CV Hira Tech, 2019). h. 10

## **B. Sumber Data**

Sumber data sangat penting untuk melakukan penelitian, karena salah satu hal yang menentuka keberhasilan suatau penelitian. Sumber data dalam penelitian dibagi menjadi dua, yaitu:

### **1. Sumber Data Primer**

Menurut Sugiyono sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini sumber data primer didapatkan melalui interview atau wawancara yang dilakukan secara langsung. Adapun yang menjadi data sumber dalam penelitian ini adalah nasabah yang bertransaksi menggunakan internet banking pada Bank Muamalat Indonesia yang ada dikota Metro. Berdasarkan wawancara, data sementara yang peneliti lakukan melalui prasurvei yaitu berjumlah lima nasabah.

Teknik pengambilan sampel pada peneitian ini menggunakan teknik *Snowball Sampling* yakni teknik mengambil sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar<sup>2</sup>

### **2. Sumber Data Sekunder**

Sumber data skunder adalah sumber data yang sudah tersusun rapi dan sudah disajikan dalam bentuk tulisan ataupun dokumen. Sumber data skuder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain ataupun dokumen-

---

<sup>2</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Tindakan Komprehensif*, 2015 Ed. (Bandung: Alfabeta), 16.

dokumen.<sup>3</sup> Sumber data sekunder bisa diartikan sebagai sumber data tambahan dalam suatu penelitian. Sumber data sekunder diharapkan dapat menunjang peneliti dalam mengungkapkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, sehingga sumber data primer menjadi lengkap.

Dengan *demikian* sumber data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini antara lain buku-buku dan jurnal yang digunakan antaranya karya Zelviean hendy adhari “*Kepuasan Pelanggan Dan Pencapaian Brand Trust*” (Jawa Timur: Cv Qiara Media 2021), Sri Rahayu “*Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Obyek Wisata*”, (Palembang: CV. Anugrah Jaya. 2019), dan Roni Andespa, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menabung Di Bank Syariah. Jurnal Lembaga Keuangan Perbankan Vol 02, 2017

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

Teknik pengumpulan data adalah cara yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan dari teknik pengumpulan data adalah untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian. maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Dalam penelitian ini pengumpulan data yang di lakukan melalui:

#### **1. Wawancara**

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif

---

<sup>3</sup> Sigiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, 2010 Ed. (Bandung: Alfabeta), 143–145.

dengan menggunakan cara berfikir induktif, dimana cara berfikir induktif adalah suatu cara berfiki yang berangkat dari fakta-fakta yang khusus dan kongkrit dari fakta tersebut yang kemudian ditarik kesimpulan

## **2. Dokumentasi**

Teknik pengumpulan data dengan metode dokumentasi adalah teknik dimana pengumpulan data yang bersumber dari buku-buku majalah, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dokumen, dan lain sebagainya. Dokumentasi ini bertujuan untuk memperkuat data yang dikumpulkan guna mendapatkan data yang diperlukan secara maksimal.

Dokumentasi yang dilakukan peneliti dengan menggunakan dokumen atau arsip yang berhubungan dengan judul penelitian, baik sejarah, visi misi, struktur organisasi, dokumentasi dengan nasabah Bank Muamalat dan sebagainya. Dokumentasi adalah metode pengumpulan data melalui tulisan, buku-buku dan penelitian sebelumnya.<sup>4</sup>

## **D. Teknis Analisis Data**

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan serta dokumentasi sehingga dengan begitu dapat dengan mudah dipahami dan dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis dalam penelitian merupakan bagian dalam proses penelitian yang sangat penting, karena dengan analisis inilah data yang ada akan nampak manfaatnya, terutama dalam memecahkan masalah penelitian dan mencapai tujuan akhir penelitian.

---

<sup>4</sup>Sigiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* 147.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan menggunakan cara berfikir induktif, dimana cara berfikir induktif adalah suatu cara berfiki yang berangkat dari fakta-fakta yang khusus dan kongkrit dari fakta tersebut yang kemudian ditarik kesimpulan<sup>5</sup> Oleh karena itu dalam menganalisis data peneliti menggunakan data yang telah dikumpulkan yang kemudian data disimpulkan untuk mencari maknanya kemudian cari pola, hubungan, persamaan, dan Penerapannya dengan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.

---

<sup>5</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, 2017 Ed. (Bandung: Alfabeta), 243–244.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Profil Bank Muamalat Indonesia Kcp Metro**

##### **1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Kcp Metro**

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Metro didirikan pada tanggal 15 November 2010, yang berlokasi di jalan Jendral Sudirman No. 282 B Metro Pusat-Kota telepon: (0725)7850500, fax (0725)7850006. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Metro terafiliasi dalam Kantor Cabang Wilayah Lampung beserta 11 Kantor Cabang Pembantu lainnya, diantaranya: KCP Bandar Jaya, KCP ZA Pagar Alam, KCP Kota Bumi, KCP Metro, KCP Al-Kautsar, KCP Antasari, dan KCP sukarama.

Pada tanggal 19-22 agustus 1990 diadakan lokakarya Ulama tentang Bunga Bank dan Perbankan di Cisarua, Bogor. Dari hasil lokarya tersebut kemudian dibahas lebih mendalam pada musyawarah Nasional IV Majelis Ulama Indonesia (MUNAS IV MUI) yang berlangsung di Jakarta, pada tanggal 22-25 agustus 1990, yang kemudian merekomendasikan untuk dibentuknya sebuah lembaga keuangan Syari'ah dengan membentuk anggota kelompok kerja. Pada akhirnya, permintaan yang ada dari sebagian kalangan masyarakat tersebut dijawab Oleh Pemerintah RI dengan sebuah respon positif pada tahun 1991, yaitu dengan didirikannya PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk.

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H atau 1 November 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawal 1412 h atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham perseroan senilai Rp 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan.

Saat ini Bank Muamalat memberikan layanan lebih dari 2,5 juta nasabah melalui 275 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan BMI didukung pula oleh liansi melalui lebih dari 4000 Kantor Pos Online/SOPP di seluruh Indonesia, 39.000 jaringan ATM Bersama dan BCA Prima, serta 95.000 merchant debit. BMI saat ini juga merupakan satu-satunya bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia.<sup>1</sup>

## **2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia KCP Metro**

Visi dan Misi yang direncanakan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Metro sebagai berikut:

### a) Visi

“Menjadikan Bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dikagumi dipasar nasional”.

---

<sup>1</sup> [www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id)

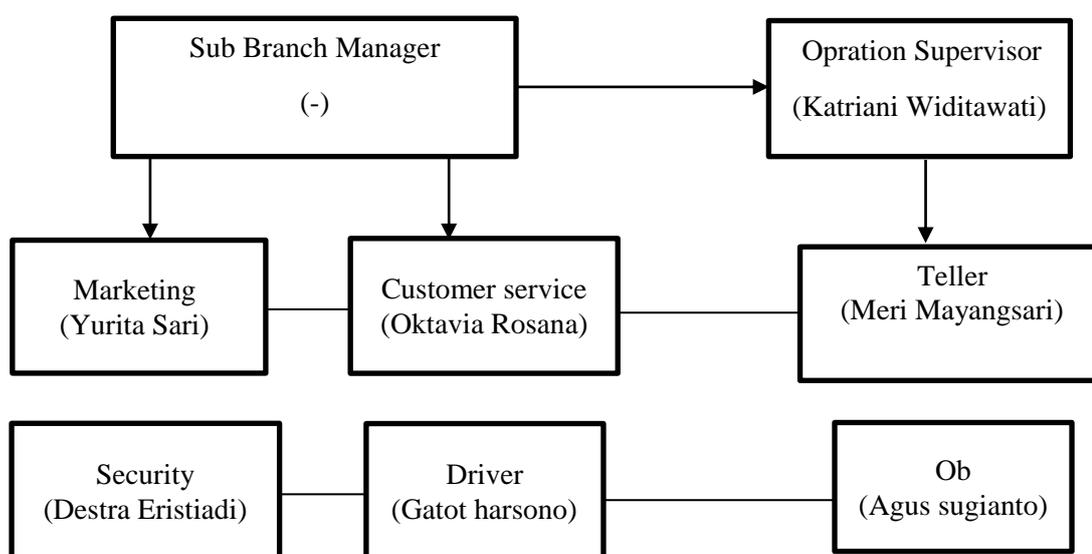
## b) Misi

“Menjad *ROLE MODEL* Lengkap Keuangan Syariah dunia dengan penekanan semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai bagi *stakeholder*”.

### 3. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Metro

Struktur organisasi merupakan unsur yang sangat penting bagi suatu organisasi untuk memudahkan pembagian wewenang serta tanggung jawab anggota organisasi, juga untuk menjelaskan masing-masing tugas (*jobs descriptions*) dari tiap-tiap anggota organisasi, sehingga memungkinkan orang-orang dapat bekerja sama secara efektif untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Secara lengkap struktur organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

Berikut perangkat organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Pembantu Metro:



Perangkat organisasi PT. Bank Muamalat Tbk. KCP Metro<sup>2</sup>

No	Jabatan	Nama
1.	Sub Branch Manager	
2.	Operation Supervisor	Katriani Widadawati
3.	Relationship Manajer Business	Yurita Sari
4.	Customer Service	Oktavia Rosana
5.	Teller	Meri Mayangsari
6.	Security	Destra Eristiadi
7.	Driver	Gatot Harsono
8.	Ob	Agu Sugiyanto

Adapun tugas-tugas yang dilakukan oleh bagian-bagian pada PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KCP Metro diantaranya adalah:

- a. Pimpinan Cabang Pembantu (Sub Branch Manager)
  - 1) Mengkordinasi dan menetapkan rencana kerj tahunan Capem/UPS, agar selaras dengan visi, misi dan strategi BMI.
  - 2) Bertanggung jawab secara keseluruhan terhadap operasional perkembangan cabang Bank Muamalat Indonesia Cabng Metro.
  - 3) Sebagai pelaksana kebijakan-kebijakan direksi terkait dengan opsional cabang metro
  - 4) Mempunyai wewenang tertinggi di cabang dan
  - 5) Pemegang limit pengeluaran biaya dan pembiayaan.
- b. OS (Opration Supervisor)

Operasional supervisor bertugas dalam membuat laporan keuangan, transaksi dengan Bank Indonesia diantara bank lainnya.

Tugas-tugas pokok OS:

---

<sup>2</sup> Dokumentasi Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Metro

- 1) Melakukan instruksi pencairan deposito.
  - 2) Memeriksa setoran kliring.
  - 3) Membuat kredit nota atau instruksi yang diterima.
  - 4) Laporan pemakaian materi terapan.
  - 5) Menginput transaksi harian.
  - 6) Pencadangan biaya- biaya.
  - 7) Mendebet rekening nasabah.
- c. Relationship Manager Business
- 1) Membina hubungan saling menguntungkan antara pihak bank dan nasabah seperti:
    - a. Mengidentifikasi kebutuhan nasabah
    - b. Melakukan komunikasi yang intensif dan membantu
    - c. memberikan solusi bagi nasabah yang berhubungan dengan produk dan jasa.
  - 2) Melayani, menerima tamu ( calon nasabah atau nasabah ) secara akif yang memerlukan pelayanan jasa perbankan.
  - 3) Menyusun strategi planning dan selaku marketing/sosialisasi nasabah dalam rangka peghimpunan sumber dana secara efektif dan terarah.
  - 4) Berkewajiban untuk meningkatkan mutu pelayanan perbankan terhadap nasabah maupun calon nasabah.
  - 5) Berkewajiban untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan untuk membantu kelancaran tugas sehari- hari.

d. CS (Customer Service)

- 1) Menjelaskan hingga menawarkan produk dan jasa kepada calon nasabah yang berkonsultasi secara langsung maupun melalui telepon.
- 2) Melayani pembukaan dan penutupan rekening serta memastikan bahwa semua sudah sesuai dengan standar perusahaan.
- 3) Memeriksa kelengkapan dokumen nasabah.
- 4) Menangani keluhan nasabah terkait rekening yang dimiliki.
- 5) Memonitor/memeriksa dan menyimpan warkat, berkas/dokumen rekening nasabah, buku tabungan dan kartu ATM ke dalam khasanah.

e. Teller

Teller melaksanakan pekerjaan yang berkaitan dengan penerimaan dan penarikan pembayaran uang. Tugas-tugas pokok teller:

- 1) Mengatur dan memelihara ldo/posisi uang kas yang ada dalam tempt khasanah bank;
- 2) Pelaksanaan transaksi keuangan tunai: setoran dan pembayaran;
- 3) Pelaksana mutasi uang tunai antar teller kantor pos; dan
- 4) Berkewajiban membuat laporan kas harian.

f. Security

- 1) Membukakan pintu dan menyambut nasabah maupun karyawan lain dengan senyum, salam dan sapa.
- 2) Menjaga keamanan di wilayah kantor dan tata terbib kantor.

- 3) Memberikan petunjuk dan arahan.
- 4) Membantu dalam melayani nasabah sesuai dengan keperluan.
- 5) Melakukan tindakan yang tanggap dengan mengedepankan keamanan dan keselamatan nasabah serta karyawan bank jika terjadi sesuatu tindak kejahatan kriminal.

g. OB (Office Boy)

- 1) Bertanggung jawab atas kebersihan kantor.
- 2) Menyediakan keperluan staff/karyawan yang ada di kantor.
- 3) Pemelihara kantor beserta inventarisnya.

h. Driver

- 1) Mengantar jemput staff/karyawan dalam melaksanakan tugas di luar kantor.
- 2) Menjaga kendaraan dinas kantor agar selalu dalam keadaan siaga, dan kondisi kendaraan dalam keadaan bersih serta terawat.

#### **4. Produk Produk Bank Muamalat Kcp Metro**

Berikut adalah produk-produk yang ada di Bank Muamalat Kcp metro :

a. Produk Tabungan

Salah satu tabungan yang sering digunakan oleh banyak orang sekarang adalah tabunganyang ada dibank.Karena banyak kemudahan yang ditawarkan oleh bank bank untuk mereka calon nasabah yang ingin menabung, salah satu kemudahannya adalah dapat menarik tunai

secara mandiri melalui mesin ATM (Anjungan Tunai Mandiri) yang disebar diberbagai wilayah oleh Bank tersebut.

b. Produk giro

Giro adalah bentuk simpanan nasabah yang tidak diberikan bagi hasil, dan pengambilan dana menggunakan cek, biasanya digunakan oleh perusahaan atau yayasan atau bentuk badan hukum lainnya dalam proses keuangan mereka. Pengertian simpanan giro atau yang biasa disebut dengan rekening giro menurut undang-undang perbankan nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 november 1998 adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan cara pemindah bukuan.

Giro iB Hijarah adalah simpanan berbasis akad syariah yang penarikannya dapat ditransaksikan menggunakan Cek, Bilyet Giro, Letter of Authorization (LOA), dan/atau Letter of Indemnity (LOI), serta sarana pembayaran lainnya atau dengan pemindah bukuan di bank. Dalam dunia perdagangan kata giro ini sudah bukan kata yang asing lagi. Setiap akan melakukan transaksi pembayaran sering dikaitkan dengan giro, baik itu pembayaran yang bersifat tunai maupun non tunai. Hal ini dilakukan karena pembayaran menggunakan giro sangat memberikan berbagai keuntungan, terutama dari segi keamanan untuk jumlah yang relatif besar.

c. Produk Deposito Mudharabah

Deposito mudharabah merupakan dana investasi yang ditempatkan oleh nasabah yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu, sesuai dengan akad perjanjian yang dilakukan antara bank dan nasabah investor. Deposito mudah diprediksi ketersedian dananya karena terdapat jangka waktu dalam penempatannya. Sifat deposito yaitu penarikannya hanya dapat dilakukan sesuai jangka waktunya, sehingga pada umumnya balas jasa yang berupa nisbah bagi hasil yang diberikan oleh bank untuk deposito lebih tinggi dibandingkan tabungan mudharabah.

d. Produk M-Din dan M-Qris

1) Pengertian Muamalat DIN (Digital Islamic Network)

Muamalat Din adalah aplikasi layanan mobile banking Bank Muamalat yang di akses dan dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh seluruh penggunaannya baik Nasabah atau pun non Nasabah. Salah satunya melalui aplikasi mobile banking Muamalat DIN nasabah dapat melakukan pembayaran listrik, pasca bayar, pulsa, paket data, internet & tv kabel, tiket pesawat, zakat dan bahkan melakukan top up uang elektronik sekalipun gopai dan ovo. Mobile banking Muamalat DIN dirancang untuk melayani kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi finansial maupun nonfinansial secara real time. Bank Muamalat menambah

kebutuhan nasabah dengan memperbarui sistem keamanan pada mobile banking sebelumnya dengan menambah fitur-fitur baru seperti pembukaan rekening secara online dan berbagai macam sistem pembayaran yang dapat diakses oleh nasabah pada aplikasi mobile banking Muamalat DIN. Oleh karena itu, dengan tingkatnya sistem mobile banking tersebut maka diharapkan nasabah akan tetap nyaman dan semakin terbaru dengan adanya fitur-fitur yang telah mengalami perubahan serta diharapkan dapat meningkatkan dari bank muamalat.

## 2) QRIS (quick response code Indonesia standard)

QRIS (Quick Response Code Indonesia Standard) merupakan metode pembayaran menggunakan QR Code standar Indonesia QRIS UNGGUL mengandung makna, yaitu pertama, Universal, penggunaan QRIS bersifat inklusif untuk seluruh lapisan masyarakat dan dapat digunakan untuk transaksi pembayaran di domestik dan luar negeri . Kedua, Gampang, masyarakat dapat berinteraksi dengan mudah dan aman dalam satu gengaman ponsel. Ketiga, Untung transaksi dengan QRIS menguntungkan pembeli dan penjual karena transaksi berlangsung efisien melalui kode QR yang dapat digunakan untuk semua aplikasi pembayaran pada ponsel. Keempat, Langsung, transaksi dengan QRIS langsung terjadi, karena prosesnya cepat dan seketika sehingga mendukung kelancaran sistem pembayaran.

Di Bank Muamalat sendiri QRIS diluncurkan secara virtual pada hari Kamis, 27 Januari 2021 Peluncuran fitur QR Code Muamalat Din merupakan bentuk adaptasi perseroan terhadap era digital sekaligus juga dukungan terhadap kebijakan regular untuk mengoptimalkan transaksi nontunai QR Code Muamalat DIN terhubung dengan Quick Response Code Indonesia Standard atau disingkat QRIS yang merupakan standarisasi pembayaran menggunakan metode QR Code dari Bank Indonesia. Bank Muamalat bekerja sama dengan PT Artajasa Pembayaran Elektronik (ATM Bersama) selaku lembaga switching. Fitur QR Code Muamalat DIN saat ini sudah dapat digunakan untuk transaksi di merchant-merchant yang menggunakan logo QRIS seperti toko ritel, SPBU hingga kotak amal.

e. Produk Program Haji

Pembiayaan haji merupakan salah satu produk pembiayaan perbankan syariah yang diperuntukan untuk member kemudahan kepada umat islam dalam menunaikan ibadah haji. Produk ini terbuka untuk semua kalangan, disamping itu produk ini juga diberikan bukan saja untuk membantu pembiayaan haji, tetapi juga umrah sehingga ada pembiayaan haji dan pembiayaan umrah. Pembiayaan haji adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang ditunjukan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan biaya setoran awal Biaya Penyelenggara

Ibadah Haji (BPIH) yang ditentukan oleh Departemen Agama, untuk mendapatkan nomor seat porsi haji.

Pembiayaan haji adalah pinjaman dari bank syariah kepada nasabah untuk menutupi kekurangan dana guna memperoleh kursi haji pada saat pelunasan BPIH. Pembiayaan ini dijamin dengan deposit yang memiliki nasabah. Nasabah kemudian wajib mengembalikan sejumlah uang yang dipinjam itu dalam waktu tertentu. Atas jasa jaminan pembiayaan ini, Bank Syariah memperoleh imbalan ( Fee/ Ujrah) yang besarnya tak didasarkan pada jumlah dana yang dipinjamkan. Jadi pengertian pembiayaan haji adalah pinjaman pembiayaan dari bank kepada nasabah untuk menutupi kekurangan dana guna memperoleh porsi haji pada saat pelunasan BPIH dengan akad Qard wal Ijarah. Dengan demikian nasabah dapat langsung mendaftar di Bank karena Bank sudah terhubung dengan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) milik Kementerian Agama, sehingga nasabah bisa langsung mendaftarkan namanya ke Kementerian Agama.

f. Produk Sunlife Syariah

Asuransi Salam Hijrah Amanah (ASHA) Asuransi salam hijrah amanah merupakan produk asuransi syariah yang dikaitkan dengan investasi (unit-linked) yang memberikan manfaat meninggal dunia, manfaat meninggal dunia saat menjalani umroh atau haji, dan manfaat santunan tambahan meninggal dunia bagi peserta dengan

perlindungan asuransi selama 25 tahun. Selain itu, produk ini juga memberikan manfaat bonus kontribusi yang dimulai pada akhir tahun polis ke-6 bagi pemegang polis<sup>3</sup>.

## **B. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Rendahnya Minat Nasabah Dalam Penggunaan *Internet Banking* Pada Bank Muamalat Kcp Metro**

*Internet banking* adalah sebuah pelayanan yang memberikan nasabah menjalankan transaksi perbankan dengan menggunakan *handpone* dan *computer* dengan memanfaatkan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi lainnya melalui *website*.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa *internet banking* diberikan oleh bank dengan tujuan utama memberikan kemudahan pada nasabah, pelayanan perbankan melalui internet tersebut berupa situs dari suatu bank yang menyediakan pelayanan perbankan langsung tanpa perlu datang ke bank yang bersangkutan. Dengan ini nasabah akan semakin mudah untuk melakukan transaksi karena didalamnya terdapat fitur-fitur seperti cek saldo, mutasi rekening sampai transfer, melakukan pembayaran tagihan, dan lain lain, di mana saja dan kapan saja asalkan terdapat koneksi internet, namun hal tersebut tetap terdapat kekurangan, artinya tidak semua selalu bisa dijalankan sesuai harapan.

---

<sup>3</sup> Dokumentasi Produk-Produk Bank Muamalat Kcp Metro.

1. Fitur-fitur yang ditawarkan *internet banking* bank Muamalat Kcp. Metro

a. Transfer online

Memungkinkan kita bisa melakukan transaksi transfer ke rekening bank lain secara *realtime*. Layanan ini hanya ada di bank-bank yang tergabung dalam jaringan ATM Bersama dan Prima.

b. SKN

Transfer SKN adalah metode transfer antarbank yang memakan waktu paling lama. Dengan metode SKN ini uang yang dikirimkan baru sampai ke penerima dalam waktu dua hingga tiga hari.

c. RTGS

RTGS sama seperti kliring. Namun, uang yang ditransfer menggunakan RTGS akan sampai ke rekening tujuan secara real time atau saat itu juga. Namun, real time bukan berarti sampai ke rekening tujuan pada jam dan menit yang sama. Proses ini biasanya membutuhkan waktu sekitar beberapa jam (sekitar 4 jam). Apabila transfernya dilakukan di atas pukul 03.00 sore, transfer tersebut baru akan sampai ke rekening tujuan pada keesokan harinya.

d. Pembayaran dan top up

Pembayaran Kewajiban yang harus dibayar sesuai dengan harga atau nilai dari suatu kesepakatan dan biasanya disebut tunggakan, jika tidak dibayar sampai dengan batas akhir atau tanggal jatuh tempo (due date) berakhir.

Top up Pengisian ulang atau menambahkan sejumlah dana tertentu ke rekening untuk dapat melakukan transaksi. Top up juga bisa diartikan sebagai pemberian pinjaman yang bertujuan untuk meningkatkan kredit jumlah peminjam. PLN (pascabayar, token dan nontagihan), Telkom (Telkom Pay dan Internet Telkom), Ponsel pascabayar (Halo, Indosat Ooredoo, XL Xplor, Tri Prostopaid, SmartFren), Pulsa ponsel (Telkomsel, XL, Indosat, Tri, SmartFren), Paket Data (XL MDS, Telkomsel dan Indosat), Uang Elektronik (OVO, Gopay dan Link Aja dan Link Aja Syariah), TV Berlangganan (MNC Vision [Indovision/Top TV/Okevision], TransVision, Topas TV), Tiket (Garuda Air Line), Zakat (BMM, Baznas, Rumah Zakat dan Dompot Dhuafa) Virtual Account, dan tabungan *online*.

## 2. Fitur-fitur yang ditawarkan muamalat DIN (*Digital Network Islamic*)

Fitur muamalat DIN sama saja seperti fitur yang ada di fitur Internet banking namun Muamalat DIN memiliki beragam fitur menarik, seperti :

1. Fitur finansial yang memungkinkan Nasabah bertransaksi finansial tanpa harus datang ke Bank.
2. Fitur Non finansial yang dilengkapi informasi produk dan layanan untuk mempermudah pengguna mengetahui berbagai produk perbankan Muamalat, lokasi atm dan kantor cabang, konten islami (Daily Hadist, kalkulator zakat, arah kiblat dan jadwal shalat), serta layanan "hubung kami" yang mempermudah pengguna untuk menghubungi.

3. Fitur menarik lain yang dapat di Muamalat DIN: New look (tampilan lebih fresh) Biometric login (login dengan sidik jari, lebih mudah dan aman), single portfolio view (memudahkan nasabah melihat ringkasan seluruh portolio di Bank Muamalat), smart transfer (pilihan menyimpan nomor rekening yang sering jadi tujuan transfer lebih praktis). Selain beragam fitur menarik, Muamalat DIN juga dilengkapi dengan keamanan yang lebih tinggi untuk menjaga keamanan Nasabah. Aplikasi Muamalat DIN bisa di unduh melalui Appstore untuk pengguna Iphone minimum versi IOS 12 dan Gogle Play store untuk pengguna Android dengan minimum.
3. Perbandingan Layanan Muamalat *Internet Banking* Dengan Muamalat Digital Islamic Network (DIN) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Metro.

**Tabel 4.1**  
**Kelebihan dan kelemahan *Internet Banking* dan Muamalat Digital Islamic Network**

NO	KELEBIHAN		KEKURANGAN	
	<i>Internet Banking</i>	Muamalat DIN	<i>Internet Banking</i>	Muamalat DIN
1	Pembelian pulsa isi ulang telkomsel dan XI gratis	Saat masuk Langsung memperlihatkan Jumlah saldo keseluruhan	Belum bisa isi ulang uang elektronik berupa OVO dan gopay	Biaya pembelian pulsa lebih mahal

NO	KELEBIHAN		KEKURANGAN	
	<i>Internet Banking</i>	<b>Muamalat DIN</b>	<i>Internet Banking</i>	<b>Muamalat DIN</b>
2	Nomor yang terdaftar dibank bisa terpisah dengan ponsel yang digunakan untuk mendaftar aplikasi Muamalat	<i>Biometric-login</i> (masuk dengan menggunakan sidik jari)	Pendaftaran Masih Manual	Kartu yang Digunakan untuk mendaftar muamalat DIN dan aplikasi muamalat DIN harus berada di ponsel yang sama
3		Dapat isi ulang uang elektronik berupa OVO dan Gopay	tidak ada kalkulator zakat	
4		Biaya transfer ke bank lain lebih murah	Biaya transfer ke bank lain (SKN) lebih mahal	
5		Biaya pembayaran pembelian tiket	Biaya pembelian	
		garuda airlines lebih murah	tiket garuda airlines lebih mahal	
6		Terdapat konten islami (jadwal sholat, kiblat dan kalkulator zakat) yang bisa digunakan oleh umum atau non nasabah Bank Muamalat	Mutasi rekening hanya bisa 1 bulan terakhir	

NO	KELEBIHAN		KEKURANGAN	
	<i>Internet Banking</i>	Muamalat DIN	<i>Internet Banking</i>	Muamalat DIN
7		Bisa buka rekening secara online	Belum bisa untuk buka rekening secara online	
8		Mutasi rekening bisa sampai 3 bulan terakhir	belum bisa untuk melakukan deposito	
9		Bisa melakukan Desposito		
10		Bisa isi ulang pulsa Indosat, Tri, dan Smartfren		

Berdasarkan wawancara peneliti kepada salah satu karyawan marketing bank muamalat KCP Metro yaitu ibu Yurita Sari mengatakan bahwa

“*internet banking* sebenarnya banyak fitur seperti Muamalat DIN dan bahkan ada keunggulannya yaitu terdapat mutasi transaksi yang tidak hilang sedangkan di aplikasi muamalat DIN hanya terbatas yaitu mutasi 10 transaksi pertama, namun di era global ini mencari kemudahan yaitu dengan aplikasi muamalat DIN yang bisa di *download* di playstore di handphone masing masing dan hanya mendaftar yang penting sudah mempunyai kartu rekening tabungan bank muamalat, sedangkan internet bankin harus membuka rekening terlebih dahulu dan menggunakan password yang rumit, tidak dengan Muamalat DIN dengan menggunakan sidik jari sudah bisa membuka aplikasi dengan menggunakan fitur-fitur yang sudah ada<sup>4</sup>.”

<sup>4</sup> Wawancara Ibu Yurita Sari Marketing Bank Muamalat. tanggal 1 maret 2023

Berdasarkan penelitian ini maka tujuan yang ingin dicapai untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya minat nasabah dalam penggunaan *Internet Banking* pada Bank Muamalat Kcp metro.

Hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti kepada salah satu nasabah yang ada di bank muamalat kcp metro. Dari wawancara yang dilakukan rendahnya nasabah dalam penggunaan *internet banking* makin menurun dan banyak yang beralih menggunakan *mobile banking* yaitu Muamalat DIN (*digital Islamic network*). Dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya minat nasabah dalam penggunaan *Internet Banking* pada Bank Muamalat Kcp metro. Maka peneliti melakukan wawancara kepada beberapa nasabah sebagai berikut:

Ibu Maya (*inisial*) merupakan salah satu nasabah bank muamalat sejak tahun 2015 sampai sekarang, pada tahun 2015 ibu maya menggunakan internet banking dalam melakukan akses transaksi perbankan namun sekarang ini ibu beralih menggunakan muamalat DIN, berdasarkan hasil wawancara dengan ibu maya, beliau mengatakan “saya ditawarkan oleh salah satu pihak karyawan Bank Muamalat Bahwa Ada Aplikasi *Mobile Banking* Yaitu Muamalat DIN (*Digital Islamik Network*) yang lebih mudah beroprasinya hanya menggunakan handpone dan kuota internet bisa melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja dengan banyak fitur-fitur yang ada, semenjak itu say beralih menggunakan

aplikasi Muamalat DIN dari pada membuka Website bank Muamalat untuk bertransaksi lainnya”<sup>5</sup>

Ibu Isnaniah (*inisial*) mengatakan

“*internet banking* dapat digunakan dimana saja jadi bisa mempermudah untuk saya dalam melakukan pembelian pulsa dan lain lain, namun semenjak muamalat mengeluarkan aplikasi yaitu maumalat DIN saya lebih suka menggunakan itu dikarenakan hanya menggunakan sidik jari”.<sup>6</sup>

Bapak Abas (*inisial*) umur 52 tahun mengatakan

“saya menggunakan internet banking sangat mempermudah transaksi apapun tanpa harus keluar rumah, kecuali mengambil uang tunai yang harus langsung ke bank”<sup>7</sup>.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Eny (*inisial*) beliau mengatakan

“bahwa antara *internet banking* dan muamalat DIN, lebih unggul di bandingkan dengan *internet banking* karena fiturnya lebih lengkap dan lebih banyak memberikan kemudahan, selain itu tidak ribet juga, karena saya tua dan tidak begitu paham dengan *internet* maka lebih mudah menggunakan Muamalat DIN bahkan tidak harus menghafal *Password* soalnya bisa menggunakan sidik jari. Di aplikasi ini juga saya tidak mengalami kesulitan, mungkin masalah jaringan dan kuota saja”<sup>8</sup>.

Menurut Bapak yanto (*inisial*) 49 tahun hasil wawancara mengatakan

“saya masih menggunakan *internet banking* untuk melihat ketentuan-ketentuan mendaftar tabungan haji namun bukan saya yang melihat tapi anak saya dirumah dan saya jarang sekali menggunakan *internet banking* dikarenakan lebih mudah

---

<sup>5</sup> Wawancara Ibu Maya (*inisial*) Nasabah Bank Muamalat KCP Metro tanggal 1 maret 2023

<sup>6</sup> Wawancara Ibu Isnaniah (*inisial*) Nasabah Bank Muamalat KCP Metro tanggal 1 maret 2023

<sup>7</sup> Wawancara bapak abas (*inisial*) Nasabah Bank Muamalat KCP Metro tanggal 1 maret 2023

<sup>8</sup> Wawancara Ibu Eny (*inisial*) Nasabah Bank Muamalat KCP Metro tanggal 1 maret 2023

menanyakan langsung ke karyawan yang menegtahui tentang produk yang saya tanyakan seperti Ibu Ita (*Marketing Muamalat*) dan saya juga tidak menggunakan aplikasi Muamalat DIN, untuk setoran saya lakukan denagn datang sendiri di bank muamalat KCP metro<sup>9</sup>.

Menurut Ibu Rina (*inisial*) 25 tahun hasil wawancara mengatkan

“saya tidak pernah menggunakan *internet banking* saya memulai menjadi nasabah bank muamalat langsung menggunakan Muamalat DIN dan saya sudah puas menggunakan aplikasi itu karena keperluan saya sudah terpenuhi<sup>10</sup>.

Ibu yulianti (*inisial*) mengatakan bahwa

”*internet banking* sebenarnya aman namun hanya saja kurangnya penegtahuan dalam penggunaanya jadi saya tidak paham menggunakan *internet banking* melalui *website* jadi saya beralih menggunakan muamlat DIN untuk sekedar transaksi pembayaran ansuran tabungan haji<sup>11</sup>.

Bapak Riko (*inisial*) umur 22 tahun sebagai mahasiswa mengatakan bahwa

“saya menggunakan muamalat Din untuk keperluan pembayaran uang kuliah dan saya sendiri tidak tahu dengan *internet banking* melalui *website*”<sup>12</sup>.

Ibu Putri (*inisial*) umur 22 tahun sebagai mahasiswa mengatakan

“ saya menggunakan mumalat DIN untuk transaksi pembayaran uang kuliah dan seperti pembelian pulsa selebihnya dan saya tidak menggunakan produk produk lain yang ada di fitur-fitur di aplikasi tersebut”<sup>13</sup>.

Ibu Fatimah (*inisial*) mengatakan

”saya dulu menggunakan *internet banking* namun sekarang saya tidak menggunkanya dikarenakan saya lebih jelas datang

---

<sup>9</sup> Wawancara Bapak Yanto (*Inisial*) Nasabah Bank Muamalat Kcp Metro tanggal 1 maret 2023

<sup>10</sup> Wawancara Ibu Rina (*Inisial*) Nasabah Bank Muamalat Kcp Metro tanggal 1 maret 2023

<sup>11</sup> Wawancara Ibu Rina (*Inisial*) Nasabah Bank Muamalat Kcp Metro tanggal 6 maret 2023

<sup>12</sup> Wawancara Ibu Riko (*Inisial*) Nasabah Bank Muamalat Kcp Metro tanggal 6 maret 2023

<sup>13</sup> Wawancara Ibu Putri (*Inisial*) Nasabah Bank Muamalat Kcp Metro tanggal 6 maret 2023

langsung ke bank, dan saya juga tahu bahwa ada aplikasi muamalt DIN sekarang”<sup>14</sup>.

Dan Ibu Sinta (*inisial*) mengatakan

“Dari awal saya sebagai nasabah bank muamalat Kcp metro ditawarkan aplikasi Muamalat DIN dan saya langsung menggunkanya menurut saya sangatlah bermanfaat karena saya sebagi Ibu rumah tangga yang hampri setiap hari dirumah sangat mempermudah saya untuk bertransaksi seperti beli pulsa listrik dengan menggunakan aplikasi muamalat DIN”<sup>15</sup>.

Ibu juliati (*inisial*) mengatakan

“ *internet banking* menurut saya sangat sulit apa lagi waktu sedang betransaksi jaringan terganggu kita harus mengulang *login* dan *loginya* harus menggunakan nomor rekening dan *password*”<sup>16</sup>.

Ibu Retno mengatakan

“dengan menggunakan *Internet banking* pada jaringan baik akan tetapi kegiatan transaksi sedikit bermasalah atau lambat ada pula transaksi yang gagal atau aplikasi keluar sendiri sehingga rasa dari nasabah berkurang”<sup>17</sup>.

Ibu Suri (*inisial*) menyatakan

”lebih suka menggunakan muamalat DIN lebih mudah dan dapat digunakan dimana saja”<sup>18</sup>.

Bapak Agus (*inisial*) menyatakan bahwa

“ menggunakan *internet banking* mepermudah bertransaksi seperti pembayaran listrik membeli pulsa telepon seluler dan banyak lainnya ”<sup>19</sup>.

---

<sup>14</sup> Wawancara Ibu Fatimah (*inisial*) Nasabah Bank Muamalat Kcp Metro tanggal 6 maret 2023

<sup>15</sup> Wawancara Ibu Sinta (*inisial*) Nasabah Bank Muamalat Kcp Metro tanggal 6 maret 2023

<sup>16</sup> Wawancara Ibu Julianti (*inisial*) Nasabah Bank Muamalat Kcp Metro tanggal 6 maret 2023

<sup>17</sup> Wawancara Ibu Retno (*inisial*) Nasabah Bank Muamalat Kcp Metro tanggal 6 maret 2023

<sup>18</sup> Wawancara Ibu Suri (*inisial*) Nasabah Bank Muamalat Kcp Metro tanggal 6 maret 2023

<sup>19</sup> Wawancara Ibu Agus (*inisial*) Nasabah Bank Muamalat Kcp Metro tanggal 6 maret 2023

Ibu cika (*inisial*) menyatakan

“saya tidak mengerti menggunakan website saya hanya menggunakan aplikasi muamalat DIN yang ditawarkan oleh bank muamalat ketika saya membuka tabungan disini”<sup>20</sup>.

Bapak Tukiman (*inisial*) menyatakan bahwa

“saya tidak menggunakan *internet banking* maupun aplikasi muamalat DIN dikarenakan saya mersa lebih aman menabung dengan langsung datang dan membawa buku tabungan ke bank langsung”<sup>21</sup>.

Ibu Rohmah (*inisial*) mengatakan

“saya sudah menggunakan muamalat DIN 1 tahun lebih untuk kebutuhan dalam transaksi saya, dan dengan *internet banking* atau menggunakan *website* muamalat saya kurang paham karena saya tidak pernah menggunakannya”<sup>22</sup>.

Dan Ibu Aisyah (*inisial*) dengan usia 19 tahun sebagai mahasiswa mengatakan

“saya menggunakan muamalat DIN semenjak kuliah dan menggunakannya untuk transaksi pembayaran uang semester saya, untuk kendalanya menurut saya tidak ada karena yang penting sinyal di *handpone* selalu stabil”<sup>23</sup>.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui penyebab rendahnya minat dalam penggunaan *internet banking* di bank muamalat Kcp metro berbeda-beda. Ada beberapa nasabah yang tidak mengetahui *internet banking* selain itu nasabah lainnya banyak yang mengatakan lebih

---

<sup>20</sup> Wawancara Ibu Cika (*Inisial*) Nasabah Bank Muamalat Kcp Metro tanggal 6 maret 2023

<sup>21</sup> Wawancara Ibu Tukiman (*Inisial*) Nasabah Bank Muamalat Kcp Metro tanggal 6 maret 2023

<sup>22</sup> Wawancara Ibu Rohmah (*Inisial*) Nasabah Bank Muamalat Kcp Metro tanggal 7 maret 2023

<sup>23</sup> Wawancara Ibu Aisyah (*Inisial*) Nasabah Bank Muamalat Kcp Metro tanggal 7 maret 2023

mudah menggunakan muamalat DIN dari pada menggunakan *website internet banking*.

Untuk menganalisa kurangnya nasabah dalam penggunaan *internet banking*, maka penelitian yang dilakukan, peneliti mengelompokan faktor faktor tersebut ke dalam dua kelompok, yaitu faktor internal dan faktor eksternal

1. Faktor internal adalah faktor-faktor yang berada didalam diri seseorang yang mempengaruhi keinginan atau minat untuk melakukan suatu tindakan.

a. Sikap

Sikap adalah suatu keadaan ada diri seseorang untuk berperilaku sukat atau tidaknya, akan mengarahkan seseorang untuk berperilaku konsisten terhadap produk atau jasa tersebut akan mempengaruhi nasabah<sup>24</sup>. Sikap merupakan salah satu respon nasabah untuk menanggapi atau menilai suatu objek dan faktor yang paling banyak mempengaruhi minat nasabah.

Hal ini berbanding terbalik dengan sikap nasabah bank muamalat Kcp Metro dalam penggunaan *Internet Banking* yang melibatkan rendahnya minat nasabah untuk melakukan transaksi *internet banking*.

---

<sup>24</sup> H. Mulyadi Nitisusastro, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*, 2013 (Bandung: Cv Alfabeta) 80

Berdasarkan wawancara peneliti lakukan kepada nasabah Bank Muamalat KCP metro yang menggunakan *Internet Banking* bahwa mereka menganggap kinerja produk yang sangat susah dipahami sehingga nasabah menggunakan *Internet banking* sangat kesulitan apa lagi dengan nasabah yang telah lanjut usia.

b. Persepsi

Persepsi adalah proses memilih, mengorganisasikan, menafsirkan masukan-masukan informasi oleh seseorang untuk menciptakan sebuah gambaran yang bermakna tentang dunia<sup>25</sup>. Persepsi nasabah terhadap produk bisa beragam dan sangat luas, persepsi nasabah terhadap proses pelayanan sebuah produk dapat meningkatkan minat nasabah.

Namun hal ini berbanding terbalik dengan persepsi nasabah bank muamalat Kcp metro yang melibatkan rendahnya minat nasabah dalam penggunaan *internet banking*, Banyak nasabah yang sudah tidak menggunakan *internet banking* dikarenakan sudah beralih ke muamalat DIN (*Digital Islamic Network*).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti yaitu beberapa nasabah masih bertransaksi menggunakan *internet banking* menggunakan *website* namun sekarang sudah beralih menggunakan muamalat DIN karena lebih mudah beroprasinya hanya menggunakan *handpone* dan data internet bisa melakukan

---

<sup>25</sup> Joko Rizkie Widokarti, *Konsumen Pemasaran Komunikasi Kontemporer*, 2019 (Bandung: Cv Pustaka Setia) 81

dimana saja dan kapan saja dengan fitur-fitur *internet banking* yang sama saja dengan *website*.

c. Kepercayaan

Merupakan salah satu gagasan atau berdasarkan pada pengalaman, pengetahuan, dan persepsi, kepercayaan juga merupakan gambaran pemikiran yang dianut seseorang kepercayaan harus menimbulkan perilaku loyalitas nasabah sehingga akan beralih ulang<sup>26</sup>.

Sehingga kepercayaan nasabah yang menggunakan *internet banking* di bank muamalat kcp metro berbanding terbalik karena sebagian besar mereka kurang paham dalam menggunakan *internet banking*. Dengan Perusahaan bank Muamalat menciptakan aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) yang mempermudah nasabah dalam bertransaksi sehingga nasabah beralih ke aplikasi tersebut, sehingga hal ini menjadikan nasabah merasa puas dalam penggunaan aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) dibandingkan menggunakan *internet banking*.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan kepada nasabah bank muamalat Kcp Metro kenapa Bapak/Ibu lebih tertarik menggunakan aplikasi muamalat DIN dari pada menggunakan *website internet banking*? Nasabah lebih percaya

---

<sup>26</sup> Joko Rizkie Widokarti, *Konsumen Pemasaran Komunikasi Kontemporer*, 2019 (Bandung: Cv Pustaka Setia) 81

bahwa keamanan di aplikasi muamalat DIN lebih bisa dipertanggungjawabkan, mudah untuk bertransaksi dan lebih jelas.

d. Pengalaman

Pengalaman merupakan pedoman atau guru agar tidak melakukan kesalahan dalam menjalankan sesuatu nantinya, pengalaman juga salah satu faktor yang mempengaruhi nasabah dalam penggunaan *internet banking*.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan kepada nasabah bank Muamalat KCP metro, yang mempengaruhi rendahnya minat nasabah dalam penggunaan *internet banking* yaitu mereka lebih suka menggunakan muamalat DIN karena kemudahan dalam mengakses jika dibandingkan menggunakan *internet banking*, faktor pengalaman yang mempengaruhi mereka lebih memilih beralih menggunakan muamalat DIN karena tuntunan kegunaannya, dengan perkembangan digital dalam *internet banking* yang menciptakan aplikasi dalam mempermudah penggunaannya.

Sebenarnya faktor nasabah beralih menggunakan aplikasi adalah lebih mudah dipahami dan fitur-fitur produk yang tertata dan memudahkan dalam *login*.

e. Pengetahuan

Pengetahuan merupakan salah satu faktor pendukung penting penting bagi seseorang atau masyarakat dalam menentukan pilihan terhadap suatu hal, termasuk dalam menentukan pilihan dimana mereka akan menitipkan dananya. Pengetahuan juga dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti: pengalaman, pendidikan, keyakinan, penghasilan, sosial, lingkungan dan sebagainya. Semakin banyak pengalaman atau pengetahuan yang diperoleh dari diri sendiri maupun orang lain, maka semakin bertambah juga pengetahuan yang kita dapatkan<sup>27</sup>.

Pada hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan berpengaruh terhadap kurangnya minat nasabah dalam penggunaan *internet banking* di bank muamalat KCP metro. Pengetahuan nasabah merupakan semua informasi nasabah mengenai berbagai fitur produk yang ada di bank muamalat KCP metro menggunakan *internet banking*.

Hal ini menyebabkan banyak nasabah belum mengetahui secara pasti tentang sistem transaksi dalam penggunaan produk *internet banking*, mereka menganggap jika ada kesalahan dalam penggunaan *internet banking* akan menghilangkan harta atau investasi yang ada ditabungkan, karena mereka belum memahami sistem yang ada di *website internet banking*.

---

<sup>27</sup> Roni Andespa, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menabung Di Bank Syariah*.

2. Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri seseorang, faktor ini biasanya berkaitan dengan lembaga yang bersangkutan.
  - a. Promosi dan Sosialisasi

Promosi merupakan sebuah program terkendali dan terpadu dari metode komunikasi dan materi yang di rancang untuk menghadirkan perusahaan produk-produknya kepada calon konsumen, menyampaikan ciri ciri produk yang memuskan kebutuhan untuk mendorong penjualan yang pada akhirnya memberikan kontribusi pada kinerja jangka panjang<sup>28</sup>.

Namun berbanding terbalik yaitu dari hasil penelitian di lapangan promosi yang dilakukan oleh bank harus memberitahu nasabah dalam penggunaan *intenet banking* dengan baik, sehingga mempermudah nasabah dalam penggunaan *internet banking*. Sebagai besar nasabah menjelaskan bahwa mereka belum mendapatkan promosi secara langsung dalam penggunaan *internet banking*, sehingga dapat mempengaruhi rendahnya minat nasabah dalam penggunaan *internet banking*.

Seperti yang dijelaskan dalam wawancara kepada nasabah mereka belum memahami tentang penggunaan semua produk yang ada di *internet banking* bahwa untuk sekedar mendaftar atau membeli pulsa dengan *website internet banking* sangat kebingungan bahkan dalam promosi sebagian besar nasabah tidak

---

<sup>28</sup> Joko Rizkie Widokarti, *Konsumen Pemasaran Komunikasi Kontemporer*. 295

mengetahui *website internet banking* bank muamalat mereka hanya mengetahui aplikasi yang ditawarkan bank muamalat yaitu aplikasi muamalat DIN (*Digital Islamic Network*).

b. Sarana Atau Fasilitas

Pelayanan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lainnya. Fasilitas pelayanan pada bank syariah dapat berupa fasilitas fisik maupun pelayanan dari karyawannya, fasilitas pelayanan yang nyaman serta memadai akan dapat menarik perhatian masyarakat dan membuat masyarakat nyaman.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada nasabah pengguna *Internet banking* di Bank Muamlat KCP Metro yang dipaparkan pada teori fasilitas *internet banking* dapat disimpulkan bahwa tidak banyak masalah dalam penggunaan fasilitas yang ada *internet banking* namun ada beberapa kesulitan dalam transaksi penggunaan *internet banking*, pertanyaan peneliti kepada salah satu nasabah yaitu dari faktor pelayanannya berpengaruh atau tidak, jawabannya berpengaruh karena saat *login* ketika jaringan kurang maksimal akan terjadi *log-out* dan harus *login* kembali sehingga nasabah banyak yang beralih menggunakan aplikasi muamalat DIN (*Digital Islamic Network*).

Seperti yang dijelaskan dalam wawancara di atas bahwa pelayanan dari segi faktor atau sistem administrasi *internet banking* sebagian nasabah mengatakan bahwa pelayanannya sangatlah kurang jika terjadinya kesalahan dalam penggunaan *internet banking*. yaitu adanya kesalahan *password* ketika *login* yang sering terjadi pada akun nasabah, sehingga membuat rendahnya minat nasabah dalam penggunaan *internet banking* di bank muamalat Kcp Metro

c. Lokasi

Menentukan lokasi juga merupakan keputusan penting dalam suatu usaha yang bertujuan untuk menarik minat nasabah agar datang ketempat tersebut, lokasi mempunyai fungsi yang strategis karena dapat ikut menentukan tercapainya tujuan badan usaha, sehingga faktor lokasi sangat berpengaruh untuk dijangkau nasabah ketika terjadi permasalahan dalam melakukan transaksi *internet banking*<sup>29</sup>.

Namun berbanding terbalik dari hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada nasabah untuk pergi ke lokasi bank untuk menayakan bahwa ada kendala dalam penggunaan *internet banking* seperti *password* yang bermasalah, nasabah banyak mengatakan jauh dari rumah sehingga menyebabkan mereka belum berminat dalam melakukan transaksi menggunakan *internet*

---

<sup>29</sup> Roni Andespa, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menabung Di Bank Syariah*. Jurnal Lembaga Keuangan Perbankan

*banking*, sehingga menjadi salah satu faktor berpengaruh rendahnya nasabah dalam penggunaan *internet banking* di bank muamalat Kcp metro.

Jadi, minat merupakan keinginan individu untuk melakukan perilaku tertentu sebelum perilaku tersebut dilaksanakan sehingga kegiatan yang dilakukan inilah yang disebut dengan perilaku. Dengan demikian minat yang sudah direalisasikan dengan tingkah laku yang tampak mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya minat nasabah dalam teori eksternal dan internal yang dipaparkan diatas dihubungkan sebagai mana firman Allah SWT dalam Surat An-Najm (53) : (39-40) yang berbunyi :

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى ﴿٣٩﴾ وَأَنَّ سَعْيَهُ سَوْفَ يُرَى ﴿٤٠﴾

Artinya: “*dan bahwasanya seorang manusia tidak memperoleh selain apa yang telah diusahakan. Dan bahwasanya usaha itu kelak akan diperlihatkan kepadanya*”, Surat An-Najm (53) : (39-40).

Ayat ini menjelaskan tentang semua yang kita peroleh di dunia maupunn di akhirat itu berdasarkan apa yang telah kita lakukan atau kerjakan, nanti di hari kiamata semua yang telah kita lakukan atau kerjakan Allah minta pertanggung jawaban.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> Tim Penerjemah Al-Qur'an, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*. Bandung:CV Penerbit Diponorogo, 2005) 527.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya minat nasabah dalam penggunaan *internet banking* pada Bank Muamalat Kcp Metro dapat disimpulkan bahwa faktor yang menyebabkan rendahnya minat nasabah ada dua, yaitu faktor internal yang meliputi sikap, persepsi, kepercayaan, pengalaman dan pengetahuan, sedangkan faktor eksternal meliputi promosi dan sosialisasi, sarana atau fasilitas, dan lokasi.

Dari layanan muamalat DIN yang lebih memberikan kepuasan dibandingkan dengan transaksi penggunaan *internet banking*, hal ini dikarenakan *internet banking* susah dipahami mereka menganggap kinerja produk yang sangat susah dipahami sehingga nasabah menggunakan *Internet banking* sangat kesulitan sehingga nasabah tidak merasa puas dan menyebabkan rendahnya minat menggunakan *internet banking* di bank muamalat Kcp Metro.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan kesimpulan di atas maka peneliti memberikan saran pada bank Muamalat Kcp metro, melakukan promosi dan sosialisasi untuk memberikan tambahan dan pengetahuan agar dapat menarik minat nasabah dengan brosur untuk memberikan pemahaman *internet banking* dengan sistem yang lebih mudah dan menarik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman, Tuti Retnowati WD. "Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Bank DKI Cabang Osita Jakarta Timur, Jurnal Otonomi Daerah, Kebijakan Public Dan Pengembangan Masyarakat, Vol.12, No. 2,," *Juli 2016*.
- Agus riswandi, Budi. *Hukum Cyberspace*. 2016 ed. yogyakarta: Penerbit Gitanagari.
- Dokumentasi Produk-Produk bank Muamalat Kcp Metro
- Febriana, Nina indah. "Analisis Kualitas Layanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indosia Kantor Cabang Pembantu Tulang Agung, "jurnal An-Nisbah, Vol. 03 No. 1/Oktober 2016.
- Hendarsyah, D. "keamanan layanan internet banking dalam transaksi perbankan, jurnal ilmiah ekonomi, vol 1 no 1. 2012.
- Hidayat Sarah. *Dampak Brachlees Banking Terhadap Kinerja Keuangan PT Bank Muamalat Indonesia, jurnal L-Muzara'ah, Vol 3, No.2*. 2015 ed.
- Inain, Yusran. *Hak Cipta Dan Tantangannya Di Era Cyber Space*. 2009 ed. Bogor: Ghalia Indonesia.
- M Nur Rianto Al Arif. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. 2010 ed. Bandung: Alfabeta.
- . *dasar-dasar pemasaran bank syariah*. 2010 ed. Bandung: Alfabeta, t.t.
- Moh Rifai. *konsep perbankan syariah*. 2020 ed. semarang: wicaksana, t.t.
- Nasution, mislah hayati. "faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap internet banking. jurnal nisbah vol 01, no 01, 2015,"
- Nazaruddin , *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada Bank Syariah Cabak Ulak Kkarang Kota Padang, Jurnal Pundi Vol. 03 No 03 2019*
- Nitisusastro H. Mulyadi, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*, 2013 (Bandung: Cv Alfabeta)
- Roni Andespa, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menabung Di Bank Syariah. Jurnal Lembaga Keuangan Perbankan Vol 02, 2017.*

Skripsi Tri Nurbaiti, *Dampak layanan jasa mobile banking terhadap peningkatan jumlah nasabah studi kasus bank muamalat KCP ZA pagar alam*, (Metro, IAIN METRO, 2020)

kripsi Widarni Mariati, *analisis layanan e-banking daam meningkatkan frekuensi bertransaksi nasabah, sudi kasus pada PT. Bank BNI Syariah cabang mataram*, Mataram, (Universitas Islam Negeri Mataram, 2020)

Tim Penerjemah Al-Qur'an, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*. Bandung:CV Penerbit Diponorogo, 2005

Rosyidah. "Analisis Pengetahuan Nasabah Tentang Produk Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Indonesia), *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol 10, No 20, Juni 2019.

Sugiono. *metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. 2010 ed. Bandung: Alfabeta.

Sugiono. *metode penelitian komprehensif*. 2015 ed. Bandung: Alfabeta, t.t.

———. *metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. 2017 ed. Bandung: Alfabeta.

Supriyono, maryanto. *buku pintar perbankan*.

Unggul Basoeky. *Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Berbagai Aspek Kehidupan Masyarakat*. 2020 ed. Bandung, Jawa Barat: CV. Media Sains Indonesia.

Widokarti,Joko Rizkie *Perilaku Konsumen*, 2019 (Bandung: Cv Pustaka Setia),

Yosua Carunia Agung Nuwa "Analisis Pengaruh Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)" *Jurnal Ekonomi Trisakti* Vol 2 No 2 Oktober 2022.

Zelviean Adhari Hendy. *Kepuasan Pelanggan Dan Pencapaian Brand Trust*,. 2021 ed. Jawa Timur: Cv Qiara Media.

[www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id)

# **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-0234/In.28.1/J/TL.00/02/2023  
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 : **DEVI ANGGRAINI KUSUMA**  
NPM : 1903022002  
Semester : 8 (Delapan)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI RENDAHNYA MINAT NASABH DALAM PENGGUNAAN INTERNET BANKING PADA BANK MUAMALAT KCP METRO**

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, 09 Februari 2023

Ketua Jurusan,



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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://sismik.metrouniv.ac.id/v2/cek-suratbimbingan.php?npm=1903022002>. **Token = 1903022002**

## **OUTLINE**

### **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI RENDAHNYA MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN INTERNET BANKING PADA BANK MUAMALAT KCP METRO**

**HALAMAN SAMPUL**  
**HALAMAN JUDUL**  
**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**HALAMAN NOTA DINAS**  
**HALAMAN PENGESAHAN**  
**ABSTRAK**  
**HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN**  
**HALAMAN MOTTO**  
**HALAMAN PERSEMBAHAN**  
**KATA PENGANTAR**  
**DAFTAR ISI**  
**DAFTAR LAMPIRAN**

#### **BAB I PENDAHULUAN**

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

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

- A. Pengertian Nasabah
  1. Pengertian Nasabah
  2. Jenis- Jenis Nasabah
  3. Karakter Nasabah
- B. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Rendahnya Minat Nasabah
  1. Penegertian faktor
  2. Pengertian Minat
  3. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah
- C. Internet Banking
  1. Pengertian Internet Banking
  2. Fitur- Fitur Internet Banking
  3. Kelebihan dan Kekurangan Internet Banking
- D. Produk produk bank muamalat
  1. Produk tabungan
  2. Produk giro
  3. Produk deposito mudharabah
  4. Produk Mdin dan Mqris
  5. Produk program haji
  6. Produk sunlif syariah

#### **BAB II METODOLOGI PENELITIAN**

- A. Jenis dan Sifat Penelitian

- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Analisis Data

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

- A. Profil Bank Muamalat Indonesia KCP Metro
  - 1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat KCP Metro
  - 2. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Metro
- B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Rendahnya Minat Nasabah Dalam Penggunaan Internet Banking Pada Bank Muamalat Kcp Metro

#### **BAB V PENUTUP**

- A. Kesimpulan
- B. Saran

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

Mengetahui  
Dosen Pembimbing



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

Metro, Februari 2023  
Penulis,



**Devi Anggraini Kusuma**  
NPM.1903022002

## ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

### FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI RENDAHNYA MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN INTERNET BANKING PADA BANK MUAMALAT KCP METRO

#### A. WAWANCARA

Wawancara dengan nasabah bank Muamalat Kcp metro :

1. Apakah ibu/bapak menggunakan produk *internet banking*?
2. Mengapa ibu /bapak masih menggunakan *internet banking*?
3. Apakah ibu/bapak hanya menggunakan *internet banking* atau menggunakan aplikasi *mobile banking* yakni Muamalat DIN?
4. Sudah berapa lama ibu/bapak menggunakan *internet banking*?
5. Apa saja kendala dalam melakukan transaksi menggunakan *internet banking*?
6. Apa manfaat dalam menggunakan *internet banking*?
7. Menurut ibu/bapak lebih mudah menggunakan *internet banking* atau muamalat DIN?
8. Kenapa ibu/bapak lebih tertarik menggunakan aplikasi muamalat DIN dari pada menggunakan *web internet banking*?
9. Apakah ada perbedaan yang ibu/bapak ketehai antara *internet banking* dan *mobile banking* (Muamalat Din)?

#### B. DOKUMENTASI

1. Nasabah Bank Muamalat Kcp Metro

Mengetahui  
Dosen Pembimbing

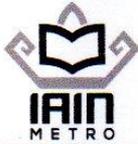


**Reonika Puspita Sari, M.E.Sy**  
NIP. 19920221 201801 2 001

Metro, Februari 2023  
Penulis,



**Devi Aggraini Kusuma**  
NPM. 1903022002



**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-0375/In.28/D.1/TL.01/02/2023

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

Nama : **DEVI ANGGRAINI KUSUMA**  
NPM : 1903022002  
Semester : 8 (Delapan)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BANK MUAMALAT INDONESIA KCP METRO, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI RENDAHNYA MINAT NASABH DALAM PENGGUNAAN INTERNET BANKING".
  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 : 21 Februari 2023

Mengetahui,  
Pejabat Setempat

  
Ahmad Anwar  
Branch Manager

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

Nomor : B-0375/In.28/D.1/TL.00/02/2023  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
PIMPINAN BANK MUAMALAT  
INDONESIA KCP METRO  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-0375/In.28/D.1/TL.01/02/2023,  
tanggal 21 Februari 2023 atas nama saudara:

Nama : **DEVI ANGGRAINI KUSUMA**  
NPM : 1903022002  
Semester : 8 (Delapan)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BANK MUAMALAT INDONESIA KCP METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI RENDAHNYA MINAT NASABH DALAM PENGGUNAAN INTERNET BANKING".

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

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 21 Februari 2023  
Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



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

Nomor : 029/BMI/MTR/X/2022  
Lamp. : -

Metro, 01 Maret 2023 M

**Kepada Yth.**  
**Bpk. Muhammad Ryan Fahlevi, M.M**  
**Di Tempat**

Perihal : **SURAT BALASAN**

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,*

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan segala aktivitas sehari-hari, Aamiin.

Yang bertandatangan dibawah ini:

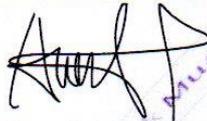
Nama : Ahmad Azwar  
Jabatan : Branch Manager  
Lokasi : Bank Muamalat KCP Metro

Telah kami **SETUJUI** untuk melakukan **SURAT RESEARCH** pada perusahaan kami sebagai syarat penyusunan skripsi, atas nama:

Nama : Devi Anggraini Kusuma  
NPM/Semester : 1903022002  
Fakultas : Ekonomi Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah  
Judul : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI RENDAHNYA  
MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN INTERNET  
BANKING PADA BANK MUAMALAT KCP METRO

Demikian surat ini kami sampaikan atas kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.  
*Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,*

**PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk**  
**KCU BANDAR LAMPUNG**



**Ahmad Azwar**  
Branch Manager



**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.iaian@metrouniv.ac.id

Nomor : B-4037/In.28/J/TL.01/11/2022  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN PRASURVEY**

Kepada Yth.,  
Pimpinan Bank Muamalat KCP  
Metro  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, mohon kiranya Saudara berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami, atas nama :

Nama : **DEVI ANGGRAINI KUSUMA**  
NPM : 1903022002  
Semester : 7 (Tujuh)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : ANALISIS KEPUASAN NASABAH DALAM PENGGUNAAN  
INTERNET BANKING PADA BANK MUAMALAT KCP  
METRO

untuk melakukan prasurvey di Bank Muamalat KCP Metro, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya prasurvey tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 25 November 2022  
Ketua Jurusan,



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

Nomor : 029/BMI/MTR/X/2022

Metro, 05 Desember 2022 M

Lamp. : -

**Kepada Yth.**  
**Bpk. Muhammad Ryan Fahlevi, M.M**  
**Di Tempat**

Perihal : **SURAT BALASAN**

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,*

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan segala aktivitas sehari-hari, Aamiin.

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Azwar  
Jabatan : Branch Manager  
Lokasi : Bank Muamalat KCP Metro

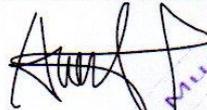
Telah kami **SETUJUI** untuk melakukan **PRASURVEY** padaperusahaan kami sebagai syarat penyusunan skripsi, atas nama:

Nama : Devi Anggraini Kusuma  
NPM/Semester : 1903022002  
Fakultas : Ekonomi Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah  
Judul : ANANLISIS KEPUASAN NASABAH DALAM PENGGUNAAN INTERNET BANKING PADA BANK MUAMALAT KCP METRO

Demikian surat ini kami sampaikan atas kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,*

**PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk**  
**KCU BANDAR LAMPUNG**



**Ahmad Azwar**  
Branch Manager



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725)  
41507, Fax (0725) 47296, Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa : Devi Anggraini Kusuma Fakultas/Jurusan : FEBI / PBS  
NPM : 1903022002 Semester/TA : VII/2022  
Dosen Pembimbing : Reonika Puspitasari,  
M.E.Sy

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	16/12 2022	& pembuatan Lbany & perkuat of data Pubel. & perselas masalahnya	
	19/12 2022	Lkm Acc.	
	24/12 2022	Penelitian Belerian difolish pd penelitian tbeany Kew dan 78 mendedah & Jelasha	
	23/12 2022	Acc Bag ? Bab ii tambahkan analisis peneliti	

Dosen Pembimbing,

Reonika Puspitasari, M.E.Sy  
NIP.199202212018012001

Mahasiswa PBS,

Devi Anggraini Kusuma  
NPM.1903022002



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa : Devi Anggraini Kusuma      Fakultas/Jurusan : FEBI / PBS  
NPM : 1903022002      Semester/TA : VII/2022  
Dosen Pembimbing : Reonika Puspitasari,  
M.E.Sy

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	28/12	Ace Bab II  Perbaiki metode, Teknik yg dipakai dalam menendak Sumber Primer. & jelaskan & sekunder, buku apa? Jurnal 3th terakhir	

Dosen Pembimbing,

Reonika Puspitasari, M.E.Sy  
NIP.199202212018012001

Mahasiswa PBS,

Devi Anggraini Kusuma  
NPM.1903022002



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725)  
41507, Fax (0725) 47296, Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa : Devi Anggraini Kusuma      Fakultas/Jurusan : FEBI / PBS  
NPM : 1903022002      Semester/TA : VII/2022  
Dosen Pembimbing : Reonika Puspitasari,  
M.E.Sy

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	29/12/2021	Ace Bab iii	

Dosen Pembimbing,

Reonika Puspitasari, M.E.Sy  
NIP.199202212018012001

Mahasiswa PBS,

Devi Anggraini Kusuma  
NPM.1903022002



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Devi Anggraini Kusuma      Fakultas/Jurusan : FEBI / PBS  
NPM : 1903022002      Semester/TA : VIII/2023  
Dosen Pembimbing : Reonika Puspitasari,  
M.E.Sy

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	2/maret 2023	Outline & Pembahasan & Bab IV blue buku p. 200 Ace outline	
	3/maret 2023	APB pertanyaan & pembahasan Kp2 topik permasalahan tambahan wawancara & 9 narasumber	
	4/maret 2023	Ace APB	

Dosen Pembimbing,

**Reonika Puspitasari, M.E.Sy**  
NIP.199202212018012001

Mahasiswa Ybs,

**Devi Anggraini Kusuma**  
NPM.1903022002



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Devi Anggraini Kusuma      Fakultas/Jurusan : FEBI / PBS  
NPM : 1903022002      Semester/TA : VIII/2023  
Dosen Pembimbing : Reonika Puspitasari,  
M.E.Sy

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	2 Maret 2023	Pembahasan Faktor Internal Eksternal, Struktur dan Masalah yg dihadapi pd bank tersebut. Sudlas selesai/belum, lihat orga teorinya	
	14 Maret 2023	Pembahasan Analisis dan Kesenjangan. Tugas IV hasil Penelitian Sineronkan dg Teori AEC Sub IV	

Dosen Pembimbing,

**Reonika Puspitasari, M.E.Sy**  
NIP.199202212018012001

Mahasiswa Ybs,

**Devi Anggraini Kusuma**  
NPM.1903022002



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

**Nama Mahasiswa : Devi Anggraini Kusuma      Fakultas/Jurusan : FEBI / PBS**  
**NPM : 1903022002      Semester/TA : VIII/2023**  
**Dosen Pembimbing : Reonika Puspitasari,**  
**M.E.Sy**

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	17/maret 2023	Bab v Perbankan Kesimpulannya Sejarah & Pertumbuhan Perbankan,	
	20/maret 2023	Ace Bab v	
	22/maret 2023	Abstrak & Perbankan Catur buni	
	27/maret 2023	Ace Abstrak Dpt & Munaosyalhian	

Dosen Pembimbing,

**Reonika Puspitasari, M.E.Sy**  
NIP.199202212018012001

Mahasiswa Ybs,

**Devi Anggraini Kusuma**  
NPM.1903022002



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

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

---

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA  
Nomor : P-148/In.28/S/U.1/OT.01/03/2023**

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

Nama : DEVI ANGGRAINI KUSUMA  
NPM : 1903022002  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2022 / 2023 dengan nomor anggota 1903022002

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, 29 Maret 2023  
Kepala Perpustakaan



*As'ad*  
Dr. 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 : Devi Anggraini Kusuma  
NPM : 1903022002  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Proposal berjudul **P** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 14%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 5 Januari 2023  
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



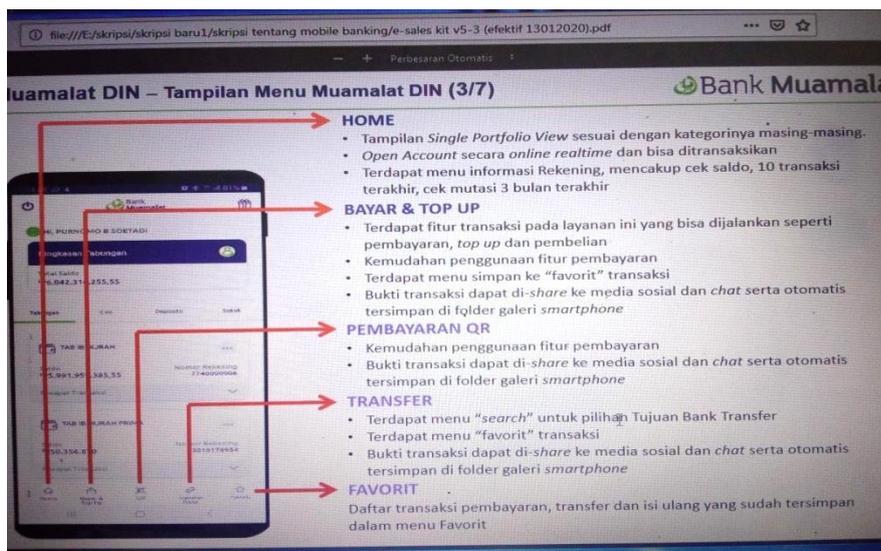
**Muhammad Ryan Fahlevi**

NIP.199208292019031007

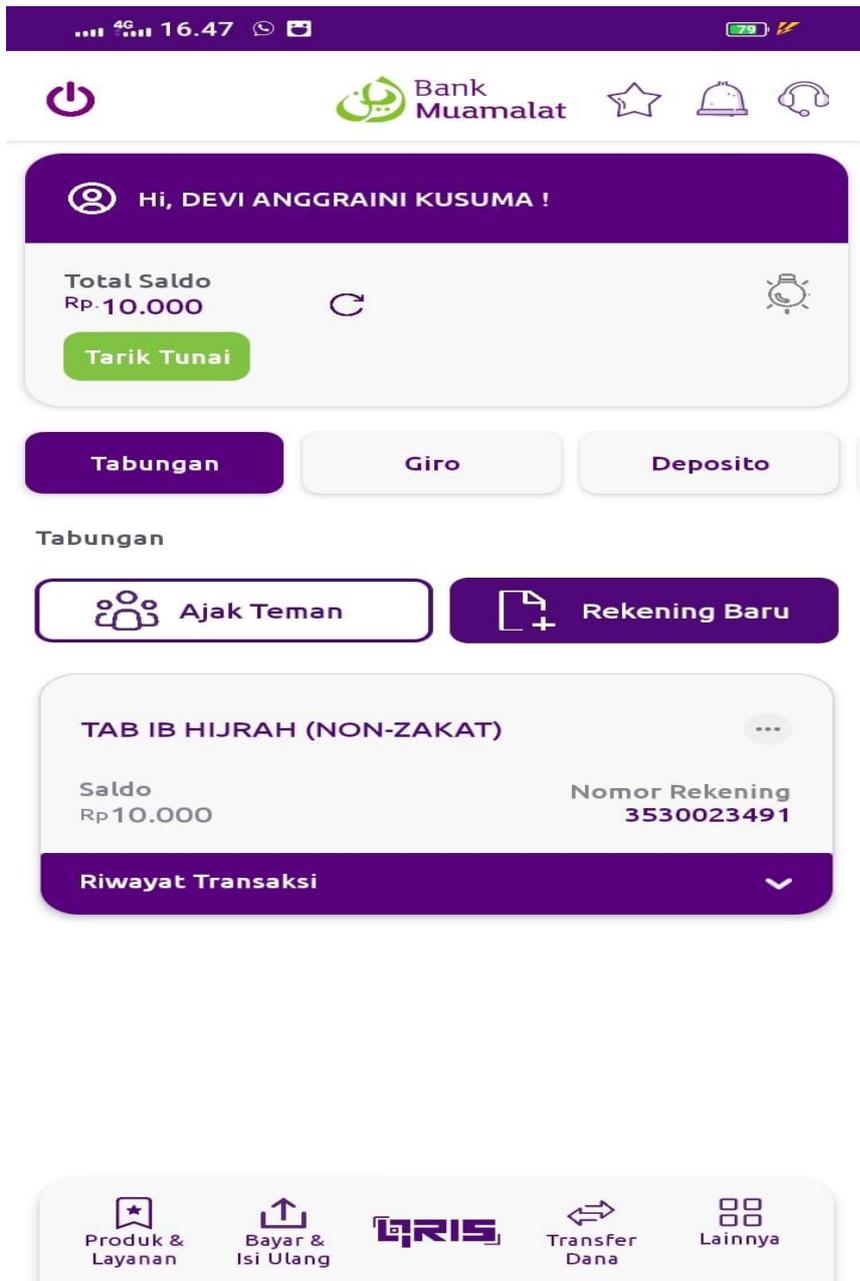
## DOKUMENTASI



Tampilan *Internet banking* melalui *website*



Tampilan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*)



Tampilan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) di android



Wawancara dengan Ibu Yurita Sari, *Marketing Bank Muamalat KCP metro*



Wawancara ibu cika (*inisial*) nasabah bank muamalat Kcp Metro



Wawancara Ibu Putri (*inisial*) nasabah bank muamalat Kcp Metro



Wawancara Ibu retno (*inisial*) nasabah bank muamalat Kcp Metro

## RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Devi Anggraini Kusuma lahir Surabaya ilir, Peneliti merupakan anak ketiga dari di Surabaya ilir, 28 November 1999, dan dibesarkan di tiga bersaudara. Anak dari Bapak Daeng Panesah dan Ibu Katemi. Peneliti menyelesaikan Pendidikan Formalnya Di SD N 1 Bandar Surabaya Iilir pada Tahun 2013, MTS N 2 Lampung Tengah Pada Tahun 2016, dan SMA N 1 Rumbia Pada Tahun 2017.

Pada tahun 2019 Peneliti melanjutkan Studi di Perguruan Tinggi dengan mengambil jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro. Melalui seleksi penerimaan jalur Mandiri

Bagi peneliti untuk bisa menyelesaikan Program Studi S1 bukan hal yang mudah, ada beberapa tahap yang mungkin kita memang dituntut untuk berfikir keras. Namun dukungan penuh dari orang tua, dan keluargalah yang bisa menjadi motivasi bagi peneliti, bahwa peneliti harus bisa menyelesaikan program studi ini dengan baik.

Memasuki akhir masa Studi Peneliti di jurusan S1 Perbankan Syariah IAN Metro, Peneliti mempersembahkan Skripsi yang berjudul: **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI RENDAHNYA MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN INTERNET BANKING PADA BANK MUAMALAT KCP METRO”**