

SKRIPSI

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH DALAM
MENGUNAKAN FASILITAS E-BANKING
PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KCP METRO**

Oleh:

**Dhea Helen Aprilia Saputri
NPM. 1903020012**



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

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

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH DALAM
MENGUNAKAN FASILITAS E-BANKING
PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KCP METRO**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Memenuhi Sebagai
Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:
Dhea Helen Aprilia Saputri
NPM. 1903020012

Pembimbing : Agus Trioni Nawa, M.Pd

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

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

NOTA DINAS

Nomor : -

Lampiran : 1 (satu) berkas

Perihal : **Pengajuan Permohonan untuk di Munaqosyahkan**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Metro
Di –
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi yang disusun oleh :

Nama : DHEA HELEN APRILIA SAPUTRI
NPM : 1903020012
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN FASILITAS E-
BANKING PADA BANK MUAMALAT INDONESIA
KCP METRO

Sudah kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk di Munaqosyahkan. Demikian harapan kami dan atau penerimanya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Metro, 20 Juni 2023

Dosen Pembimbing



Agus Trioni nawa, M.Pd

NIDN.2012009001

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul :FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN FASILITAS E-
BANKING PADA BANK MUAMALAT INDONESIA
KCP METRO

Nama : DHEA HELEN APRILIA SAPUTRI

NPM : 1903020012

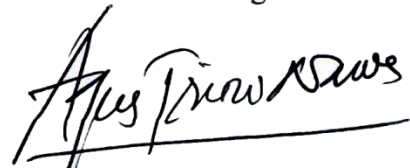
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Untuk di Munaqosyahkan dalam sidang Munaqosyahkan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Metro, ²⁰Juni 2023
Dosen Pembimbing



Agus Trioni nawa, M.Pd
NIDN.2012009001



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

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

PENGESAHAN SKRIPSI

No. B-2462/In-28.3/P/PP-00.9/07/2023

Skripsi dengan judul : FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN FASILITAS E-BANKING PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KCP METRO. Disusun oleh: DHEA HELEN APRILIA SAPUTRI, NPM. 1903020012, Jurusan Perbankan Syariah (PBS) yang telah di Ujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/ tanggal : Selasa/ 27 Juni 2023.

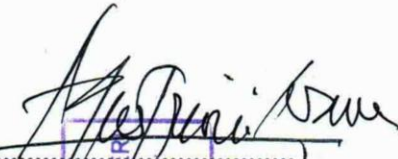



TIM PENGUJI

Ketua/ Moderator : Agus Trioni Nawa, M.Pd

Penguji I : Liberty, S.E., M.A

Penguji II : Reonika Puspita Sari, M.E.,Sy

Sekretaris : Agus Alimuddin, M.E

()
()
()
()

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Siti Zulaikha, S.Ag, M.H
NIP. 19720611 199803 2 001

ABSTRAK

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH DALAM MENGUNAKAN FASILITAS E-BANKING PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KCP METRO

Oleh :

DHEA HELEN APRILIA SAPUTRI
NPM. 1903020012

Perkembangan teknologi dan informasi menciptakan berbagai jenis dan peluang bisnis yang baru dimana transaksi-transaksi bisnis makin banyak dilakukan secara elektronika. Berkaitan dengan berkembangnya teknologi dan informasi tersebut memungkinkan setiap orang dapat dengan mudah melakukan transaksi perbankan. Perkembangan *electronic banking* memang cepat dan memberi pengaruh yang signifikan dalam aspek kehidupan. Teknologi informasi menjadi penunjang maju dan berkembangnya pelayanan jasa perbankan seperti teknologi *electronic banking* atau E-Banking.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan fasilitas E-Banking dan untuk mengetahui upaya mempertahankan kualitas fasilitas E-Banking dalam menarik minat nasabah. Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (*field research*) yang bersikap deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara dan dokumentasi. Wawancara yang dilakukan kepada nasabah dan pimpinan Bank Muamalat Indonesia KCP Metro. Kemudian semua data tersebut di analisis secara induktif.

Hasil penelitian ini yaitu faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan fasilitas E-Banking pada Bank Muamalat Indonesia KCP Metro adalah faktor internal dan eksternal. Pada faktor internal yaitu motivasi, sikap dan keyakinan, kepercayaan, kemudahan, gaya hidup. Sedangkan faktor eksternal yaitu keluarga, pelayanan dan promosi. Upaya mempertahankan kualitas fasilitas E-Banking dalam menarik minat nasabah yaitu antara lain menjaga kerahasiaan data/informasi (*Confidentiality*), menjaga keaslian (*Integrity*) data/informasi, dan menjaga ketersediaan (*Availability*) data/informasi.

Kata Kunci : *Faktor yang mempengaruhi minat nasabah, Minat Nasabah, Fasilitas E-Banking dan Bank Muamalat Indonesia KCP Metro*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dhea Helen Aprilia Saputri

Npm : 1903020012

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro 20 Juni 2023

Yang Menyatakan,



Dhea Helen Aprilia Saputri

NPM. 1903020012

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Artinya: *Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.*

(Q.S Al Al Insyirah:5)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah saya ucapkan kepada Allah SWT, dengan rasa syukur dan rasa bahagia peneliti persembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih sayang tulus kepada :

1. Kedua Orang Tua tercinta Ayahanda Sukatman dan Ibu Isrofah yang sangat peneliti sayangi, yang selalu mendoakan, memberikan kasih sayang begitu luar biasa serta dukungan dan doanya dalam keberhasilan menyelesaikan studi di IAIN Metro.
2. Kepada adik laki-laki Farrel Sabil Dwi Saputra yang selalu memberikan semangat serta keluarga besarku terimakasih atas semua doanya dan nasehat untuku sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Kepada sahabat-sahabatku yang selalu menemani peneliti dalam suka maupun duka dan selalu memberikan motivasi agar dapat berwisuda bersama.
4. Segenap pimpinan dan karyawan Bank Muamalat Indonesia KCP Metro yang telah mengizinkan penelitian skripsi ini.
5. Serta Almamater peneliti Institut Agama Islam Negeri Metro Lampung yang selalu peneliti banggakan.

Terimakasih peneliti ucapkan atas keikhlasan dan ketulusannya dalam memberikan dukungan dan semangat, terimakasih untuk pengorbanan kalian semua. Semoga kita termasuk ke dalam golongan orang-orang yang beruntung.

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 proposal skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena 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. Bapak Agus Trioni Nawa, M.Pd 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 memebrikan ilmu pengetahuan.
6. Kedua orang tua dan keluarga yang memberikan doa untuk keberhasilanku.
7. Semua pihak yang membantu memberikan motivasi dalam penyusunan skripsi.

Peneliti menyadari bahwa banyak kekurangan dalam penulisan Skripsi ini, maka peneliti mengharapkan kritik dan saran yang positif untuk mengahsilakan penelitian yang lebih baik. Peneliti berharap semoga peneliti dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang Perbankan Syariah.

Metro, Juni 2023
Penulis,



Dhea Helen Aprilia Saputri
NPM. 1903020012

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN.....	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Penelitian Relevan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. E-Banking	12
1. Pengertian E-Banking	12
2. Produk E-Banking.....	14
3. Keamanan Transaksi E-Banking.....	19
4. Keunggulan dan Kelemahan E-Banking.....	20
B. Minat Nasabah	22
C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menggunakan Fasilitas E-Banking	23

D. Upaya Mempertahankan Kualitas Fasilitas E-Banking dalam Menarik Minat Nasabah.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis dan Sifat Penelitian	29
B. Sumber Data.....	30
C. Teknik Pengumpulan Data.....	32
D. Teknik Penjamin Keabsahan.....	34
E. Teknik Analisa Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Hasil Penelitian	36
1. Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menggunakan Fasilitas E-Banking pada Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.....	36
2. Upaya Mempertahankan Kualitas Fasilitas E-Banking dalam Menarik Minat Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Metro	49
E. Pembahasan.....	54
1. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menggunakan Fasilitas E-Banking pada Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.....	54
2. Analisis Upaya Mempertahankan Kualitas Fasilitas E-Banking dalam Menarik Minat Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.....	66
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Media Promosi Pamflet pada E-Banking	49
Gambar 4.2 Penguat <i>Password</i> pada E-Banking	51

DAFTAR LAMPIRAN

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan memiliki peranan yang sangat penting dalam dunia ekonomi. Kegiatan utama dari perbankan adalah menghimpun dana dari masyarakat kemudian disalurkan kembali pada masyarakat, dengan demikian dunia perbankan dapat memposisikan antara pihak yang kekurangan dana dan kelebihan dana. Aktifitas tersebut merupakan gambaran berdasarkan fungsi bank sebagai informasi keuangan. Bank merupakan lembaga yang dipercayai oleh masyarakat dari berbagai macam kalangan dalam menempatkan dananya secara aman.¹

Pada era globalisasi ini Indonesia mengalami perkembangan ekonomi dan teknologi yang sangat pesat. Teknologi informasi merupakan kebutuhan yang sangat penting. Belakangan ini peran teknologi tidak hanya sebagai faktor pendukung, namun berkembang pesat menjadi aspek penentu bagi kemajuan dunia perbankan yang kompetitif. Bank yang tidak mengedepankan teknologi dalam pelayanannya cenderung sulit untuk maju dan berkembang. Keunggulan teknologi yang diterapkan bahkan dapat membangun kepercayaan publik.²

Semakin ketatnya persaingan yang terjadi di dunia bisnis ini, mengakibatkan kualitas pelayanan perbankan semakin meningkat dan pada

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

² Thohir luth, *Dinamika Bank Syariah*, (Sumbersari, Juli 2005), 49

jasa perbankan semakin kompleks.³ Perkembangan teknologi dan informasi menciptakan berbagai jenis dan peluang bisnis yang baru dimana transaksi-transaksi bisnis makin banyak dilakukan secara elektronika. Berkaitan dengan berkembangnya teknologi dan informasi tersebut memungkinkan setiap orang dapat dengan mudah melakukan transaksi perbankan. Perkembangan *electronic banking* memang cepat dan memberi pengaruh yang signifikan dalam aspek kehidupan. Beberapa bank berusaha untuk meningkatkan teknologi dan sistem informasi agar dapat memberikan pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Pelayanan yang dapat memuaskan nasabah adalah pelayanan jasa yang cepat dan akurat. Sehingga bank berlomba-lomba untuk selalu berinovasi dalam memberikan produk layanan jasanya. Teknologi informasi yang menjadi penunjang maju dan berkembangnya pelayanan jasa perbankan seperti teknologi *Electronic Banking* atau E-Banking.

E-Banking adalah salah satu produk jasa yang banyak ditawarkan oleh bank di Indonesia. E-banking upaya dari pihak perbankan untuk mempermudah akses bagi para nasabahnya dalam bertransaksi. Oleh karena itu alasan kemudahan dan kegunaanya, mulai banyak nasabah yang menggunakan fasilitas e-banking dalam transaksi perbankan. Dalam hal ini nasabah tidak lagi dibingungkan oleh berbagai proses layanan yang dapat menghambat aktivitas mereka, seperti harus datang langsung ke bank saat melakukan transaksi. Dengan adanya e-banking nasabah bisa bertransaksi

³ Ismail, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Kencana Prenamedia Group, 2010), 6

langsung tanpa harus membawa uang tunai atau dapat melakukan transfer tanpa harus datang ke teller.⁴

Transaksi e-banking dapat dilakukan dimana saja, dibelahan bumi manapun, selama ada jaringan layanan data dan dapat berakses. Transaksi dapat dilakukan 24 jam. E-banking dalam penggunaannya langsung secara online melalui *website* resmi dari bank yang bersangkutan. Layanan e-banking berbeda dengan layanan lainnya, seperti layanan *mobile banking*, *sms banking* dan juga ATM, *mobile banking* dalam pengoprasianya hamper sama dengan *e-banking* yaitu sama-sama menggunakan jaringan internet, namun ada hal yang membedakanya yaitu, nasabah terlebih dahulu harus mendowlod aplikasi *mobile banking* suatu bank untuk menggunakannya dan aplikasi tersebut hanya bisa digunakan pada *smartphone*. Hal ini berbeda dengan e-banking karena layanan e-banking tidak perlu menggunakan aplikasi untuk mengaksesnya. Layanan yang lain seperti dengan *sms banking* tidak perlu menggunakan jaringan internet, melainkan hanya perlu menggunakan pulsa saja.⁵

Keuntungan dari menyediakan layanan e-banking bagi bank adalah e-banking bisa menjadi solusi murah pengembangan infrastruktur dibanding membuka outlet ATM. Tetapi *electronic banking* juga membuka peluang timbulnya kejahatan. Seperti halnya masalah keamanan dan kerahasiaan data-data pribadi. Seringkali dipertanyakan oleh nasabah sebelum mereka memutuskan untuk menggunakan *electronic banking*. *Electronic banking*

⁴ Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: ANDI, 2011), 65

⁵ Nelson Tampu Bolon, *Bijak Ber-eBanking*, (Jakarta:OJK,Mei 2015), 10-14

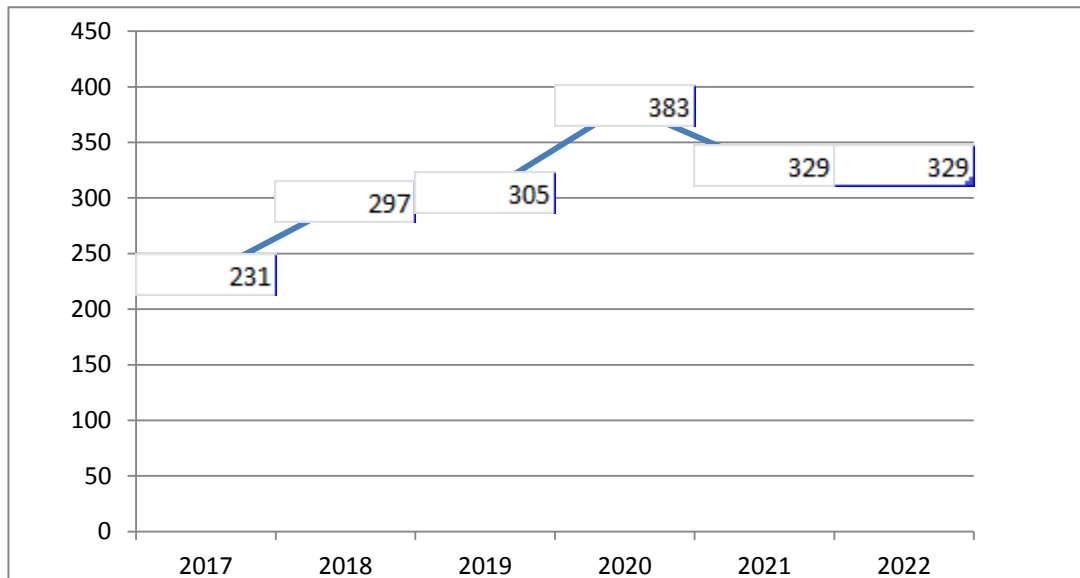
yang mampu meyakinkan nasabahnya akan keamanan dan kerahasiaan data-data nasabah akan memperoleh kepercayaan dari nasabah.⁶

Bank Muamalat Indonesia KCP Metro, memiliki salah satu *platform* perbankan yang paling beragam di Indonesia dengan berbagai *delivery channel* di beberapa tahun terakhir. Dengan jaringan layanan perbankan elektronik yang luas dan beragam, para nasabah semakin menikmati kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan dengan Bank Muamalat Indonesia KCP Metro. Untuk mengantisipasi persaingan tersebut maka Bank Muamalat Indonesia juga mulai bersaing dan berupaya untuk mengembangkan teknologi E-Muamalat berupa *Phone Banking*, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking*. Sementara itu, Bank Muamalat Indonesia KCP Metro juga terus meningkatkan jumlah nasabah baru dalam penggunaan berbagai layanan tersebut. Contohnya Penggunaan *electronic banking* bagi perorangan, mencatat sebanyak 231 nasabah di tahun 2017. Fakta ini mendukung penggunaan fasilitas e-banking pada Bank Muamalat Indonesia KCP Metro dalam mendayagunakan jaringan pelayanan perbankan elektronik. Manfaat bagi Bank Muamalat Indonesia KCP Metro dalam penyediaan berbagai ragam *delivery channel* terletak pada kecenderungan nasabah untuk memilih *delivery channel* yang paling sesuai dan cocok dengan kebutuhannya. Dalam jangka panjang, hal ini akan meningkatkan efisiensi penggunaan masing-masing *platform* pelayanan Bank Muamalat Indonesia KCP Metro. Berikut ini adalah jumlah nasabah

⁶ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta: Granmedia Pustaka Utama, 2014), 324

penggunaan fasilitas e-banking di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.⁷

Grafik 1.1
Jumlah Nasabah Pengguna E-banking
Bank Muamalat Indonesia KCP Metro⁸



Berdasarkan data dari hasil prasurvey diatas, bahwa penggunaan *electronic banking* pada tahun 2018 dan 2019 mengalami kenaikan dalam jumlah nasabah penggunaan e-banking, walaupun kenaikan tersebut belum signifikan akan tetapi hal tersebut menjadi suatu prestasi pada Bank Muamalat Indonesia KCP Metro, karena sudah berusaha menaikkan jumlah nasabah penggunaan e-banking. Peristiwa ini membuat Bank Muamalat Indonesia KCP Metro harus tetap bertahan untuk tetap mengoptimalkan jumlah nasabah penggunaan e-banking.

Kemudian pada tahun 2020 penggunaan *electronic banking* mengalami kenaikan dalam jumlah nasabah yang signifikan mencapai 383 nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Muamalat Indonesia KCP

⁷ Hasil Wawancara dengan Ibu Yurita Selaku Marketing Bank Muamalat Indonesia KCP Metro, Pada 25 Oktober 2022.

⁸ Data Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro, 2022

Metro semakin canggih dalam menggunakan layanan *electronic banking*.

Berdasarkan hasil wawancara yang sudah peneliti lakukan bahwa, kenaikan penggunaan fasilitas e-banking Bank Muamalat Indonesia KCP Metro, Pada jangka waktu tiga tahun terakhir menunjukkan kenaikan yang positif dari tahun ke tahun (tidak terjadi penurunan). Dimana kenyamanan dalam menggunakan fasilitas e-banking menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi yang mana memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan dimanapun. Tetapi, pada tahun 2021 dan 2022 penggunaan e-banking mengalami penurunan dalam jumlah nasabah yang tidak signifikan karena ketidaknyamanan akibat jaringan pada saat membuka layanan e-banking dan banyaknya penipuan yang sering terjadi baik melalui telepon/sms. Sehingga membuat nasabah semakin tidak percaya dalam menggunakan e-banking.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan nasabah Bank Muamalat KCP Metro yang menggunakan fasilitas e-banking, yaitu yang pertama kepada ibu wd, bahwasanya ibu wd menggunakan e-banking dikarenakan mudah dan bisa bertransaksi kapan saja sehingga kebutuhan sehari hari ibu wd bisa terpenuhi, dengan adanya e-banking ibu wd tidak perlu datang ke ATM atau brilink terdekat.⁹ Sedangkan yang kedua kepada ibu dr, bahwasanya ibu dr menggunakan e-banking supaya tidak harus datang ke ATM ketika mau transfer dan ibu dr menggunakan e-banking ini

⁹ Hasil Wawancara Ibu wd selaku nasabah Bank Muamalat Indonesia Kcp Metro, Pada 22 Maret 2023.

karena kemudahannya, hemat waktu dan tentunya nyaman pada saat bertransaksi.¹⁰

Penggunaan fasilitas *e-banking* oleh nasabah bank muamalat Indonesia KCP Metro ini menarik untuk dilakukan suatu penelitian untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan fasilitas *e-banking*. Hal ini penting karena hasil penelitian ini dapat memberikan petunjuk bagi industri perbankan, yaitu Bank Muamalat Indonesia KCP Metro untuk dapat merumuskan strategi pemasaran guna menjaga konsistensi dan keunggulan kompetitif produk *e-banking* dimasa yang akan datang.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, pertanyaan dalam penelitian ini yaitu :

1. Faktor apa saja yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan fasilitas E-Banking pada Bank Muamalat Indonesia KCP Metro?
2. Bagaimana upaya mempertahankan kualitas fasilitas E-Banking dalam menarik minat nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Metro?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui Faktor apa saja yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan fasilitas E-Banking pada Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.

¹⁰ Hasil Wawancara Ibu Dr Selaku nasabah Bank Muamalat Indonesia Kcp Metro, Pada 22 Maret 2023.

2. Untuk mengetahui upaya mempertahankan kualitas fasilitas E-Banking dalam menarik minat nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan bagi kalangan akademisi dan sebagai bahan pengembangan penelitian lebih jauh mengenai faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan fasilitas e-banking.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait dengan faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan fasilitas e-banking pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Metro. Sebagai bahan evaluasi bagi lembaga keuangan syariah khususnya Bank Muamalat Indonesia KCP Metro agar terus berkembang dan melakukan pekerjaan sesuai dengan ketentuan, sehingga Bank Muamalat semakin maju dan dapat mempertahankan, serta dapat meningkatkan kinerjanya dalam meningkatkan minat nasabah dalam penggunaan fasilitas e-banking. Sekaligus memperbaiki apabila ada kekurangan dan kelemahannya. Sebagai bahan evaluasi bagi pihak lainya dan diharapkan menjadi masukan bagi pihak yang berkepentingan terutama

bagi penyusun penelitian sendiri, dan juga bagi masyarakat yang ingin menggunakan *e-banking*.

E. Penelitian Relevan

1. 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 yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan fasilitas E-Banking pada bank Muamalat Indonesia KCP Metro.¹¹
2. 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

¹¹ Widarni Mariati, *Analisis Layanan E-Banking dalam Meningkatkan Frekuensi Bertransaksi Nasabah, Sudi Kasus Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram*, Mataram, *Skripsi*, (Universitas Islam Negeri Mataram, 2020)

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 yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan fasilitas E-Banking pada bank Muamalat Indonesia KCP Metro.¹²

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 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

¹² Esti Pujahatii, *Penggunaan Fasilitas E-Bnaking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu*, Skripsi, (Bengkulu , IAIN Bengkulu, 2020)

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 minat nasabah dalam menggunakan fasilitas e-banking pada Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.¹³

¹³ 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. E-Banking

1. Pengertian *Electronic Banking* (E-Banking)

Electronic banking atau e-banking adalah salah satu aktivitas perbankan yang dilakukan nasabahnya melalui fasilitas internet. Dengan perkembangan e-banking saat ini, transaksi menjadi lebih mudah, cepat dan tanpa adanya batasan waktu dan tempat. E-banking yang juga dikenal dengan istilah internet banking ini adalah kegiatan yang melakukan transaksi, pembayaran, dan transaksi lainnya melalui internet dengan website milik bank yang dilengkapi sistem keamanan.¹

E-Banking juga merupakan salah satu sektor yang terpengaruh oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi perbankan. E-banking dapat didefinisikan sebagai jasa dan produk bank secara langsung kepada nasabah melalui elektronik, saluran komunikasi interaktif. E- Banking meliputi sistem yang memungkinkan nasabah bank, baik individu ataupun bisnis, untuk mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis, atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan Internet. Nasabah dapat mengakses e-banking melalui perangkat elektronik seperti komputer/PC, laptop, PDA, ATM, atau telepon. Munculnya *electronic banking* itu sendiri tidak hanya berhubungan dengan bank saja, tetapi juga

¹ Ayu Wahyu Cahyaningtyas, "Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Risiko, Dan Lifestyle Terhadap Minat Dalam Menggunakan Layanan E-Banking", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 10. No. 1 April 2022. 152

bekerja sama dengan operator selular. Sehingga dapat dilihat bahwa keberadaan *electronic banking* memberikan keuntungan kepada semua kalangan, seperti bank, operator selular dan nasabah bank pengguna *electronic banking*.²

Dalam perspektif ekonomi Islam transaksi e-banking hukumnya adalah halal, karna pada hakikatnya setiap transaksi dalam bermuamalah itu di perbolehkan selagi tidak bertolak belakang dengan keabsahan Islam atau jika tidak ada dalil yang mengharamkannya.

Teknologi adalah segala daya upaya yang dapat dilaksanakan oleh manusia untuk mendapat taraf hidup yang lebih baik. Teknologi juga merupakan faktor pendorong dari fungsi produksi, dapat dikatakan demikian karena jika suatu teknologi yang digunakan lebih modern maka hasil produksi yang akan tercapai akan menghasilkan barang atau jasa yang lebih banyak dan lebih efisien atau efektif³. Islam tidak melarang bentuk teknologi selagi tidak bertentangan dengan ajarannya. Al-Quran malah memberitakan bahawa manusia adalah khalifah di atas muka bumi dan Allah menempatkan posisi alam ini untuk digunakan oleh manusia dengan usaha-usahanya yang baik. Allah Subhanahu Wa Ta'ala berfirman:

² Fernanda Idham Kholid, Embun Duriyani Soemarso, "Analisis Pengaruh Keamanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Nasabah Dan Kebermanfaatan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Pada PT Bank BNI Syariah KCP Magelang", *Jurnal Sains Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol 8, Nomor 2, Juli 2018.

³ Zahrul Muttaqin, et. al., *Manajemen Teknologi Agribisnis* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004), h. 19

هُوَ الَّذِي خَلَقَ لَكُمْ مَّا فِي الْأَرْضِ جَمِيعًا ثُمَّ أَسْتَوَىٰ إِلَى السَّمَاءِ
فَسَوَّاهُنَّ سَبْعَ سَمَوَاتٍ وَهُوَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ ﴿٢٩﴾

Artinya: "Dialah (Allah) yang menciptakan segala apa yang ada di bumi untukmu, kemudian Dia menuju ke langit, lalu Dia menyempurnakannya menjadi tujuh langit. Dan Dia Maha Mengetahui segala sesuatu."⁴

Ayat diatas menjelaskan yang patut di sembah dan ditaati itu Dialah Allah yang mana telah menciptakan serta memberikan karunia berupa segala apa yang ada di bumi untuk kemaslahatan-mu. Bersamaan dengan terciptanya bumi bersama segala manfaatnya lalu dia menuju langit dan menyempurnakannya menjadi tujuh langit yang sangat beraturan, baik yang tampak olehmu maupun yang tidak. Dan dia maha mengetahui segala sesuatu. Ilmu Allah mencakup segala ciptaannya.

2. Produk *Electronic Banking (E-Banking)*

a. *Automated Teller Machine (ATM)*

ATM atau yang lebih dikenal dengan nama anjungan tunai mandiri merupakan suatu terminal/mesin komputer yang terhubung dengan jaringan komunikasi bank, yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan secara mandiri tanpa bantuan dari teller maupun petugas bank lainnya. Sesuai dengan perkembangan teknologi, saat ini bank juga menyediakan tipe mesin ATM lainnya, yaitu : mesin ATM yang hanya melayani transaksi non tunai, mesin ATM yang melayani transaksi penyetoran uang tunai cash deposit machine atau CDM, dan mesin ATM yang dapat melayani semua transaksi yang

⁴ QS. Al-Baqarah (2) : 29.

telah disebutkan diatas. Selain di kantor bank, saat ini nasabah dapat dengan mudah menemukan mesin ATM di berbagai tempat, seperti restoran, pusat perbelanjaan, Bandar udara, pasar dan lokasi-lokasi strategis lainnya.

Fitur ATM, melalui ATM nasabah bank dapat mengakses rekeningnya untuk melakukan berbagai transaksi keuangan, yaitu transaksi penarikan tunai dan transaksi non tunai, seperti pengecekan saldo, pembayaran tagihan kartu kredit, pembayaran tagihan listrik, pembelian pulsa, dan sebagainya.

Cara kerja, untuk menggunakan ATM nasabah harus memiliki kartu ATM/debit/kredit dan PIN. PIN adalah kode (4-6 digit) angka yang dibuat oleh nasabah saat pertama kali menerima kartu ATM dibank. Kode tersebut harus dijaga kerahasiaanya oleh nasabah supaya kartu ATM tidak dapat disalahgunakan oleh orang lain. Nasabah memasukan kartu pada slot kartu di mesin ATM dengan memperhatikan sisi kartu yang harus dimasukan terlebih dahulu, kemudian nasabah akan diminta untuk memasukan PIN. Setelah itu nasabah dapat melakukan transaksi dengan memilih menu yang tertera pada layar monitor ATM.⁵

b. *Internet Banking*

Internet Banking merupakan layanan untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. *Internet banking* merupakan

⁵ Yusuf Ansori dkk, *Bijak Ber-electronic Banking*, (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2015),

kegiatan perbankan yang memanfaatkan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi lainnya melalui *website* milik bank. Kegiatan ini menggunakan jaringan internet sebagai perantara atau penghubung antara nasabah dengan bank tanpa harus mendatangi kantor bank. Nasabah dapat menggunakan perangkat komputer *desktop*, *laptop* atau *smartphone* yang terhubung ke jaringan internet sebagai penghubung antara perangkat nasabah dengan sistem bank.

Fitur layanan *internet banking* antara lain informasi umum rekening, tabungan/giro, rekening deposito, kartu kredit, informasi mutasi rekening, transfer dana, baik transfer antara rekening maupun antar bank, pembelian pulsa, pembelian tiket, penempatan deposito, layanan informasi seperti suku bunga dan kurs, dan pembayaran misalnya pembayaran telepon, internet, kabel TV, asuransi, listrik dan berbagai jenis pembayaran lainnya.

Cara kerja, untuk menggunakan *internet banking*, nasabah harus memiliki *user id*, *password*, media token atau *one time password* (OTP) dan jaringan internet. *User id* dan *password* dapat diperoleh dengan mendaftarkan diri ke bank. Saat menggunakan *internet banking*, nasabah harus memastikan *website* yang diakses adalah *website internet banking* milik bank, kemudian nasabah akan diminta untuk memasukan *user id* dan *password* pada halaman muka atau *login*. Pada saat melakukan transaksi finansial, nasabah akan diminta

untuk memasuki sandi OTP yang diperoleh dari media token atau sms. Setelah transaksi selesai, nasabah harus memastikan telah keluar/*log out* dari halaman *internet banking*. Bank mengirimkan notifikasi melalui *e-mail* sebagai bukti bahwa transaksi telah berhasil. Notifikasi *e-mail* ini juga sebagai pengendalian agar nasabah menegetahui jika akun *internet banking*-nya digunakan oleh orang lain.⁶

c. *SMS Banking*

SMS banking merupakan layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon selular/*handphone* dengan menggunakan media SMS (*Short Message Service*).

Fitur *SMS banking* antara lain layanan informasi (saldo, mutasi, rekening, tagihan kartu kredit, dan suku bunga) dan layanan transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet), pembelian (pulsa, tiket) dan berbagai fitur lainnya.

Cara kerja, untuk dapat menggunakan *SMS banking*, nasabah harus mendaftarkan diri dan mendaftarkan nomor ponsel terlebih dahulu ke bank serta mendapat *password*, kemudian nasabah dapat bertransaksi dengan cara mengetik SMS sesuai dengan format SMS yang telah ditentukan. Format SMS berbeda-beda berdasarkan format yang telah ditentukan oleh masing-masing bank, contohnya: untuk melakukan transfer, seorang nasabah dapat mengetik: transfer<rek_sumber><rek_tujuan><nominal><password>. Pesan ini

⁶ *Ibid*, 47

lalu dikirim kenomor tujuan yang telah ditentukan bank dan untuk menggunakan fasilitas ini nasabah sebaiknya mempelajari petunjuk format SMS yang tertera pada buku petunjuk SMS *banking* atau *website bank*.⁷

d. *Mobile Banking*

Mobile Banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone. Layanan *Mobile Banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada SIM (*Subscriber Identity Module*) Card USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*), atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. *Mobile Banking* menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan SMS *banking* kerana nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan SMS *banking*.

Fitur layanan *Mobile Banking* antara lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat) dan layanan transaksi, seperti transfer pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet), pembelian (pulsa, tiket), dan berbagai fitur lainnya.

Cara kerja, untuk menggunakan *Mobile Banking*, nasabah harus mendaftarkan diri terlebih dahulu ke bank untuk mendapatkan

⁷ *Ibid*, 56

password. Nasabah dapat memanfaatkan layanan *Mobile Banking* dengan cara mengakses menu yang telah tersedia pada *SIM Card* atau aplikasi yang terinstal di ponsel. Apabila nasabah menggunakan *Mobile Banking* melalui menu yang telah tersedia pada *SIM Card*, nasabah dapat memilih menu yang sesuai dengan kebutuhan, kemudian nasabah akan diminta untuk menginput PIN SMS *banking* saat menjalankan transaksi. Sedangkan apabila nasabah menggunakan *Mobile Banking* melalui aplikasi yang terinstal di ponsel, nasabah harus mengunduh dan menginstal aplikasi pada telepon seluler terlebih dahulu. Pada saat membuka aplikasi tersebut, nasabah harus memasukkan *password* untuk *login*, kemudian nasabah dapat memilih menu transaksi yang tersedia dan diminta memasukkan PIN saat menjalankan transaksi.⁸

3. Keamanan Transaksi *Electronic Banking* (*E-Banking*)

Keamanan adalah hal yang paling utama pada penggunaan *electronic banking*, karena dengan adanya transaksi perbankan melalui internet akan rawan dengan penyalahgunaan dan tindakan yang tidak bertanggung jawab. Berikut adalah keamanan yang dapat dilakukan untuk bertransaksi melalui e-banking:

- a. PIN merupakan kode akses sehingga nomor PIN merupakan kode rahasia pribadi, tidak boleh orang lain mengetahuinya.

⁸ *Ibid*, 60

- b. Untuk *internet banking*, *User ID* bersifat rahasia dan *key token* tidak dipinjamkan ke orang lain, serta mengakses situs bank yang benar karena harus dijaga kerahasiaannya.
- c. Penggantian PIN secara berkala merupakan salah satu cara untuk meminimalkan resiko.
- d. Untuk menggunakan *phone banking SIM Card Handphone* harus terdaftar pada data base komputer bank. Apabila hal tersebut sudah tidak digunakan maka harus di *unregistered*.
- e. Nasabah harus berhati-hati dengan tindak kejahatan melalui kegiatan *hacker* karena banyak orang-orang jahat yang selalu mencoba untuk memanfaatkan kelengahan nasabah baik melalui *phising* atau kegiatan *hacker*.⁹

4. Keunggulan dan Kelemahan *Electronic Banking (E-Banking)*

- a. Keunggulan *Elektronik Banking*
 - 1) Dapat bertransaksi kapan saja dan dimana saja, yaitu dengan adanya e-banking nasabah bisa bertransaksi langsung tanpa harus membawa uang tunai atau melakukan transfer tanpa harus datang ke teller jadi transaksi e-banking dapat dilakukan dimana saja, dibelahan bumi manapun, selama ada jaringan layanan data dan dapat berakses dan transaksi dapat dilakukan 24 jam.
 - 2) Sangat efisien, yaitu hanya dengan menggunakan perintah melalui komputer atau *handphone*, nasabah dapat langsung melakukan

⁹ Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: ANDI, 2011), 70

transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor bank, efisiensi waktu dan efisiensi biaya

- 3) Aman, yaitu *electronic banking* dilengkapi dengan *security user* ID dan PIN untuk menjamin keamanan dan menggunakan *key token* alat tambahan untuk mengamankan transaksi. Dengan meningkatkan sistem keamanan tentu nasabah akan lebih nyaman dan aman dalam bertransaksi. Nasabah tidak perlu lagi khawatir transfer dana gagal atau uangnya terselip karena nasabah akan langsung menerima sms pemberitahuan disetiap transaksinya.¹⁰

b. Kelemahan *Elektronik Banking*

- 1) Sekelompok orang yang dengan sengaja melakukan kegiatan 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 bank dan formatnya sama persis menyerupai aslinya. Pelaku phising akan mendapatkan informasi yang sangat rahasia; User Name dan nomor PIN. Dengan informasi lengkap ini mereka akan bebas bergerak memindahkan dana nasabah ke rekening mana yang mereka mau. Untuk menjaga agar tidak masuk ke dalam perangkap ini, nasabah harus memasukkan alamat situs yang benar dan pasti. Jika tidak tahu jelas dan pasti, jangan mencoba-coba alamat situs yang belum pasti,

¹⁰ Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: ANDI, 2011), 70

- 2) Adanya sekelompok orang yang tidak bertanggung jawab mencoba untuk menggandeng mesin ATM dengan satu alat tambahan yang berfungsi untuk membaca data isi magnetik kartu ATM dan nomor PIN via camera. Alat tambahan ini dapat berupa cover terletak diluar mesin ATM sulit dibedakan sesaat bahwa cover tersebut berupa tempelan yang sangat cocok dengan mesin ATM nya. Isi dari pita magnetic adalah serangkaian bunyi *tone serial* yang berupadata identitas kartu. Data tone inilah yang dapat diduplikat ke dalam kartu baru (proses *cloning*). Atau dengan kemajuan teknologi yang pesat bisa saja dengan isinya.¹¹

B. Minat Nasabah

1. Pengertian Minat

Minat merupakan bentuk dari perhatian, kesukaan, kesenangan maupun ketertarikan (kecocokan hati) kepada sesuatu ataupun keinginan terhadap sesuatu (KBBI). Minat dapat di realisasikan dengan cara mengarahkan potensi yang ada menuju tanggapan seseorang terhadap bidang tertentu. Tanggapan tersebut dapat berupa reaksi internal maupun eksternal. Minat merupakan suatu perangkat mental yang memiliki bentuk pilihan atau pandangan terhadap suatu hal obyek yang dapat dijangkau panca indra maupun yang terlahir dari pikiran-pikiran individu.¹²

¹¹ *Ibid*, 71

¹² Daniel dan Anas, "Pengaruh Media Promosi Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah", *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol.5, No. 1(2017): 90.

Menurut Slamet, minat adalah rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan sesuatu hubungan antara diri sendiri dengan suatu diluar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semain besar minat.¹³

Berdasarkan penjelasan diatas, bahwa minat adalah suatu rasa ketertarikan dan kecenderungan hati dan mengandung perasaan senang serta keinginan yang tidak sengaja yang sifatnya aktif untuk menerima suatu dari luar atau lingkungan.

C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menggunakan Fasilitas E-Banking

Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap sesuatu secara garis besar berasal dari dalam diri individu (internal) dan berasal dari luar lingkaran (eksternal), yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Faktor Internal

Faktro internal adalah faktor-faktor yang berada didalam diri seseorang yang mempengaruhi keinginan atau minat untuk melakukan suatu tindakan, faktor tersebut diantaranya:

a. Motivasi

Motivasi merupakan keadaan dalam diri individu yang menyebabkan merka berperilaku dengan cara yang menjamin

¹³ Iin Soraya, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Jakarta Dalam Mengakses Fortal Media Jakarta Smart City", Periklanan AKOM Bina Sarana Informatika", *Jurnal Komunikasi*, Vol.06, No.01 (Maret 2015); 11

tercapainya suatu tujuan.¹⁴ Motivasi meliputi faktor kebutuhan biologis dan emosional melalui minat dan penggunaannya. Motivasi ini menjadi alasan untuk berperilaku, dimana seseorang membeli suatu produk karena kebutuhan. Sehingga motivasi timbul karena adanya kebutuhan keinginan ataupun harapan yang tidak terpenuhi. Motivasi ini memberikan dorongan penting untuk melakukan tindakan agar kebutuhannya terpenuhi.

b. Sikap dan Keyakinan

Sikap adalah suatu evaluasi atau perasaan dari seseorang terhadap sebuah objek atau ide. Sikap menempatkan seseorang kedalam suatu pemikiran untuk menyukai atau tidak menyukai suatu objek. Keyakinan adalah pemikiran yang dimiliki seseorang tentang sesuatu.¹⁵

Jadi sikap dan keyakinan akan mengarahkan seseorang untuk berperilaku konsisten terhadap produk atau jasa sehingga sikap konsumen untuk memilih suatu produk atau jasa tersebut akan mempengaruhi konsumen agar tertarik dan menggunakan produk tersebut. Karena sikap dipengaruhi keyakinan begitu pula sebaliknya keyakinan menentukan sikap.

c. Kepercayaan

Kepercayaan merupakan salah satu gagasan atau berdasarkan pada pengalaman, pengetahuan, dan persepsi, kepercayaan juga merupakan gambaran pemikiran yang dianut seseorang. Kepercayaan

¹⁴ H. Mulyadi Nitisusastro, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*, (Bandung: CV Alfabeta, 2013), 80

¹⁵ *Ibid*, 81

disebut berkaitan dengan tindakan, bukan hanya berhubungan dengan kognitif ataupun efektif konsumen.¹⁶

d. Kemudahan

Kemudahan merupakan salah satu sektor yang mempengaruhi sikap atau perilaku. Kemudahan yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa teknologi akan bebas dari usaha. Kemudahan akan berdampak pada perilaku, seperti semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, maka semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi.¹⁷

e. Gaya Hidup

Gaya hidup adalah pola hidup seseorang dimana mereka akan menjalankan hidup, membelanjakan uang dan memanfaatkan waktu.¹⁸

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor-faktor yang pengaruhnya berasal dari luar manusia. Faktor-faktor tersebut antara lain :

a. Keluarga

Keluarga adalah kelompok yang terdiri atas dua orang atau lebih yang berhubungan melalui darah, perkawinan, adopsi, dan tempat tinggal.¹⁹ Keluarga merupakan faktor yang berpengaruh yang sangat

¹⁶ Joko Rizkie Widokarti, *Konsumen Pemasaran Komunikasi Kontemporer*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2019), 81.

¹⁷ Imam Suyadi, "Pengaruh Persepsi Resiko, Kemudahan dan Manfaat Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online", *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.8, No,1 Februari 2014,4

¹⁸ Etta Mamang Sangadji & Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktik* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013), 46

¹⁹ Etta Mamang Sangadji & Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktik*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013), 42

kuat. Hal ini karena dalam suatu keluarga antara satu anggota keluarga dengan anggota keluarga yang lain mempunyai pengaruh dan peranan yang sama pada saat melakukan pemilihan produk sehari-hari.

b. Pelayanan

Menurut Kasmir pelayanan (*service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang ramah tamah, adil, cepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi nasabah yang menerimanya.²⁰ Faktor pelayanan sangat penting karena dengan pelayanan yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat atau nasabah sehingga menimbulkan rasa nyaman dan percaya sehingga menimbulkan daya tarik.

c. Promosi

Promosi adalah kegiatan marketing mix yang terakhir dan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya.²¹ Melalui media promosi, maka bank dapat menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan menarik calon nasabah.

²⁰ Roni Andespa, "Faktor-Faktor yang memengaruhi Minat Nasabah Dalam Menabung Di Bank Syariah", *Jurnal Lembaga Keunagan Perbankan*, Vol 2, No.1, Januari 2017

²¹ Joko Rizkie Widokarti, *Konsumen Pemasaran Komunikasi Kontemporer*, (Bandung; CV Pustaka Setia, 2019), 295

D. Upaya Mempertahankan Kualitas Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah

Upaya mempertahankan fasilitas e-banking dalam menarik minat nasabah dibagi menjadi tiga antara lain yaitu :

1. Rahasia (*Confidentiality*), berarti menjaga informasi dengan melakukan pembatasan hak akses seseorang, yang paling umum dengan menggunakan enkripsi (metode pengubah bentuk data menjadi sejumlah kode yang sulit diterjemahkan, sehingga data tidak dapat dibaca oleh sembarang pihak). Contoh data-data yang harus dijaga kerahasiannya seperti data-data yang bersifat pribadi (nama, tanggal lahir, penyakit, data milik organisasi atau perusahaan). Ada kalanya *confidentiality* sejalan dengan *privacy*. Aspek ini bertujuan untuk :
 - a. Membatasi pengaksesan terhadap informasi yang sesuai dengan tingkat kerahasiannya.
 - b. Melindungi data/informasi agar tidak diketahui oleh pihak yang tidak berwenang.
2. Keaslian (*Integrity*), berarti menjamin bahwa data/informasi yang dimiliki terjaga keasliannya, tidak berubah tanpa memiliki informasi. *Integrity* merujuk pada tingkat kepercayaan terhadap suatu informasi. Didalam *integrity* terdapat 2 mekanisme pengamanan yaitu mekanisme preventif dan mekanisme dektektif. Mekanisme preventif merupakan control akses untuk menghalangi terjadinya modifikasi data. Sedangkan mekanisme dektektif yaitu untuk melakukan dektektif terhadap modifikasi yang telah dilakukan oleh orang lain. Aspek ini bertujuan untuk :

- a. Melindungi data dan program agar tidak dimodifikasi tanpa izin oleh pihak yang tidak berwenang.
 - b. Memberikan jaminan bahwa data/informasi yang ada pada *resource* dapat dipercaya.
3. Ketersediaan (*Availability*), berarti berhubungan dengan ketersediaan informasi ketika dibutuhkan, artinya informasi harus selalu tersedia saat dibutuhkan oleh *user*, dan dapat dengan cepat diakses. Serangan yang paling lazim untuk jenis keamanan ini adalah *Distributed Denial of Service* (DDoS). Serangan ini memenuhi *resource* atau sumber informasi (server) dengan permintaan yang banyak atau permintaan diluar perkiraan sehingga server tidak dapat melayani permintaan lain atau bahkan *down*.²²

²² Nurul Hayati, *Buku Ajar Keamanan*, (Tanjung Pinang : Universitas Maritim Raja Ali Haji, 2020), 19-21

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang peneliti lakukan yaitu penelitian lapangan atau (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan di lapangan dengan memilih suatu tempat untuk menyelidiki lokasi dan menyelidiki gejala objektif yang terjadi di lokasi tersebut.¹ Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian secara langsung untuk mengamati lokasi penelitian dan fokus pada objek yang diteliti.

Adapun lokasi penelitian terfokus pada Bank Muamalat Indonesia KCP Metro. Alasan peneliti mengambil lokasi penelitian di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro dikarenakan Bank Muamalat yang ada dilampung dalam penggunaan fasilitas e-banking memang efektif tetapi Bank Muamalat Indonesia KCP Metro dalam mengoperasikan e-bankingnya nyaman pada saat nasabah sedang bertransaksi menggunakan website dari bank tersebut.

2. Sifat Penelitian

Dalam penelitian ini bersifat deskriptif Kualitatif. Deskriptif dapat diartikan sebagai metode menemukan keadaan, objek, kondisi, sistem

¹ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2011), 96.

pemikiran atau fakta sekelompok orang dalam keadaan saat ini dengan interpretasi yang benar.²

Berdasarkan judul serta fokus permasalahan yang digunakan oleh peneliti maka sifat penelitian ini adalah deskriptif. Karena bersifat deskriptif penelitian ini bermaksud untuk menggambarkan bagaimana faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan fasilitas e-banking di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.

B. Sumber Data

Sumber data merupakan sumber dari mana data dapat diperoleh. Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, 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 e-banking pada Bank Muamalat Indonesia yang ada dikota Metro.

Sumber utama yang dipilih oleh peneliti dalam mendapatkan datanya yaitu dari pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Metro yaitu dengan Bapak Fajri selaku kepala cabang di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro, kemudian dengan ibu Yurita Sari selaku marketing yang berada di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro. Selain itu peneliti juga melakukan

² Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Bidang Pendidikan Bahasa*, (Solo: Cakra Books, 2014), 96.

penelitian kepada nasabah yang menggunakan fasilitas e-banking di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Metro dengan jumlah 11 nasabah.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Snowball Sampling* yakni teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian menjadi membesar.³ Adapun sumber data primer dalam penelitian ini yaitu karyawan dan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.

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-dokumen.⁴ 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.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka dalam mengumpulkan data tentang minat nasabah terhadap penggunaan fasilitas e-banking tidak hanya bergantung pada sumber primer, tetapi juga melalui sumber lain yang dapat memberikan informasi tentang obyek yang diteliti.

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 134.

⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2010), 143.

Sumber data sekunder pada penelitian ini yang sangat menjadi acuan peneliti adalah buku karangan dari H.Mulyadi Nitisusastro, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*, (Bandung ;CV Alfabeta, 2013), buku Joko Rizkie Widokarti, *Konsumen Pemasaran Komunikasi Kontemporer*, (Bandung; CV Pustaka Setia, 2019), buku Nurul Hayati, *Buku Ajar Sistem Keamanan*, (Tanjung Pinang : Universitas Maritim Raja Ali Haji, 2020), buku Yusuf Ansori dkk, *Bijak Ber-electronic Banking*, (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2015), dan buku Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2011), buku Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta,2013).

C. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah informasi yang didapat melalui pengukuran-pengukuran tertentu untuk digunakan sebagai landasan dalam menyusun argumentasi logis menjadi fakta. Sedangkan fakta adalah kenyataan yang telah diuji kebenarannya secara empirik.

Beberapa teknik yang digunakan peneliti untuk memperoleh data penelitian antara lain:

1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan secara langsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak

yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai.⁵ Dalam penelitian ini menggunakan jenis wawancara semi terstruktur. Tujuan dari wawancara semi struktur ini adalah menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta untuk berpendapat dan ide-idenya. Wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara bebas terpimpin, yakni teknik *interview* yang dilakukan dengan membawa pedoman yang hanya merupakan garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan. Mengenai hal ini, peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada pimpinan dan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro mengenai penggunaan fasilitas e-banking dalam menarik minat nasabah.

2. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan metode dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan mengenai data pribadi, dimana pengumpulan data yang bersumber dari buku-buku, jurnal, dokumen, dan lain sebagainya. Dokumentasi ini bertujuan untuk memperkuat data yang dikumpulkan guna mendapatkan data yang diperlukan secara maksimal.⁶

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.

⁵ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2011), 104.

⁶ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2011), 112.

D. Teknik Penjamin Keabsahan Data

Didalam suatu penelitian data yang diperoleh dan dihasilkan dapat dikatakan baik apabila mampu menjamin keabsahaan suatu datanya agar dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dalam penjamin keabsahan data dalam penelitian nantinya akan menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi adalah peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Penelitian kemudian juga menggunakan wawancara, serta dokumentasi sebagai sumber data yang sama secara serempak. Tujuan dari hal tersebut yaitu untuk dapat mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.⁷ Hal ini sangat berpengaruh penting dalam suatu penelitian yang dilakukan guna menemukan dan menetapkan fakta yang terjadi dalam penggunaan fasilitas e-banking dalam menarik minat nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Metro.

E. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan peneliti yaitu analisa data kualitatif dengan cara berfikir induktif. Analisis Data adalah proses tahapan secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data dalam kategori, menjabarkan dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola,

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 241

memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri ataupun orang lain.⁸

Ada beberapa tahapan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif:

1. Pengumpulan dan Reduksi Data (*Data Reduction*), data yang dikumpulkan direduksi kemudian dirangkum dengan memilih hal-hal yang pokok dan penting.
2. Penyajian data (*Data Display*), menyajikan data yang tersedia berdasarkan kategori dalam bentuk matriks sehingga mempermudah peneliti dalam mengamati pola-pola hubungan antara data yang satu dengan data yang lainnya.
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*Data Conclusion*), salah satu contoh analisis data adalah model *Content Analysis* yang, mencakup kegiatan klarifikasi lambang-lambang yang digunakan dalam komunikasi, penggunaan kriteria-kriteria dalam klasifikasi, penggunaan teknik analisis dalam memprediksi hasil analisis.⁹

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 86.

⁹ *Ibid*, 322..

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menggunakan Fasilitas E-Banking Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Metro

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

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa *Electronik banking* diberikan oleh bank dengan tujuan utama memberikan kemudahan kepada 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.

Fitur-fitur yang ditawarkan *Electronik banking* bank Muamalat Kcp. Metro adalah sebagai berikut :

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 (Sistem Kliring Nasional)

Transfer SKN disebut juga dengan transfer lalu lintas giro 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 (*Real Time Gross Settlement*)

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. Misalnya 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*.

Dalam penelitian ini maka tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan fasilitas e-banking pada Bank Muamalat Indonesia KCP Metro. Dari penelitian yang dilakukan penulis dengan mewawancarai manager Bank Muamalat Indonesia KCP Metro didapat data nasabah Bank muamalat Indonesia KCP Metro yang menggunakan layanan e-banking yaitu pada tahun 2017 sebanyak 231 nasabah, tahun 2018 sebanyak 297 nasabah, tahun 2019 sebanyak 305 nasabah, tahun 2020 383 nasabah, tahun 2021 sebanyak 329, dan pada tahun 2022 sebanyak 329 nasabah. Maka dari hasil penelitian ini penulis langsung wawancara dengan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro yang menggunakan layanan E-

Banking karena untuk mengetahui bagaimana respon nasabah terhadap Layanan E-Banking. Dilihat dari hasil wawancara dengan nasabah, hampir sebagian besar dari nasabah telah mengetahui layanan E-Banking yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Metro serta telah memahami cara penggunaannya. Namun masih ada sebagian kecil nasabah yang mengalami masalah dalam menggunakan layanan E-Banking Karena kurangnya pengetahuan nasabah terhadap layanan E-Banking.

Produk e-banking yang diawarkan di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro yaitu yang pertama ATM, yang memungkinkan nasabah Bank Muamalat KCP Metro melakukan transaksi keuangan secara mandiri tanpa bantuan dari teller maupun petugas bank lain, yang kedua *internet banking*, layanan untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet atau melalui *website* dari bank Bank Muamalat KCP Metro, yang ketiga sms banking, layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui *handphone* dengan menggunakan media sms, yang terakhir *mobile banking*, layanan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau menggunakan aplikasi dari Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan mewawancarai pimpinan Bank Muamalat Indonesia KCP Metro didapat data sebanyak 30% nasabah yang telah menggunakan ATM, 50 % nasabah menggunakan *mobile banking*, 15% nasabah menggunakan *internet banking* dan 5% nasabah menggunakan sms banking.

Penggunaan layanan E-Banking terhadap nasabah telah banyak dikaji dan ditemukan bahwa kepercayaan dan kemudahannya akan mempengaruhi minat penggunaan E-Banking. Nasabah yang berminat menggunakan layanan E-Banking tentunya dipengaruhi oleh 2 faktor yang saling mempengaruhi yaitu antara lain faktor internal yaitu motivasi, sikap dan keyakinan, kepercayaan, kemudahan dan gaya hidup. Sedangkan faktor eksternal yaitu keluarga pelayanan dan promosi.

Berdasarkan hal tersebut diatas, berikut hasil wawancara yang menunjukkan faktor yang mempengaruhi minat nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro dalam menggunakan layanan E-Banking yang disesuaikan berdasarkan faktor internal dan faktor eksternal yaitu sebagai berikut :

1. Faktor Internal

- a. Motivasi, dapat dikatakan hal yang bisa mendorong nasabah untuk menggunakan layanan e-banking. Dengan adanya motivasi, maka dorongan diri seseorang untuk menggunakan e-banking semakin tinggi. Dimana nasabah ingin menggunakan suatu produk karena kebutuhannya, sehingga motivasi ini timbul karena adanya kebutuhan dan keinginan yang belum terpenuhi. Berdasarkan hasil wawancara mereka termotivasi karena melihat temanya menggunakan layanan e-banking. Sebagaimana yang disebutkan ibu ys bahwa :

“Iya benar saya menggunakan E-Banking”

*”Yang mendorong saya pakai layanan ini karena keamanan dan kemudahanya pada saat bertransaksi, sehingga saya tidak khawatir akan resiko yang terjadi”.*¹

Dari hasil wawancara diatas bahwa pengaruh minat nasabah dapat dipengaruhi adanya kemudahan disetiap penggunaanya. Tingginya pengaruh minat nasabah untuk menggunakan layanan e-banking disebabkan oleh motivasi diri sendiri dengan melihat keamanan dan kemudahanya. Adanya motivasi maka dorongan diri sendiri semakin kuat untuk menggunakan layanan e-banking. Sehingga motivasi ini menimbulkan keinginan nasabah untuk menggunakannya.

- b. Sikap dan Keyakinan, melalui tindakan dan pembelajaran, orang mendapatkan suatu keyakinan dan sikap. Keduanya ini, pada waktunya akan mempengaruhi nasabah. Keyakinan adalah pemikiran deskriptif yang dimiliki seseorang mengenai sesuatu. Keyakinan didasarkan pada pengetahuan yang sebenarnya, pendapat atau kepercayaan dan menaikan emosional. Sikap adalah menguraikan evaluasi, perasaan dan kecenderungan diri seseorang terhadap suatu obyek atau ide yang relatif konsisten. Sikap sendiri mempunyai banyak pengaruh penting terhadap persepsi pengguna melalui penyaringan yang ketat. Berdasarkan hasil wawancara mereka ingin menggunakan layanan e-banking karena mereka tau kelebihan menggunakan layanan layanan tersebut. Sebagaimana yang disebutkan ibu dr bahwa :

¹ Wawancara dengan Ibu Ys Selaku Nasabah Bank Muamalat, Pada tanggal 22 Maret 2023.

*“saya mau menggunakan E-Banking karena sangat mempermudah transaksi apapun tanpa harus keluar rumah, kecuali mengambil uang tunai yang harus langsung datang ke Bank atau ATM”.*²

Dari hasil wawancara diatas dikatakan bahwa nasabah menggunakan e-banking karena kemudahannya serta hemat waktu pada saat melakukan transaksi dan tanpa perlu pergi ke ATM. Pentingnya sikap dan keyakinan dalam bertransaksi yaitu memberikan dorongan kuat dan menyakini bahwa dengan menggunakan layanan E-Banking akan membantu nasabah menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

Kemudian peneliti kembali mewawancarai ibu nrl. Berdasarkan hasil wawancara mereka ingin menggunakan layanan e-banking karena tau fitur-fitur yang ada pada layanan e-banking. Sebagaimana yang disebutkan kak nrl bahwa :

*”E-Banking itu banyak fiturnya dan menurut saya juga sesuai sama kebutuhan saya sehari-hari, fitur yang sering saya gunakan Pengcekan saldo, pembayaran tagihan listrik, pembayaran sekolah, pembelian paket data ”.*³

Dari hasil wawancara diatas bahwa nasabah tertarik menggunakan layanan e-banking karena fitur yang ada pada layanan e-banking dapat memberikan manfaat dan memenuhi kebutuhan nasabah dalam kehidupannya. Fitur layanan e-banking di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro yang sering digunakan nasabah untuk bertransaksi yaitu tranfer antar muamalat/transfer

² Wawancara dengan Ibu Dr Selaku nasabah Bank Muamalat, Pada tanggal 27 Maret 2023.

³ Wawancara dengan kak Nr Selaku nasabah Bank Muamalat, Pada tanggal 27 Maret 2023.

online antar bank, pembayaran dan *top up* , pulsa dan paket data. Maka dengan adanya fitur-fitur layanan e-banking dapat memberikan kemudahan nasabah sehingga dapat mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakannya.

- c. Kepercayaan, merupakan perilaku individu yang mengharapkan seseorang agar memberi manfaat positif. Adanya kepercayaan, karena nasabah yang dipercaya dapat memberikan manfaat dan melakukan apa yang diinginkan nasabah yang memberikan kepercayaan. Maka kepercayaan menjadi pengaruh kuat nasabah untuk menggunakan e-banking. Kepercayaan dalam bertransaksi merupakan hal yang sangat penting demi menjaga transaksi agar tetap nyaman dan terhindar dari hal yang tidak diinginkan. Berdasarkan hasil wawancara mereka ingin menggunakan layanan e-banking karena adanya kepercayaan dalam menggunakan layanan layanan tersebut. Sebagaimana yang disebutkan ibu yf dan ibu wd bahwa:

*“Saya mau menggunakan E-Banking karena mudah dan bisa bertransaksi kapan saja sehingga saya belanja online bisa terpenuhi, dan saya bisa transfer online sehingga tidak lagi harus pergi ke brilink.”*⁴

*“Saya yakin dan percaya karena sejauh ini saya menggunakan layanan ini si aman-aman aja si”*⁵

Dari hasil wawancara diatas bahwa kepercayaan disetiap pengguna layanan e-banking dapat mempengaruhi minat nasabah

⁴ Wawancara dengan Ibu Yf Selaku nasabah Bank Muamalat, Pada tanggal 27 Maret 2023.

⁵ Wawancara dengan Ibu Wd Selaku nasabah Bank Muamalat, Pada tanggal 27 Maret 2023.

dalam menggunakan layanannya, karena dirasa aman saat nasabah menggunakan e-banking. Kepercayaan dalam hal ini sangat penting karena adanya kepercayaan nasabah terhadap layanan e-banking dapat meningkatkan minat nasabah untuk menggunakannya. Karena sebaliknya jika kepercayaan nasabah turun maka pengguna e-banking akan turun.

- d. Kemudahan, merupakan suatu tingkat dimana seseorang percaya bahwa teknologi dapat dengan mudah dipahami dan mudah digunakan. Jadi kemudahan dapat dikatakan tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan terhadap suatu sistem merupakan hal yang tidak sulit untuk dipahami dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya untuk bisa menggunakannya. Konsep kemudahan memberikan pengertian bahwa apabila suatu teknologi mudah digunakan, maka penggunaan cenderung untuk menggunakan teknologi tersebut. Berdasarkan hasil wawancara mereka ingin menggunakan layanan e-banking karena adanya kemudahan dalam menggunakan layanan tersebut. Sebagaimana yang disebutkan ibu rs bahwa:

"Saya mau menggunakan E-banking karena nyaman, hemat waktu dan bisa bertransaksi dimana saja sehingga kebutuhan belanja online saya bisa terpenuhi, walaupun kadang jaringannya susah tetapi egga papa menurut saya".⁶

"Kalau penggunaan saya selama ini si hanya pengecekan saldo, transfer dan pembayaran shopee aja".⁷

⁶ Wawancara dengan Ibu Rs Selaku nasabah Bank Muamalat, Pada tanggal 27 Maret 2023.

⁷ Wawancara dengan Ibu Rs Selaku nasabah Bank Muamalat, Pada tanggal 27 Maret 2023.

Dari hasil wawancara diatas bahwa nasabah menggunakan layanan e-banking karena kemudahanya dan bisa bertransaksi dimana saja, sehingga e-banking dapat memenuhi kebutuhan nasabah. Kemudahan dapat memberikan nilai positif bagi bank dan nasabah karena jika layanan e-banking dapat memberikan kemudahan dan memuaskan nasabah dalam bertransaksi maka minat nasabah menggunakan layanaan e-banking akan terus meningkat. Tetapi jika kemudahan layanan e-banking tidak bisa dipercaya maka minat nasabah menggunakan layanan e-banking akan menurun.

- e. Gaya Hidup, dapat dikatakan pola hidup seseorang dalam dunia kehidupan sehari-hari dimana mereka akan menjalankan hidup, membelanjakan uang dan memanfaatkan waktu. Gaya hidup sendiri menggambarkan keseluruhan dari seseorang yang bertransaksi dalam lingkungan. Berdasarkan hasil wawancara, mereka ingin menggunakan layanan e-banking karena adanya gaya hidup semakin modern. Sebagaimana yang disebutkan ibu rks bahwa:

“saya sekarang malah bergantung pakai e-banking, ya karena semua keperluan saya menggunakan layanan ini”.⁸

Dari hasil wawancara diatas bahwa perubahan gaya hidup nasabah menjadi lebih bergantung dalam menggunakan layanan e-

⁸ Wawancara dengan Ibu Rks Selaku nasabah Bank Muamalat, Pada tanggal 27 Maret 2023.

banking, karena layanan ini dapat memberikan akses yang mudah di setiap penggunaannya, sehingga membuat nasabah tertarik menggunakan layanan ini. Gaya hidup seseorang akan mengikuti perkembangan zaman pada saat ini. Maka dengan adanya transaksi online nasabah dapat memenuhi kebutuhannya tanpa harus datang ke ATM atau brilink, karena menggunakan layanan e-banking nasabah bisa kapan saja dan dimana saja untuk melakukan transaksi tersebut.

2. Faktor Eksternal

- a. Keluarga mempunyai pengaruh dan peranan yang kuat untuk menarik minat nasabah dalam menggunakan layanan e-banking, dengan adanya hubungan keluarga maka informasinya yang didapat juga sangat luas. Berdasarkan hasil wawancara mereka ingin menggunakan layanan e-banking karena melihat melihat keluarganya menggunakan layanan tersebut. Sebagaimana yang disebutkan ibu cb dan ibu wd bahwa :

"saya menggunakan layanan E-Banking ini karena saya tahu dari keluarga saya yang kerja di bank, Sehingga saya tertarik untuk menggunakannya".⁹

"Sebagian aja si yang pakai E-Banking ini".¹⁰

"Lingkungan saya si biasa aja, karena sebagian keluarga saya sudah ada yang pakai E-Banking"¹¹

⁹ Wawancara dengan Ibu Cb Selaku nasabah Bank Muamalat, Pada tanggal 22 Maret 2023.

¹⁰ Wawancara dengan Ibu Cb Selaku nasabah Bank Muamalat, Pada tanggal 22 Maret 2023

¹¹ Wawancara dengan Ibu Tb Selaku nasabah Bank Muamalat, Pada tanggal 27 Maret

Dari hasil wawancara diatas bahwa dengan adanya hubungan keluarga maka pengaruh untuk menarik minat nasabah dalam menggunakan layanan e-banking semakin kuat dan informasi yang didapat akan semakin luas. Faktor keluarga dalam hal ini memberikan nilai positif karena keluarga dapat memberikan pengaruh dalam keluarganya. Oleh karena itu dalam suatu hubungan keluarga akan selalu memberikan informasi yang signifikan.

Pelayanan, merupakan kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak bank kepada nasabah. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, sopan santun, adil dan cepat sehingga nasabah puas menerimanya. Pelayanan sangat penting karena dengan pelayanan yang baik dan benar akan menciptakan simpati yang baik dan nilai plus dari nasabah itu sendiri. Berdasarkan hasil wawancara, mereka ingin menggunakan layanan e-banking karena adanya pelayanan yang baik pada saat membuka buku rekening atau membuat e-banking. Sebagaimana yang disebutkan bapak ms bahwa:

*“saya mau menggunakan layanan e-banking, karena pelayanan. Pelayanan disana cukup baik sabar dan cara jelasinya berulang-ulang jadi saya bisa paham, jadi dalam pelayanan waktu itu saya yang awalnya tidak tau cara penggunaan e-banking dengan adanya pelayanan yang baik dan jelasin yang berulang-ulang saya jadi mengerti cara menggunakan e-banking”.*¹²

¹² Wawancara dengan Bapak Ap Selaku nasabah Bank Muamalat, Pada tanggal 27 April 2023.

Dari hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa nasabah menggunakan layanan e-banking karena pelayanan yang baik serta dapat memberikan penjelasan kepada nasabah yang kurang memahami. Pelayanan yang baik dapat memberikan nilai positif bagi Bank Muamalat Indonesia KCP Metro. Karena dengan pelayanan yang baik, ramah, sopan, santun, sabar itu dapat memberikan pengaruh besar nasabah. Jika pelayanan yang kurang baik maka membuat nasabah tidak akan mau menggunakan layanan e-banking, oleh sebab itu pelayanan yang baik menjadi prioritas bagi nasabah.

- b. Promosi, merupakan faktor yang berpengaruh untuk menarik minat nasabah melalui iklan baik berupa cetak atau media elektronik. Tetapi biasanya promosi yang dilakukan di bank tersebut berbentuk pembukaan buku rekening terlebih dahulu baru bisa menggunakan layanan e-banking. karena dengan adanya promosi akan memudahkan kita untuk menggali banyak informasi mengenai hal yang dipromosikannya. Berdasarkan hasil wawancara, mereka ingin menggunakan layanan e-banking karena adanya promosi di media sosial. Sebagaimana yang disebutkan bapak ms bahwa:

“saya menggunakan e-banking karena saya melihat di media sosial, dan saya tertarik menggunakan layanan tersebut, tetapi sebelum menggunakan layanan e-banking terlebih dahulu saya harus membuka rekening di bank tersebut”.¹³

¹³ Wawancara dengan Bapak Ms nasabah Bank Muamalat, Pada tanggal 27 Maret 2023.

Dari hasil wawancara diatas bahwa nasabah tertarik menggunakan layanan e-banking karena adanya promosi dimedia sosial. Promosi yang menarik memiliki daya tarik tersendiri bagi nasabah untuk menggunakan e-banking. Dalam hal ini dengan adanya promosi nasabah akan semakin paham mengenai informasi layanan e-banking. Promosi yang baik dapat menarik minat nasabah untuk menggunakan e-banking.



Gambar 4.1 Media Promosi Pamflet pada E-Banking

2. Upaya Mempertahankan Kualitas Fasilitas E-Banking dalam Menarik Minat Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Metro

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak Muhammad Nur Fajri selaku Kepala Cabang Bank Muamalat Indonesia KCP Metro dan yang sesuai berdasarkan pertanyaan pada APD yang pertama yaitu jelaskan upaya apa yang bapak lakukan untuk mempertahankan fasilitas e-banking dalam menarik minat nasabah. Beliau menjawab upaya Bank Muamalat Indonesia KCP Metro dalam mempertahankan fasilitas e-banking dalam menarik minat nasabah yaitu yang pertama dengan cara menjaga kerahasiaan data karena kerahasiaan data tersebut sangat penting bagi nasabah yang menggunakan layanan e-

banking, pentingnya menjaga kerahasiaan data yaitu menjaga informasi dengan melakukan pembatasan hak akses seseorang, sehingga tidak ada yang bisa membobol data nasabah kecuali yang berwenang. Yang kedua yaitu dengan cara menjaga keasliannya artinya pihak bank menjamin bahwa data/informasi nasabah tersebut yang dimiliki terjaga keasliannya dan melindungi keaslian data/informasi dari modifikasi yang tidak sah. Yang ketiga yaitu ketersediaan, dapat melindungi ketersediaan data nasabah sehingga data dapat diakses pada saat dibutuhkan.¹⁴

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Muhammad Nur Fajri selaku kepala cabang Bank Muamalat Indonesia KCP Metro Upaya mempertahankan fasilitas e-banking dalam menarik minat nasabah dapat dianalisa sebagai berikut :

a. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Kerahasiaan merupakan perlindungan agar data/informasi nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro tidak terakses oleh pihak yang tidak berwenang Atau mencoba membobol data/informasi nasabah tersebut. Informasi data nasabah memang dianggap sebagai data yang bernilai oleh para *cyberhacker* (serangan online). Informasi yang diincar biasanya berupa data/informasi nasabah, data karyawan, dan informasi mengenai rahasia Bank. Oleh karena itu para *cyberhacker* terus mencari kerentanan yang ada pada dalam sistem agar mereka bisa mengakses data/informasi penting tersebut.

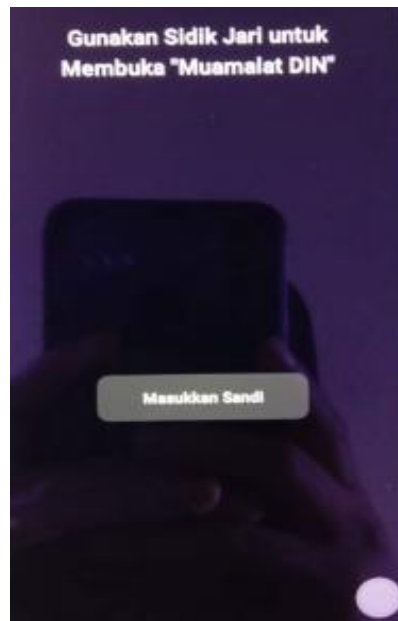
¹⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Fajri Selaku Kepala Cabang Bank Muamalat Indonesia KCP Metro, Pada 06 April 2023

Sebagaimana hasil wawancara yang disampaikan oleh bapak fajri selaku pimpinan Bank Muamalat Indonesia KCP Metro :

“Bahwa upaya Bank Muamalat Indonesia KCP Metro dalam melindungi data/informasi nasabah yaitu dengan melakukan berbagai langkah pencegahan tambahan yaitu dengan memperkuat password nasabah agar data rahasia nasabah bisa tetap terlindungi dengan baik. Jadi confidentiality ini memiliki tujuan untuk melindungi data/informasi nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro dari akses dan penyalahgunaan informasi yang tidak sah dan yang tidak berwenang. Jadi kerahasiaan data nasabah mempengaruhi nasabah untuk tetap menggunakan layanan e-banking, karena dengan adanya kerahasiaan data/informasi, nasabah tidak khawatir akan data/informasi yang dibobol oleh pihak yang tidak berwenang.”¹⁵

Dari hasil wawancara diatas bahwa dalam melindungi data/informasi pihak bank memperkuat *password* nasabah agar data rahasia nasabah bisa tetap terlindungi dengan baik. Sehingga tidak ada data yang dibobol oleh pihak yang tidak berwenang. Jadi *Password* merupakan tindakan keamanan pertama yang dihadapi nasabah saat mencoba mengakses akun. Nasabah sering mengabaikan penggunaan kata sandi yang kuat. Sehingga banyak pembobolan yang terjadi karena kelalain nasabah pada saat membuat *password*, jadi untuk menjaga kerahasiaan data nasabah harus benar-benar memperkuat password dengan enkripsi.

¹⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Fajri Selaku Kepala Cabang Bank Muamalat Indonesia KCP Metro, Pada 06 April 2023



Gambar 4.2 Keamanan *Password* pada E-Banking

b. Keaslian (*Integrity*)

Dalam keamanan data/informasi, keaslian data nasabah harus dijaga, agar data/informasi tidak dapat dimanipulasi, diubah atau diedit oleh pihak yang tidak berwenang. Langkah ini memberikan jaminan atas keakuratan dan kelengkapan informasi. Perlindungan *integrity* data/informasi nasabah juga perlu untuk dilakukan. Misalkan jika nasabah menggunakan e-banking yang diretas oleh *hacker* sehingga mereka dapat saja mengubah data pribadi nasabah atau bisa juga mengambil saldo nasabah. Sebagaimana hasil wawancara yang disampaikan oleh bapak fajri selaku pimpinan Bank Muamalat Indonesia KCP Metro :

“Bahwa upaya untuk mencegah modifikasi data/informasi yang tidak diinginkan dapat melakukan beberapa langkah pencegahan yaitu dengan cara mengontrol akses nasabah, enkripsi (metode perubahan bentuk data menjadi sebuah kode

yang sulit diterjemahkan, sehingga data tidak dapat dibaca oleh sembarang pihak) ,proses identifikasi nasabah yang ketat, prosedur backup dan recovery (pemulihan cadangan), validasi data”¹⁶.

Dari hasil wawancara diatas bahwa dalam melindungi keaslian data/informasi nasabah pihak bank mengontrol akses nasabah. Dalam hal ini pihak Bank selalu mengecek data transaksi yang dilakukan oleh nasabah, agar pihak Bank tau orang yang ingin membobol data nasabah tersebut. Pihak Bank juga memastikan penerapan keamanan jaringan yang sangat mudah dengan sitem deteksi dengan sistem pengawasan jaringan yang kuat untk mencegah pembobolan data.

c. Ketersediaan (*Availability*)

Dalam ketersediaan sistem yang ada di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro sangat bergantung pada pemeliharaan/ perlindungan performa perangkat keras, perangkat lunak dan saluran komunikasi yang digunakan untuk meyimpan dan memproses informasi. Kerika sebuah *website* Bank terganggu dan tidak dapat diakses, maka Bank dapat kehilangan banyak pendapatan. Selain itu nasabah juga akan mearsa tidak puas dengan informasi *web* sehingga mempengaruhi reputasi Bank itu sendiri. Para peretas biasanya mengganggu layanan jaringan. Serangan tersebut dilakukan dengan cara menbanjiri lalu lintas server, jaringan, atau sistem untuk menggagu lalu lintas normal. Jika peretas berhasil melakukannya maka akses *website* dapat menghilang atau bekerja dengan snagat lambat.

¹⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Fajri Selaku Kepala Cabang Bank Muamalat Indonesia KCP Metro, Pada 06 April 2023

Sebagaimana hasil wawancara yang disampaikan oleh bapak fajri selaku pimpinan Bank Muamalat Indonesia KCP Metro :

*“Bank Muamalat Indonesia KCP Metro untuk menjaga ketersediaan sebuah sistem yaitu dengan memberikan perlindungan availability, Bank Muamalat Indonesia KCP Metro dapat memberikan jaminan bahwa sistem dan data yang diminta nasabah dapat diakses oleh nasabah kapanpun informasi tersebut dibutuhkan. Bank Muamalat Indonesia KCP Metro dalam menjaga availability ini, terdapat beberapa upaya yang bisa dilakukan anatara lain, menggunakan layanan perlindungan DDoS, Memastikan bahwa bandwidths (kapasitas data) yang digunakan mencukupi, pengguna access controls”.*¹⁷

Dari hasil wawancara diatas bahwa dalam menjaga ketersediaan data/ informasi nasabah dari pihak yang tidak berwenang pihak bank menggunakan layanan perlindungan DDoS, dan memastikan kapasitas data yang digunakan mencukupi. Dengan adanya serangan *hacker* membuat nasabah khawatir akan keamanan data tetapi pihak Bank selalu berupaya untuk melindungi data nasabah dari pihak yang tidak berwenang.

B. Pembahasan

1. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menggunakan Fasilitas E-Banking Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Metro

Untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan fasilitas e-banking, maka peneliti mengelompokkan faktor-faktor tersebut kedalam dua kelompok, yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

¹⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Fajri Selaku Kepala Cabang Bank Muamalat Indonesia KCP Metro, Pada 06 April 2023

a. Faktor Internal

Adalah faktor-faktor yang berada didalam diri seseorang yang mempengaruhi keinginan atau minat untuk melakukan suatu tindakan, faktor tersebut diantaranya:

1) Motivasi

Motivasi merupakan keadaan dalam diri individu yang menyebabkan mereka berperilaku dengan cara yang menjamin tercapainya suatu tujuan.¹⁸ Jadi motivasi bisa mendorong untuk menggunakan layanan e-banking karena motivasi pengaruhnya sangat besar bagi nasabah yang belum menggunakan layanan e-banking, dengan adanya motivasi dapat mendorong diri sendiri untuk bertindak sesuatu guna untuk bisa memenuhi kebutuhannya. Maka motivasi timbul karena adanya kebutuhannya dan keinginannya yang tidak terpenuhi.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro bahwa Nasabah dapat dipengaruhi dengan adanya kemudahan disetiap penggunaannya. Dengan adanya kemudahan maka nasabah mudah tertarik untuk menggunakannya karena dengan adanya perkembangan zaman saat ini yang serba online. Pentingnya motivasi dalam transaksi yaitu memberikan dorongan penting untuk melakukan transaksi agar kebutuhannya terpenuhi dan

¹⁸ H. Mulyadi Nitisusastro, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*, (Bandung: CV Alfabeta, 2013), 80

motivasi ini menjadi alasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro untuk berperilaku, dimana nasabah menggunakan suatu produk karena kebutuhan yang memang bermanfaat untuknya.

Dalam penelitian jurnal sebelumnya, kemudahan penggunaan *mobile banking*, peneliti golongan ke dalam faktor motivasi. Dalam hal ini, kemudahan yang dimaksud dilihat dari sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan layanan tersebut akan terbebas dari usaha. Usaha tersebut didefinisikan sebagai waktu dan tenaga seseorang dalam mempelajari sistem layanan. Peneliti tersebut menjelaskan bahwa narasumber merasa pengguna *m-banking* tidak terlalu mudah karena harus melakukan proses pendaftaran melalui aplikasi atau *handphone*, kemudian memberikan daftar diri atau proses pendaftaran secara manual melalui petugas bank.¹⁹

2) Sikap dan Keyakinan

Sikap adalah suatu evaluasi atau perasaan dari seseorang terhadap sebuah objek atau ide. Sikap menempatkan seseorang kedalam suatu pemikiran untuk menyukai atau tidak menyukai suatu objek. Keyakinan adalah pemikiran yang dimiliki seseorang

¹⁹ Ismi Fatmala Sarofah, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Surabaya), *Ilmu Ekonomi/Fakultas Bisnis Dan Ekonomi Islam, Universitas Surabaya, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. Vol.7, No.2, (2019)

tentang sesuatu.²⁰ Sikap dan keyakinan merupakan salah satu respon nasabah untuk menanggapi atau menilai suatu objek dan faktor yang paling banyak mempengaruhi minat nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro bahwa manfaat yang dirasakan nasabah yaitu sebagai hasil keputusan pengguna layanan E-Banking yang menyakini bahwa dengan menggunakan layanan E-Banking akan membantu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Maka dengan ini sikap dan keyakinan dapat memberikan perasaan emosional yang menguntungkan dalam menggunakan layanan E-Banking.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa nasabah merasakan manfaat dari adanya m-banking maka akan menarik minat untuk menggunakan layanan tersebut.²¹

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

²⁰ H. Mulyadi Nitisusastro, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*. (Bandung; CV Alfabeta, 2013), 80.

²¹ Ismi Fatmala Sarofah, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Surabaya)", *Ilmu Ekonomi/Fakultas Bisnis Dan Ekonomi Islam, Universitas Surabaya, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. Vol.7, No.2, (2019)

berhubungan dengan kognitif ataupun efektif konsumen.²² Maka pentingnya kepercayaan terhadap transaksi yaitu Adanya kepercayaan nasabah yang menggunakan e-banking karena individu yang dipercaya dapat memberikan manfaat dan melakukan apa yang diinginkan oleh individu yang memberikan kepercayaan. Sehingga kepercayaan menjadi dasar bagi kedua belah pihak untuk melakukan kerjasama. Kepercayaan juga harapan dan keyakinan seseorang terhadap orang lain akan kejujuran.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro bahwa kepercayaan yang dipercaya seseorang sangat berpengaruh untuk mempengaruhi minat seseorang menggunakan layanan tersebut. Maka dengan mempengaruhi seseorang dengan kepercayaan harus jujur akan keaman dan kemudahanya sehingga bisa menarik minat seseorang.

Akan tetapi di dalam penelitian sebelumnya, faktor kepercayaan tidak termasuk ke dalam faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan e-banking, karena kepercayaan nasabah yang menggunakan *internet banking* sebagian besar mereka kurang

²² Joko Rizkie Widokarti, *Konsumen Pemasaran Komunikasi Kontemporer*, (Bandung; CV Pustaka Setia, 2019), 81.

paham dalam menggunakan *internet banking*.²³

4) Kemudahan

Kemudahan merupakan salah satu sektor yang mempengaruhi sikap atau perilaku. Kemudahan yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa teknologi akan bebas dari usaha. Kemudahan akan berdampak pada perilaku, seperti semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, maka semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi.²⁴ Faktor kemudahan ini berkaitan dengan bagaimana operasional bertransaksi. Pada saat pertama kali bertransaksi biasanya nasabah mengalami kesulitan. Jadi kemudahan ini yang berpengaruh untuk menarik minat nasabah yang kemudahannya terjamin maka akan banyak nasabah yang ingin menggulakan e-banking dan sebaliknya jika kemudahannya tidak terjamin maka daya tarik minat nasabah untuk menggunakan e-banking tidak ada.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro bahwa kemudahan dalam bertransaksi sangat penting untuk mempengaruhi minat nasabah karena faktor keamanan maupun kenyamanan nasabah akan cenderung mengurungkan niatnya untuk berbelanja. Di situ juga ada beberapa nasabah yang berinisiatif untuk mencoba karena

²³ Devi Anggraini Kusuma, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Rendahnya Minat Nasabah Dalam Penggunaan Internet Banking Pada Bank Muamalat KCP Metro”, (Metro ; IAIN Metro, 2023),52

²⁴ Imam Suyadi, “Pengaruh Persepsi Resiko, Kemudahan dan Manfaat Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online”, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.8, No,1 Februari 2014,4

mereka telah mendapatkan informasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa jawaban nasabah yang menjawab persepsi nasabah tentang kemudahan, menunjukkan “sangat setuju”, berjumlah 166 (33,2%) “setuju”, berjumlah 266(53,2%), “kurang setuju” dan “tidak setuju” berjumlah 68 (13,6%). Dari perolehan angka kriteria penafsiran $M=3,16$ menunjukkan bahwa persepsi kemudahan merupakan hal yang sangat berpengaruh dalam keputusan nasabah untuk menggunakan *internet banking*.²⁵

5) Gaya Hidup

Gaya hidup adalah pola hidup seseorang dimana mereka akan menjalankan hidup, membelanjakan uang dan memanfaatkan waktu.²⁶ Gaya hidup sendiri menggambarkan keseluruhan dari seseorang yang berinteraksi dalam lingkungan. Sehingga gaya hidup ini yang membuat daya tarik nasabah untuk menggunakan e-banking. Pentingnya gaya hidup terhadap transaksi yaitu dengan menggunakan e-banking nasabah bisa bertransaksi kapan saja, dilihat perkembang zaman sekarang ini yang apa-apa serba online jadi nasabah lebih mudah untuk menggunakan fitur-fitur e-banking Bank Muamalat Indonesia KCP Metro, misalnya belanja online shop jadi nasabah tidak harus transfer uang dia bank dan harus

²⁵ Mislah Hayati Nasution, sutisna, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking, *Jurnal Nisbah*, Vol.1, No. (2015), 70

²⁶Etta Mamang Sangadji & Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktik* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013), 46

mengantri jadi langsung dengan e-banking pembayaran bisa dirumah dengan menggunakan handphone dan website dari Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro bahwa layanan ini memberikan akses yang mudah di setiap penggunaanya dan akan memunculkan perubahan gaya hidup seseorang menjadi lebih bergantung dalam menggunakan layanan e-banking ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa nasabah bank pada saat ini semakin “melek” teknologi m-banking. Alasan ini yang menyebabkan mayoritas pengguna layanan tersebut telah menggunakannya minimal 1 tahun, sehingga para nasabah sudah terbiasa untuk menggunakan layanan tersebut.²⁷

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor-faktor yang pengaruhnya berasal dari luar manusia. Faktor-faktor tersebut antara lain :

1) Keluarga

Keluarga adalah kelompok yang terdiri atas dua orang atau lebih yang berhubungan melalui darah, perkawinan, adopsi, dan tempat tinggal.²⁸ Pada dasarnya keluarga merupakan faktor yang

²⁷ Syamsul Hadi Novi, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking, “*Universitas Islam Indonesia*, Vol.5, No. 1(2015), 63

²⁸ Etta Mamang Sangadji & Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktik*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013), 42

berpengaruh sangat kuat. Hal ini karena dalam suatu keluarga antara satu anggota keluarga dengan anggota keluarga yang lain mempunyai pengaruh dan peranan yang sama pada saat melakukan pemilihan produk sehari-hari. Dalam hubungan keluarga biasanya sangat banyak pengaruhnya untuk menarik minat dalam menggunakan e-banking.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro bahwa nasabah menggunakan e-banking karena ada keluarga dari Bank Muamalat Indonesia KCP Metro yang menggunakan e-banking. Jadi alasan utama keluarga mempengaruhi minat seseorang yaitu dengan waktu kebersamaanya. Seseorang bisa akan memiliki pandangan yang sama dengan lingkungannya dan kemudian akan membawa pengaruh sangat besar untuk mempengaruhi minat seseorang untuk menggunakan layanan e-banking.

Dalam penelitian sebelumnya, faktor keluarga tidak termasuk ke dalam faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan m-banking karena faktor yang dominan mempengaruhi penggunaan layanan m-banking adalah faktor manfaat. Menurut penelitian sebelumnya, kemanfaatan yang dirasakan meliputi mempermudah pekerjaan, menambah produktivitas, mempertinggi efektivitas dan

mengembangkan kinerja pekerjaan.²⁹

2) Pelayanan

Menurut Kasmir pelayanan (*service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang ramah tamah, adil, cepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi nasabah yang menerimanya.³⁰ Faktor pelayanan sangat penting karena dengan pelayanan yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat atau nasabah sehingga menimbulkan rasa nyaman dan percaya sehingga menimbulkan daya tarik. 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 bahwa kualitas pelayanan sangat penting dalam hal peningkatan produktivitas bank. Oleh karena itu setiap karyawan

²⁹ Cahya Krismawar Ningsih, *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Generasi Milenials Dalam Menggunakan Mobile Banking Syariah (Studi kasus Kelurahan Tejosari Kecamatan Metro Timur Kota Metro)*, (Metro; Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negri Metro, 2021)

³⁰ Roni Andespa, "Faktor-Faktor yang mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menabung di Bank Syariah", *Jurnal Lembaga Keunagan Perbankan*, Vol 2, No.1, Januari 2017

diarahkan untuk melayani nasabahnya dengan baik dan ramah untuk memenuhi kualitas pelayanan yang sesuai dengan aturannya.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya, karena faktor pelayanan yang dimaksud adalah kemampuan akses yang berpengaruh terhadap penggunaan. Kemampuan akses tersebut dapat berupa kualitas, layanan baik dari dalam maupun diluar ruangan.³¹

3) Promosi

Promosi adalah kegiatan marketing mix yang terakhir dan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya.³² Melalui media promosi, maka bank dapat menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan menarik calon nasabah. Promosi guna mengoptimalkan jumlah nasabah, Bank Muamalat Indonesia KCP Metro dalam mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan e-banking yaitu salah satunya dengan cara promosi. Kemudian dari pada itu, secara langsung karyawan Bank Muamalat Indonesia KCP Metro mempromosikan produknya ke masyarakat dengan melakukan interaksi langsung penawaran dilakukan kepada masyarakat, kegiatan ini guna menjalin sebuah sikap kekeluargaan dalam mempromosikan produknya.

³¹ Syamsul Hadi Novi, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking, *Universitas Islam Indonesia*, Vol.5, No. 1(2015), 64

³² Joko Rizkie Widokarti, *Konsumen Pemasaran Komunikasi Kontemporer*, (Bandung; CV Pustaka Setia, 2019), 295

Maka pentingnya promosi terhadap transaksi yaitu agar mempermudah dalam menyampaikan informasi dengan masyarakat sebagai target menjadi nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro. Dalam promosi ini juga dilakukan oleh *customer service* dengan melakukan penawaran langsung kepada nasabah yang datang ke bank menghadap ke meja *customer service*. Disamping itu juga promosi juga dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Metro secara online, dengan membantu para nasabah dalam pembukaan buku rekening secara online.

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada nasabah bahwa sasaran promosi yang dilakukan oleh bank yang merata dan sudah dilihat oleh banyak masyarakat karena ada promosi di media sosial ataupun media cetak. Sehingga banyak masyarakat yang tau dan ingin menggunakan layanan tersebut.

Namun hal ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya, yang lebih dominan membahas faktor manfaat, sehingga faktor promosi tidak termasuk ke dalam pembahasan yang mempengaruhi penggunaan layanan m-banking.³³

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro dapat diketahui bahwa faktor yang dominan menjadi minat nasabah untuk menggunakan layanan E-Banking adalah faktor kemudahan dan kepercayaan layanan

³³ Syamsul Hadi Novi, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking," *Universitas Islam Indonesia*, Vol.5, No. 1(2015), 63

yang dapat dilakukan dimana saja dan tanpa batas. Penggunaan layanan E-Banking sesuai dengan hasil wawancara kepada nasabah didasarkan oleh adanya manfaat yang ada dalam setiap fitur layanan tersebut seperti transfer, pengecekan saldo, pembelian pulsa serta pembayaran tagihan dalam keperluan rumah tangga. Akan tetapi penelitian sebelumnya lokasi tidak termasuk ke dalam faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan m-banking.³⁴

2. Analisis Upaya Mempertahankan Kualitas Fasilitas E-Banking dalam Menarik Minat Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Metro

Untuk menganalisis upaya mempertahankan kualitas fasilitas e-banking dalam menarik minat nasabah pada bank muamalat indonesia kcp Metro yaitu antara lain :

- a. Rahasia (*Confidentiality*), berarti menjaga informasi dengan melakukan pembatasan hak akses seseorang, yang paling umum dengan menggunakan enkripsi (metode pengubah bentuk data menjadi sejumlah kode yang sulit diterjemahkan, sehingga data tidak dapat dibaca oleh sembarang pihak). Contoh data-data yang harus dijaga kerahasiannya seperti data-data yang bersifat pribadi (nama, tanggal lahir, penyakit, data milik organisasi atau perusahaan). Ada kalanya *confidentiality* sejalan dengan *privacy*. Aspek ini bertujuan untuk :
 - 1) Membatasi pengaksesan terhadap informasi yang sesuai dengan tingkat kerahasiannya.

³⁴ Syamsul Hadi Novi, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking, " *Universitas Islam Indonesia*, Vol.5, No. 1(2015), 63

- 2) Melindungi data/informasi agar tidak diketahui oleh pihak yang tidak berwenang.³⁵

Dari hasil pemaparan diatas maka kerahasiaan data/informasi rahasia dapat jatuh ketangan yang salah karena data *breach* atau ancaman orang dalam. Beberapa jenis serangan yang digunakan untuk mengakses informasi rahasia tersebut seperti, pembobolan enkripsi. Bank Mumalat Indonesia KCP Metro untuk melindunginya terdapat sejumlah langkah yang dapat digunakan seperti dengan menerapkan autentikasi dua faktor, penggunaan *password* yang kuat dan penggunaan *enkripsi*. Data/informasi nasabah juga dapat diakses oleh pihak yang tidak sah/berwenang karena kecerobohan atau kesalahan nasabah itu sendiri, serta control keamanan yang tidak memadai. Contohnya seperti penggunaan *password* yang lemah.

Dalam penelitian sebelumnya, untuk mengamankan rahasia data nasabah ada beberapa langkah yang harus diperhatikan yaitu dengan cara *device registering* metode ini dapat membatasi akses ke sistem perbankan dengan perangkat yang belum dikenali atau terdaftar di sistemnya. Perangkat ini memakai pemindaian sidik jari untuk mengidentifikasi penggunaanya.³⁶

- b. Keaslian (*Integrity*), berarti menjamin bahwa data/informasi yang dimiliki terjaga keasliannya, tidak berubah tanpa memiliki infoemasi.

³⁵ Nurul Hayati, *Buku Ajar Keamanan*, (Tanjung Pinang : Universitas Maritim Raja Ali Haji, 2020), 19-21

³⁶ Angga Pradana Kusuma, M.irwan Padli Nasution, Sistem Keamanan Informasi Perbankan pada Nasabah Pengguna Internet Banking, *Jurnal Ilmu Komputer dan Manajemen (JIKEM)*, Vol.2, No.2, 2022.

Integrity merujuk pada tingkat kepercayaan terhadap suatu informasi. Didalam *integrity* terdapat 2 mekanisme pengamanan yaitu mekanisme preventif dan mekanisme dektektif. Mekanisme preventif merupakan control akses untuk menghalangi terjadinya modifikasi data. Sedangkan mekanisme dektektif yaitu untuk melakukan dektektif terhadap modifikasi yang telah dilakukan oleh orang lain.³⁷

Dari hasil pemaparan diatas maka Perlindungan *integrity* tidak hanya akan melindungi keakuratan informasi dari serangan *hacker* namun juga untuk menjegah perubahan informasi yang tidak disengaja. Contohnya seperti kesalahan pengguna atau kerusakan sistem. Aspek ini bertujuan untuk Melindungi data dan program agar tidak dimodifikasi tanpa izin oleh pihak yang tidak berwenang dan memberikan jaminan bahwa data/informasi yang ada pada *resource* dapat dipercaya.

Dalam penelitian sebelumnya, dalam melindungi keaslian data/informasi nasabah, perbankan menerapkan bidang kewanitaan *authentication* agar penerima informasi bisa memverifikasi keaslian pesan dari orang-orang yang telah menerima informasi tersebut. Penelitian sebelumnya sejalan dengan penelitian ini, yaitu menerapkan *integrity* yaitu keaslian pesan yang dikirimkan melalui jaringan dan

³⁷ Nurul Hayati, *Buku Ajar Keamanan*, (Tanjung Pinang : Universitas Maritim Raja Ali Haji, 2020), 19-21

memastikan bahwa informasi yang dikirimkan tidak diubah oleh pihak yang berwenang.³⁸

- c. Ketersediaan (*Availability*), berarti berhubungan dengan ketersediaan informasi ketika dibutuhkan, artinya informasi harus selalu tersedia saat dibutuhkan oleh *user*, dan dapat dengan cepat diakses. Serangan yang paling lazim untuk jenis keamanan ini adalah *Distributed Denial of Service (DDoS)*. Serangan ini memenuhi *resource* atau sumber informasi (server) dengan permintaan yang banyak atau permintaan diluar perkiraan sehingga server tidak dapat melayani permintaan lain atau bahkan *down*.³⁹

Dari hasil pemaparan diatas maka ketersediaan sistem yang ada di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro sangat bergantung pada pemeliharaan/perlindungan performa perangkat keras, perangkat lunak dan saluran komunikasi yang digunakan untuk meyimpan dan memproses informasi. Para peretas biasanya mengganggu *availability website* menggunakan *DDOS attack* (serangan menargetkan situs *web* dan *server* dengan mengganggu layanan jaringan. Serangan tersebut dilakukan dengan cara menbanjiri lalu lintas server, jaringan, atau sistem untuk menggagu llau lintas normal. Jika peretas berhasil melakukannya maka akses *website* dapat menghilang atau bekerja dengan sangat lambat. Selain itu juga ketersediaan informasi juga

³⁸ Angga Pradana Kusuma, M.irwan Padli Nasution, Sistem Keamanan Informasi Perbankan Pada Nasabah Pengguna Internet Banking, *Jurnal Ilmu Komputer dan Manajemen (JIKEM)*, Vol.2,

³⁹ Nurul Hayati, *Buku Ajar Keamanan*, (Tanjung Pinang : Universitas Maritim Raja Ali Haji, 2020), 19-21

dapat terjadi karena adanya beberapa hal lain seperti karena menggunakan *bandwidth* (kapasitas data) yang tidak mencukupi atau karena adanya kode berbahaya di dalam sistem.

Dalam penelitian sebelumnya sejalan dengan penelitian ini, konsep keamanannya menggunakan *availability* yaitu kemampuan untuk menggunakan informasi atau sumber data yang diinginkan, *availability* aspek yang penting dalam mendesain sistem karena suatu sistem yang tidak memiliki *availability* sama buruknya dengan tidak ada sistem sama sekali. *Availability* dapat melakukan pencegahan akan penguasaan informasi atau sumber daya oleh pihak yang tidak berhak.⁴⁰

⁴⁰ Decky Hendarsyah, Keamanan Layanan Internet Banking Dalam Transaksi Perbankan, *Jurnal Ilmiah Ekonomi*, Vol.1, No. 1, 2012.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian lapangan yang dilakukan oleh peneliti mengenai faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan fasilitas E-Banking pada Bank Muamalat Indonesia KCP Metro adalah faktor internal dan eksternal. Dua faktor tersebut saling mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan fasilitas e-banking. Pada faktor internal yaitu motivasi, sikap dan keyakinan, kepercayaan, kemudahan dan gaya hidup. Sedangkan Faktor eksternal yaitu keluarga, pelayanan dan promosi.

Upaya untuk mempertahankan kualitas fasilitas e-banking dalam menarik minat nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Metro yaitu menjaga kerahasiaan data/informasi nasabah (*Confidentiality*), menjaga keaslian data/informasi nasabah (*Integrity*) dan menjaga ketersediaan data/informasi nasabah (*Availability*).

B. Saran

1. Bank Muamalat Indonesi KCP Metro harus lebih kreatif dan inovatif dalam mempromosikan dan mensosialisasikan lagi dengan pengetahuan dan penggunaan E-Banking kepada masyarakat, promosi ini dapat dilakukan dengan media cetak atau media online.
2. Bank Muamalat Indonesi KCP Metro perlu memperbaiki dan meningkatkan kualitas fasilitas kepada nasabah agar mereka puas dan tertarik untuk menggunakan fasilitas E-Banking.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2011.
- Angga Pradana Kusuma, M.irwan Padli Nasution, Sistem Keamanan Informasi Perbankan Pada Nasabah Pengguna Internet Banking, *Jurnal Ilmu Komputer dan Manajemen (JIKEM)*. Vol 2, No. 2. Juni 2022.
- Ayu Wahyu Cahyaningtyas, “Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Risiko, Dan Lifestyle Terhadap Minat Dalam Menggunakan Layanan E-Banking”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 10. No. 1. April 2022.
- Cahaya Krismawar Ningsih, *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Generasi Milenials Dalam Menggunakan Mobile Banking Syariah (Studi kasus Kelurahan Tejosari Kecamatan Metro Timur Kota Metro)*. Metro; Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Metro, 2021
- Daniel dan Anas, ”Pengaruh Media Promosi Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah”, *Jurnal Ekonomi Syariah*. Vol.5, No. 1. Mei 2017.
- Data Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro, 2022.
- Decky Hendarsyah, Keamanan Layanan Internet Banking Dalam Transaksi Perbankan, *Jurnal Ilmiah Ekonomi*, Vol.1, No. 1, Juni 2012.
- Devi Anggraini Kusuma, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Rendahnya Minat Nasabah Dalam Penggunaan Internet Banking Pada Bank Muamalat KCP Metro”, Metro ; IAIN Metro, 2023.
- Etta Mamang Sangadji & Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013.
- Esti Pujahatii, *Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu*, Skripsi. Bengkulu , IAIN Bengkulu, 2020.
- Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Bidang Pendidikan Bahasa*, Solo: Cakra Books, 2014.
- Fernanda Idham Kholid, Embun Duriyani Soemarso, “Analisis Pengaruh Keamanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Nasabah Dan Kebermanfaatan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Pada PT Bank

BNI Syariah KCP Magelang”, *Jurnal Sains Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol 8, Nomor 2. Juli 2018.

H. Mulyadi Nitisusastro, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*. Bandung; CV Alfabeta, 2013.

Herman Damawi, *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2012.

In Soraya, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Jakarta Dalam Mengakses Portal Media Jakarta Smart City”, Periklanan AKOM Bina Sarana Informatika”, *Jurnal Komunikasi*, Vol.06, No.01. Maret 2015

Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Jakarta: Granmedia Pustaka Utama, 2014.

Imam Suyadi, “Pengaruh Persepsi Resiko, Kemudahan dan Manfaat Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online”, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.8, No,1 Februari 2014.

Ismail, *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenamedia Group, 2010.

Ismi Fatmala Sarofah, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Surabaya), *Ilmu Ekonomi/Fakultas Bisnis Dan Ekonomi Islam, Universitas Surabaya, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. Vol.7, No.2. Maret 2019.

Joko Rizkie Widokarti, *Konsumen Pemasaran Komunikasi Kontemporer*. Bandung; CV Pustaka Setia, 2019.

Malahayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004.

Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: ANDI, 2011.

Mislah Hayati Nasution, sutisna, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking, *Jurnal Nisbah*, Vol.1, No. Juni 2015.

Nurul Hayati, *Buku Ajar Keamanan*. Tanjung Pinang : Universitas Maritim Raja Ali Haji, 2020.

Roni Andespa, “Faktor-Faktor yang memengaruhi Minat Nasabah Dalam Menabung Di Bank Syariah”, *Jurnal Lembaga Keunagan Perbankan*, Vol 2, No.1, Januari 2017.

Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2010.

- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2019.
- Syamsul Hadi Novi, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking," *Universitas Islam Indonesia*, Vol.5, No. 1. Maret 2015.
- Thohir luth, *Dinamika Bank Syariah*. Sumpersari, 2005.
- Widarni Mariati, *Analisis Layanan E-Banking dalam Meningkatkan Frekuensi Bertransaksi Nasabah, Sudi Kasus Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram*, Mataram, *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Mataram, 2020.
- 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.
- Yusuf Ansori dkk, *Bijak Ber-electronic Banking*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2015.
- Zahrul Muttaqin, et. al., *Manajemen Teknologi Agribisnis*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004.

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-0313/In.28.1/J/TL.00/02/2023
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Agus Trioni Nawa (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : **DHEA HELEN APRILIA S**
NPM : 1903020012
Semester : 8 (Delapan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN FASILITAS E-BANKING PADA BANK MUAMALAT INDONESIA 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, 15 Februari 2023
Ketua Jurusan,



Muhammad Ryan Fahlevi M.M
NIP 19920829 201903 1 007

OUTLINE

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN FASILITAS E-BANKING PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KCP METRO

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN ABSTRAK

HALAMAN NOTA DINAS

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR GRAFIK

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II LANDASAN TEORI

- A. E-Banking
 - 1. Pengertian E-Banking
 - 2. Produk E-Banking
 - 3. Keamanan E-Banking
 - 4. Keunggulan dan Kelemahan E-Banking
- B. Minat Nasabah
 - 1. Pengertian Minat
- C. Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menggunakan Fasilitas E-Banking
- D. Upaya Mempertahankan Fasilitas E-Banking dalam Menarik Minat Nasabah

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Sumber data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Penjamin Keabsahan
- E. Teknik Analisa Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PERSEMBAHAN

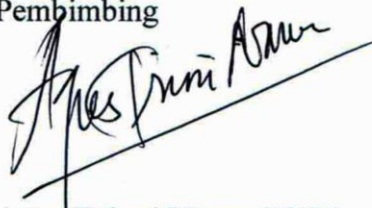
- A. Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menggunakan Fasilitas E-Banking Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Metro
- B. Upaya Mempertahankan Fasilitas E-Banking dalam Menarik Minat Nasabah

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN-LAMPIRAN DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Mengetahui,
Pembimbing



Agus Trioni Nawa, M.Pd
NIDN. 2012009001

Metro, 30 Maret 2023



Dhea Helen Aprilia Saputri
NPM. 1903020012

ALAT PENGUMPULAN DATA

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN FASILITAS E-BANKING PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KCP METRO

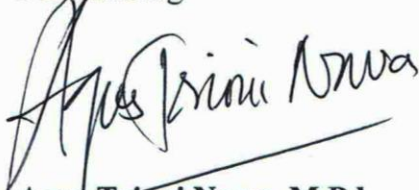
1. Wawancara

- a. Wawancara kepada Pimpinan Bank Muamalat Indonesia KCP Metro
Jelaskan upaya apa yang bapak lakukan untuk mempertahankan fasilitas E-Banking dalam menarik minat nasabah?
- b. Wawancara kepada Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro
 - 1) Apakah Anda menggunakan layanan E-Banking ?
 - 2) Apa yang mendorong Anda untuk menggunakan layanan E-Banking?
 - 3) Dimana Anda mengetahui layanan E-Banking?
 - 4) Apakah dikeluarga Anda sudah ada yang menggunakan layanan E-Banking?
 - 5) Fitur apa saja yang sering Anda gunakan dalam layanan E-Banking?
 - 6) Bagaimana lingkungan sekitar Anda ketika mengetahui bahwa anda menggunakan layanan E-Banking?
 - 7) Apa yang membuat Anda mau menggunakan layanan E-Banking?
 - 8) Apakah Anda yakin jika menggunakan layanan E-Banking itu aman?
 - 9) Apakah dalam bertransaksi semua keperluan sehari-hari bisa dilakukan menggunakan E-Banking?
 - 10) Apakah gaya hidup Anda berubah setelah menggunakan layanan E-Banking?

2. Dokumentasi ,

- a. Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro
- b. Fitur layanan E-Banking Bank Muamalat Indonesia KCP Metro

Mengetahui,
Pembimbing



Agus Trioni Nawa, M.Pd
NIDN. 2012009001

Metro, 30 Maret 2023



Dhea Helen Aprilia Saputri
NPM. 1903020012



**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.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-0943/In.28/D.1/TL.00/03/2023
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-0944/In.28/D.1/TL.01/03/2023,
tanggal 31 Maret 2023 atas nama saudara:

Nama : **DHEA HELEN APRILIA S**
NPM : 1903020012
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 YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN FASILITAS E-BANKING PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KCP METRO".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 31 Maret 2023
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



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



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

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

SURAT TUGAS

Nomor: B-0944/In.28/D.1/TL.01/03/2023

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

Nama : **DHEA HELEN APRILIA S**
NPM : 1903020012
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : SI 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 YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN FASILITAS E-BANKING PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KCP METRO".
 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 : 31 Maret 2023

Mengetahui, Pejabat
Setempat

Bank Muamalat
Kantor Cabang Pembantu Metro

Muhammad Nur Fajri
Pimpinan KCP Metro

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



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



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 029/BMI/MTR/VI/2022

Metro, 30 Mei 2023

Lamp. : -

**Kepada Ykh.
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 : Muhammad Nur Fajri
Jabatan : Pimpinan KCP Metro
Lokasi : Bank Muamalat Indonesia KCP Metro

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

Nama : Dhea Helen Aprilia Saputri NPM/Semester : 1903020012
Fakultas : Ekonomi Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah
Judul : FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN FASILITAS E-
BANKING PADA BANK MUAMALAT INDONESIA
KC METRO

Demikian surat ini kami sampaikan atas kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

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

Bank Muamalat
Kantor Cabang Pembantu Metro


Muhammad Nur Fajri
Pimpinan KCP Metro



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

NPP: 1807062F0000001

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

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-516/In.28/S/U.1/OT.01/05/2023**

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

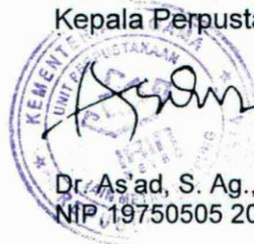
Nama : Dhea Helen Aprilia Saputri
NPM : 1903020012
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2022 / 2023 dengan nomor anggota 1903020012

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, 30 Mei 2023
Kepala Perpustakaan



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 : DHEA HELEN APRILIA SAPUTRI
NPM : 1903020012
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN FASILITAS E-BANKING PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KCP METRO** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 17%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 21 Juni 2023
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi
NIP.199208292019031007

TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Pimpianan: Bapak Muhammad nur fajri

Tanggal : 06 april 2023

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Jelaskan upaya apa yang bapak lakukan untuk mempertahankan fasilitas E-Banking dalam menarik minat nasabah?	<p>Jadi upaya Bank Muamat KCP metro ini dalam memertahankan fasilitas E-Banking itu ada tiga tahapan yaitu yang pertama dengan cara menjaga kerahasiaan (<i>confidentiality</i>), bahwa upaya Bank muamalat Indonesia KCP Metro dalam melindungi data/informasi nasabah yaitu dengan melakukan berbagai langkah pencegahan tambahan yaitu dengan memperkuat password nasabah agar data rahasia nasabah bisa tetap terlindungi dengan baik. Jadi <i>confidentiality</i> ini memiliki tujuan untuk melindungi data/informasi nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro dari akses dan penyalahgunaan informasi yang tdak sah dan yang tidak berwenang. Jadi kerasian data nasabah mempengaruhi nasabah untuk tetap menggunakan layanan e-banking, karena dengan adanya kerahasiaan data/informasi, nasabah tidak khawatir akan data/informasi yang dibobol oleh pihak yang tidak berwenang.</p> <p>Yang kedua yaitu dengan cara menjaga keaslian (<i>Integrity</i>) Bahwa upaya untuk mencegah modifikasi data/informasi yang tidak diinginkan dapat melakukan beberapa langkah pencegahan yaitu dengan cara mengontol akses nasabah, enkripsi (metode pengubahan bentuk data menjadi sebuah kode yang sulit diterjemahkan, sehingga data tidak dapat dibaca oleh sembarang pihak)</p>

		<p>,proses identifikasi nasabah yang ketat, prosedur backup dan recovery (pemulihan cadangan), validasi data. Yang ketiga yaitu dengan cara menjaga ketersediaan (<i>Availability</i>) Bank Muamalat Indonesia KCP Metro untuk menjaga ketersediaan sebuah sistem yaitu dengan memberikan perlindungan <i>availability</i> , Bank Muamalat Indonesia KCP Metro dapat memberikan jaminan bahwa sistem dan data yang diminta nasabah dapat diakses oleh nasabah kapanpun informasi tersebut dibutuhkan. Bank Mumalat Inodnesia KPC Metro dalam menjaga <i>availability</i> ini, terdapat beberapa upaya yang bisa dilakukan anatara lain, menggunakan layanan perlindungan DDoS, Memastikan bahwa bandwidths (kapasitas data) yang digunakan mencukupi, pengguna <i>aces controls</i>.</p>
--	--	--

Nasabah : Ibu Ys

Tanggal : 22 Maret 2023

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Apakah anda menggunakan layanan E-Banking?	Iya benar saya menggunakan E-Banking
2	Apa yang mendorong anda menggunakan layanan E-Banking?	Yang mendorong saya pakai layanan ini karena kemandirian dan kemudahannya pada saat bertransaksi, sehingga saya tidak khawatir akan resiko yang terjadi
3	Dimana anda mengetahui layanan E-Banking?	Saya mengetahui E-Banking dari teman saya
4	Apakah di keluarga anda sudah ada yang menggunakan layanan E-Banking	Belum ada
5	Fitur apa saja yang sering anda gunakan dalam layanan E-Banking?	Pengecekan saldo dan transfer

6	Bagaimana lingkungan sekitar anda ketika mengetahui bahwa anda menggunakan layanan E-Banking?	Lingkungan saya si biasa aja, karena sebagian sudah ada yang pakai E-Banking
7	Apa yang membuat anda mau menggunakan layanan E-Banking?	Manfaatnya yang banyak terus juga sesuai sama kebutuhan saya, makanya semenjak saya menggunakan layanan ini semua urusanya jadi ringan.
8	Apa yang membuat anda yakin jika menggunakan layanan E-Banking itu aman?	Ya saya yakin, karena kan setiap melakukan transaksi pasti menggunakan pin jadi saya rasa aman aman aja
9	Apakah dalam bertransaksi semua keperluan sehari hari bisa dilakukan menggunakan E-Banking?	Selama saya pakai si lumayan membantu
10	Apakah gaya hidup anda berubah setelah menggunakan layanan E-Banking?	Iya, karena setelah saya menggunakan layanan ini saya lebih bergantung

Nasabah : Ibu Dr

Tanggal : 22 maret 2023

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Apakah anda menggunakan layanan E-Banking?	Iya benar sekali saat ini saya pakai E-Banking
2	Apa yang mendorong anda menggunakan layanan E-Banking?	Yang mendorong saya pakai E-Banking ini dari saudara perempuan saya yang pakai layanan ini, ehingga saya tertarik untuk mneggunanaya juga
3	Dimana anda mengetahui layanan E-Banking?	Saya menggunakan layanan E-Banking ini karena saya tau dari saudara perempuan saya
4	Apakah dikeluarga anda sudah ada yang menggunakan layanan E-Banking	Sebagian aja si yang pakai E-Banking ini
5	Fitur apa saja yang sering anda gunakan dalam layanan E-Banking?	Pengecekan saldo sama transfer aja si kalau saya
6	Bagaimana lingkungan sekitar anda ketika mengetahui bahwa anda menggunakan layanan E-	Lingkungan saya si biasa aja, karena sebagian saudara saya sudah ada yang makai E-Banking

	Banking?	
7	Apa yang membuat anda mau menggunakan layanan E-Banking?	saya mau menggunakan E-Banking karena sangat mempermudah transaksi apapun tanpa harus keluar rumah, kecuali mengambil uang tunai yang harus langsung datang ke Bank atau ATM
8	Apa yang membuat anda yakin jika menggunakan layanan E-Banking itu aman?	Saya yakin karena sejauh ini saya menggunakan layanan ini si aman-aman aja si
9	Apakah dalam bertransaksi semua keperluan sehari-hari bisa dilakukan menggunakan E-Banking?	Penggunaan saya selama ini hanya pengecekan saldo, transfer saja
10	Apakah gaya hidup anda berubah setelah menggunakan layanan E-Banking?	Buat saya si tidak

Nasabah : Kak NRL

Tanggal : 22 maret 2023

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Apakah anda menggunakan layanan E-Banking?	Iya saya menggunakan E-Banking
2	Apa yang mendorong anda menggunakan layanan E-Banking?	Yang mendorong saya pakai layanan ini, karena kemudahannya dan banyaknya fitur yang ada pada E-Banking
3	Dimana anda mengetahui layanan E-Banking?	Saya mengetahui E-Banking dari keluarga saya
4	Apakah di keluarga anda sudah ada yang menggunakan layanan E-Banking	Iya sudah menggunakannya
5	Fitur apa saja yang sering anda gunakan dalam layanan E-Banking?	E-Banking itu banyak fiturnya dan menurut saya juga sesuai sama kebutuhan saya sehari-hari, fitur yang sering saya gunakan Pengecekan saldo, pembayaran tagihan listrik, pembayaran sekolah, pembelian paket data
6	Bagaimana lingkungan sekitar anda ketika mengetahui bahwa anda menggunakan layanan E-Banking?	Lingkungan saya si biasa aja, karena teman dan keluarga saya sudah banyak yang pakai E-Banking

7	Apa yang membuat anda mau menggunakan layanan E-Banking?	E-Banking itu kalau menurut saya banyak fiturnya dan menurut saya juga sesuai kebutuhan saya sehari-hari. Maka dari itu dengan menggunakan E-Banking kebutuhan saya sehari-hari menjadi ringan
8	Apa yang membuat anda yakin jika menggunakan layanan E-Banking itu aman?	Sejauh ini yang saya rasain itu memang aman
9	Apakah dalam bertransaksi semua keperluan sehari-hari bisa dilakukan menggunakan E-Banking?	Selama saya pakai E-Banking si lumayan membantu
10	Apakah gaya hidup anda berubah setelah menggunakan layanan E-Banking?	Buat saya si tidak

Nasabah : Ibu Yf

Tanggal : 27 maret 2023

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Apakah anda menggunakan layanan E-Banking?	Iya saya saat ini pakai E-Banking
2	Apa yang mendorong anda menggunakan layanan E-Banking?	Yang mendorong saya pakai E-Banking ini, dari customer service, karena waktu itu saya buka buku rekening di Bank dan disitu saya sekalian suruh membuat E-Banking agar lebih mudah dalam bertransaksi kapan saja
3	Dimana anda mengetahui layanan E-Banking?	Saya mengetahui E-Banking dari customer service, disitu saya dijelaskan manfaat E-Banking
4	Apakah dikeluarga anda sudah ada yang menggunakan layanan E-Banking	Sebagian saja si
5	Fitur apa saja yang sering anda gunakan dalam layanan E-Banking?	Pengecekan saldo, pembayaran dan top up, transfer, pembayaran shopee
6	Bagaimana lingkungan sekitar anda ketika mengetahui bahwa anda menggunakan layanan E-Banking?	Lingkungan saya si biasa aja, karena saya juga kan tidak ngasih tau mereka
7	Apa yang membuat anda mau	Saya mau menggunakan E-Banking

	menggunakan layanan E-Banking?	karena mudah dan bisa bertransaksi kapan saja sehingga saya belanja online bisa terpenuhi, dan saya bisa transfer online sehingga tidak lagi harus pergi ke brilink
8	Apa yang membuat anda yakin jika menggunakan layanan E-Banking itu aman?	Selama saya pakai E-Banking ini si aman aja
9	Apakah dalam bertransaksi semua keperluan sehari hari bisa dilakukan menggunakan E-Banking?	Penggunaan saya Pengecekan saldo, pembayaran dan top up, transfer, pembayaran shopee
10	Apakah gaya hidup anda berubah setelah menggunakan layanan E-Banking?	Iya sedikit berubah karena sedikit meringankan kebutuhan saya sehari hari

Nasabah : Ibu WD

Tanggal : 27 Maret 2023

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Apakah anda menggunakan layanan E-Banking?	Iya bener saya menggunakan E-Banking
2	Apa yang mendorong anda menggunakan layanan E-Banking?	Saya pakai E-Banking ini karena keamananya
3	Dimana anda mengetahui layanan E-Banking?	Saya mengetahui E-Banking dari teman saya
4	Apakah dikeluarga anda sudah ada yang menggunakan layanan E-Banking	Belum ada
5	Fitur apa saja yang sering anda gunakan dalam layanan E-Banking?	Banyak si ya, seperti transfer, pengecekan saldo, pembayaran tagihan listrik juga
6	Bagaimana lingkungan sekitar anda ketika mengetahui bahwa anda menggunakan layanan E-Banking?	Ya biasa aja , karena saya juga tidak tau lingkungan saya pakai E-Banking atau tidak
7	Apa yang membuat anda mau menggunakan layanan E-Banking?	Saya pakai E-Banking ini karena mudah, hemat waktu juga dan aman aja pada saat transaksi
8	Apa yang membuat anda yakin jika menggunakan layanan E-Banking itu aman?	Saya yakin dan percaya karena sejauh ini saya menggunakan layanan ini si aman-aman aja si
9	Apakah dalam bertransaksi semua keperluan sehari hari bisa dilakukan menggunakan E-Banking?	Selama ini si membantu , karena bisa untuk membayar listrik, transfer, pengecekan saldo

10	Apakah gaya hidup anda berubah setelah menggunakan layanan E-Banking?	Tidak juga si, karena saya menggunakannya hanya untuk membayar listrik, transfer, pengecekan saldo saja
----	---	---

Nasabah : Ibu Rs

Tanggal : 27 Maret 2023

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Apakah anda menggunakan layanan E-Banking?	Iya saya menggunakan E-Banking
2	Apa yang mendorong anda menggunakan layanan E-Banking?	Saya mulai pakai layanan ini, karena kenyamanan dan kemudahan pada saat transaksi
3	Dimana anda mengetahui layanan E-Banking?	Saya mengetahui E-Banking dari keluarga saya
4	Apakah dikeluarga anda sudah ada yang menggunakan layanan E-Banking	Iya sudah menggunakannya
5	Fitur apa saja yang sering anda gunakan dalam layanan E-Banking?	Pengecekan saldo dan transfer
6	Bagaimana lingkungan sekitar anda ketika mengetahui bahwa anda menggunakan layanan E-Banking?	Lingkungan saya si biasa aja, karena sudah banyak yang pakai E-Banking juga
7	Apa yang membuat anda mau menggunakan layanan E-Banking?	Saya mau menggunakan E-banking karena nyaman, hemat waktu dan bisa bertransaksi dimana saja sehingga kebutuhan saya belanja online bisa terpenuhi, walaupun kadang jaringanya susah tetapi egga papa menurut saya
8	Apa yang membuat anda yakin jika menggunakan layanan E-Banking itu aman?	Sejauh ini yang saya rasain itu memang aman
9	Apakah dalam bertransaksi semua keperluan sehari hari bisa dilakukan menggunakan E-Banking?	Kalau penggunaan saya selama ini si hanya pengecekan saldo, transfer dan pembayaran shopee aja
10	Apakah gaya hidup anda berubah setelah menggunakan layanan E-Banking?	Buat saya si tidak

Nasabah : Ibu Rks

Tanggal : 27 Maret 2023

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Apakah anda menggunakan layanan E-Banking?	Iya benar sekali saat ini saya pakai E-Banking
2	Apa yang mendorong anda menggunakan layanan E-Banking?	Yang mendorong saya pakai E-Banking ini, karena kemudahan pada saat transaksi
3	Dimana anda mengetahui layanan E-Banking?	Saya mengetahui E-Banking dari teman saya yang waktu itu PPL di bank tersebut
4	Apakah dikeluarga anda sudah ada yang menggunakan layanan E-Banking	Sebagian aja si
5	Fitur apa saja yang sering anda gunakan dalam layanan E-Banking?	Pengecekan saldo, transfer online antar bank, pembayaran shopee, top up
6	Bagaimana lingkungan sekitar anda ketika mengetahui bahwa anda menggunakan layanan E-Banking?	Lingkungan saya si biasa aja, karena sebagian keluarga saya sudah ada yang pakai E-Banking
7	Apa yang membuat anda mau menggunakan layanan E-Banking?	Pada waktu itu saya melihat teman saya sedang bertransaksi menggunakan E-Banking kok mudah aman juga lagi, sehingga saya tertarik menggunakan layanan tersebut dan membuat saya percaya akan keamanan dan kemudahan pada saat bertransaksi
8	Apa yang membuat anda yakin jika menggunakan layanan E-Banking itu aman?	Saya yakin karena Sejauh ini saya menggunakan layanan ini si aman aman aja
9	Apakah dalam bertransaksi semua keperluan sehari hari bisa dilakukan menggunakan E-Banking?	Saya tidak tahu si, karena penggunaan saya selama ini hanya Pengecekan saldo, transfer online antar bank, pembayaran shopee, top up
10	Apakah gaya hidup anda berubah setelah menggunakan layanan E-Banking?	saya sekarang malah bergantung pakai e-banking, ya karena semua keperluan saya menggunakan layanan ini

Nasabah : Ibu Cb

Tanggal : 27 Maret 2023

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Apakah anda menggunakan layanan E-Banking?	Iya saya menggunakan E-Banking
2	Apa yang mendorong anda menggunakan layanan E-Banking?	saya menggunakan layanan E-Banking ini karena saya tahu dari keluarga saya yang kerja di bank, Sehingga saya tertarik untuk menggunakannya
3	Dimana anda mengetahui layanan E-Banking?	Saya mengetahui E-Banking dari keluarga saya
4	Apakah dikeluarga anda sudah ada yang menggunakan layanan E-Banking	Sebagian aja si yang pakai E-Banking ini
5	Fitur apa saja yang sering anda gunakan dalam layanan E-Banking?	Pengecekan saldo dan pembayaran paket data
6	Bagaimana lingkungan sekitar anda ketika mengetahui bahwa anda menggunakan layanan E-Banking?	Lingkungan saya si biasa aja, karena sebagian teman dan keluarga saya sudah banyak yang makai E-Banking
7	Apa yang membuat anda mau menggunakan layanan E-Banking?	Saya mau itu karena E-Banking dapat membantu urusan saya sehari-hari, misalnya bisa memudahkan saya pada saat membayar tagihan listrik, shopee, dan transfer online jadi tidak perlu pergi ke ATM
8	Apa yang membuat anda yakin jika menggunakan layanan E-Banking itu aman?	Ya saya yakin, karena setiap saya sedang transaksi nyaman dan tidak ada kendala selama ini
9	Apakah dalam bertransaksi semua keperluan sehari hari bisa dilakukan menggunakan E-Banking?	Selama ini si lumayan membantu saya
10	Apakah gaya hidup anda berubah setelah menggunakan layanan E-Banking?	Saya sekarang malah bergantung pakai E-Banking, ya karena semua keperluan saya menggunakan layanan ini

Nasabah : Ibu Tb

Tanggal : 27 Maret 2023

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Apakah anda menggunakan layanan E-Banking?	Iya saya saat ini pakai E-Banking
2	Apa yang mendorong anda menggunakan layanan E-Banking?	Yang mendorong saya pakai E-Banking ini, karena kemudahan dan keamanan disetiap penggunaanya
3	Dimana anda mengetahui layanan E-Banking?	Saya tau E-Banking dari keluarga saya
4	Apakah dikeluarga anda sudah ada yang menggunakan layanan E-Banking	Sebagian aja yang pakai E-Banking
5	Fitur apa saja yang sering anda gunakan dalam layanan E-Banking?	Fitur yang saya sering gunakan itu Pengecekan saldo, pembayaran shopee, pembayaran tagihan listrik sama paket data
6	Bagaimana lingkungan sekitar anda ketika mengetahui bahwa anda menggunakan layanan E-Banking?	Lingkungan saya si biasa aja, karena sebagian keluarga saya sudah ada yang pakai E-Banking
7	Apa yang membuat anda mau menggunakan layanan E-Banking?	Saya mau menggunakan layanan E-Banking karena banyak fitur yang bisa membantu kebutuhan sehari-hari saya, mudah aman pada saat bertransaksi
8	Apa yang membuat anda yakin jika menggunakan layanan E-Banking itu aman?	Selama saya pakai E-Banking si aman dan nyaman aja si
9	Apakah dalam bertransaksi semua keperluan sehari-hari bisa dilakukan menggunakan E-Banking?	Penggunaan saya saat ini itu Pengecekan saldo, pembayaran shopee, pembayaran tagihan listrik sama paket data
10	Apakah gaya hidup anda berubah setelah menggunakan layanan E-Banking?	Iya sedikit berubah karena sedikit meringankan kebutuhan dan keinginan saya

Nasabah : Bapak Ms

Tanggal : 27 Maret 2023

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Apakah anda menggunakan layanan E-Banking?	Iya saya saat ini pakai E-Banking
2	Apa yang mendorong anda menggunakan layanan E-Banking?	Yang mendorong saya pakai E-Banking ini, karena kemudahan dan keamanan disetiap penggunaanya
3	Dimana anda mengetahui layanan E-Banking?	Saya tau E-Banking dari saudara saya
4	Apakah dikeluarga anda sudah ada yang menggunakan layanan E-Banking	Sebagian aja yang pakai E-Banking
5	Fitur apa saja yang sering anda gunakan dalam layanan E-Banking?	Fitur yang saya sering gunakan itu Pengecekan saldo, pembayaran shopee, pembayaran tagihan listrik sama paket data
6	Bagaimana lingkungan sekitar anda ketika mengetahui bahwa anda menggunakan layanan E-Banking?	Lingkungan saya si biasa aja, karena sebagian keluarga saya sudah ada yang pakai E-Banking
7	Apa yang membuat anda mau menggunakan layanan E-Banking?	saya mau menggunakan layanan e-banking, karena pelayanan. Pelayanan disana cukup baik sabar dan cara jelasinya berulang-ulang jadi saya bisa paham, jadi dalam pelayanan waktu itu saya yang awalnya tidak tau cara penggunaan e-banking dengan adanya pelayanan yang baik dan jelasin yang berulang-ulang saya jadi mengerti cara menggunakan e-banking
8	Apa yang membuat anda yakin jika menggunakan layanan E-Banking itu aman?	Selama saya pakai E-Banking si aman dan nyaman aja si
9	Apakah dalam bertransaksi semua keperluan sehari hari bisa dilakukan menggunakan E-Banking?	Penggunan saya saat ini itu Pengecekan saldo, pembayaran shopee, pembayaran tagihan listrik sama paket data
10	Apakah gaya hidup anda berubah setelah menggunakan layanan E-Banking?	Iya sedikit berubah karena sedikit meringankan kebutuhan dan keinginan saya

Nasabah : Bapak Ap

Tanggal : 27 Maret 2023

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Apakah anda menggunakan layanan E-Banking?	Iya bener saya menggunakan E-Banking
2	Apa yang mendorong anda menggunakan layanan E-Banking?	Saya pakai E-Banking ini karena hemat waktu dan kemudahan disetiap kemudahanya
3	Dimana anda mengetahui layanan E-Banking?	saya tau e-banking karena saya melihat di media sosial, dan saya tertarik menggunakan layanan tersebut, tetapi sebelum menggunakan layanan e-banking terlebih dahulu saya harus membuka rekening di bank tersebut
4	Apakah dikeluarga anda sudah ada yang menggunakan layanan E-Banking	Sudah tetapi sebagian aja si
5	Fitur apa saja yang sering anda gunakan dalam layanan E-Banking?	Banyak si ya, seperti transfer, pengecekan saldo, pembayaran tagihan listrik juga
6	Bagaimana lingkungan sekitar anda ketika mengetahui bahwa anda menggunakan layanan E-Banking?	Ya biasa aja , karena kebanyakan sudah menggunakan layanan ini
7	Apa yang membuat anda mau menggunakan layanan E-Banking?	Menurut saya tempatnya si strategis dibandingkan Bank yang lain karena tidak terlalu dari rumah saya
8	Apa yang membuat anda yakin jika menggunakan layanan E-Banking itu aman?	Supaya saya tidak harus datang ke ATM ketika mau transfer dan saya menggunakan E-Banking ini karena mudah, hemat waktu dan tentunya saya nyaman ketika bertransaksi
9	Apakah dalam bertransaksi semua keperluan sehari hari bisa dilakukan menggunakan E-Banking?	Tidak juga si hanya untuk membayar listrik ,transfer, pengecekan saldo, pembayaran tagihan listrik juga
10	Apakah gaya hidup anda berubah setelah menggunakan layanan E-Banking?	Tidak juga si, karena saya menggunakannya hanya untk membayar listrik ,transfer, pengecekan saldo, pembayaran tagihan listrik juga



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dhea Helen Aprilia S

Fakultas/Jurusan : FEBI/Perbankan Syariah

NPM : 1903020012

Semester/TA : VII (Tujuh)/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	6/01 2023	<ul style="list-style-type: none">- Menulis subparagraf.- Cara menentukan jumlah sumber dalam penelitian kualitatif.- berapa di internet- wawancara apa yg dipakai?- apa yg didokumentasikan?- format observasi	

Dosen Pembimbing,

Agus Trioni Nawa, M.Pd
NIDN. 2012009001

Mahasiswa Ybs,

Dhea Helen Aprilia Saputri
NPM. 1903020012




KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI


Nama Mahasiswa : Dhea Helen Aprilia S Fakultas/Jurusan : FEBI/Perbankan Syariah

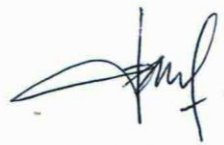
NPM : 1903020012 Semester/TA : VII (Tujuh)/2022

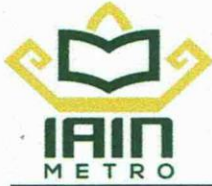
NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	11/01 23	ACC proposal	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,


Agus Trioni Nawa, M.Pd
NIDN. 2012009001


Dhea Helen Aprilia Saputri
NPM. 1903020012



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

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

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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Dhea Helen Aprilia Saputri

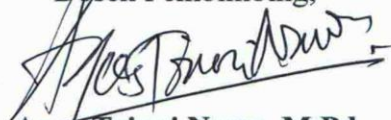
Jurusan/Fakultas : Perbankan Syariah / FEBI

NPM : 1903020012

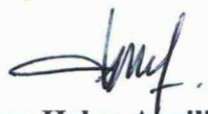
Semester / T A : VIII / 2023

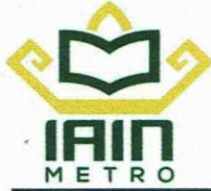
No	Hari/Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	27/3 2023	APD dibuat sesuai dgn teori	<i>Ags.</i>

Dosen Pembimbing,


Agus Trioni Nawa, M.Pd
NIP. 19650111 199303 1 001

Mahasiswa Ybs,


Dhea Helen Aprilia Saputri
NPM. 1903020012



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

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

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

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


FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Dhea Helen Aprilia Saputri

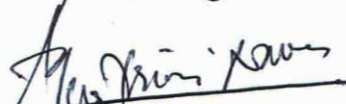
Jurusan/Fakultas : Perbankan Syariah / FEBI

NPM : 1903020012

Semester / T A : VIII / 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		Dokumentasi di perpustakaan.	

Dosen Pembimbing,



Agus Triani Nawa, M.Pd

NIP. 19650111 199303 1 001

Mahasiswa Ybs,



Dhea Helen Aprilia Saputri

NPM. 1903020012



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Dhea Helen Aprilia Saputri

Jurusan/Fakultas : Perbankan Syariah / FEBI

NPM : 1903020012

Semester / T A : VIII / 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	30/2023 /3	ACC apa turun Capanya	

Dosen Pembimbing,

Agus Trioni Nawa, M.Pd
NIP. 19650111 199303 1 001

Mahasiswa Ybs,

Dhea Helen Aprilia Saputri
NPM. 1903020012



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

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

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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Dhea Helen Aprilia Saputri

Jurusan/Fakultas : Perbankan Syariah / FEBI

NPM : 1903020012

Semester / T A : VIII / 2023

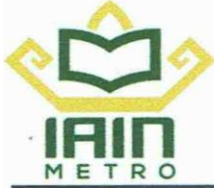
No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	9/5 2023	<p>Revisi Revisi penulisan perlu diumumkan kembali.</p> <ul style="list-style-type: none">- Bab 4 disesuaikan dg Revisi penulisan.- Rev. perbaiki sesuai kebutuhan penulisan.	
	29/5 2023	<p>Masukkan evidant (base work) pada upaya mempertajam hasil tulis IB.</p> <p>Masukkan analisis pada tiap indikator.</p>	

Dosen Pembimbing,

Agus Trioni Nawa, M.Pd
NIP. 19650111 199303 1 001

Mahasiswa Ybs,

Dhea Helen Aprilia Saputri
NPM. 1903020012



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

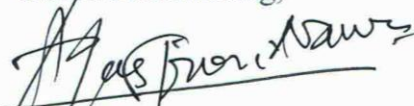
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Dhea Helen Aprilia Saputri
NPM : 1903020012


Jurusan/Fakultas : Perbankan Syariah / FEBI
Semester / T A : VIII / 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	5/6 2023	Hasil hauris disyftan bukan hanya sekedar memangkin wawmema.	
	7/6 2023	<u>Deskripsikan hasil dg rinci.</u>	
	12/6 2023	penulisan monoton pembahasan ditambas hasil peneliti sebelumnya (sintesis).	

Dosen Pembimbing,


Agus Trioni Nawa, M.Pd
NIDN. 2012009001

Mahasiswa Ybs,


Dhea Helen Aprilia Saputri
NPM. 1903020012



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Dhea Helen Aprilia Saputri
NPM : 1903020012

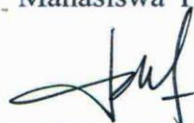
Jurusan/Fakultas : Perbankan Syariah / FEBI
Semester / T A : VIII / 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	15/6 2023	<p>kesimpulan fokus pada menjawab pertanyaan peneliti. Saran sesuaikan dg kondisi yang ada. fokus pada sisi kelemahan yang perlu diperbaiki.</p> <hr/> <p>penulisan harus lihat panduan konsisten.</p>	

Dosen Pembimbing,

Agus Trioni Nawa, M.Pd
NIDN. 2012009001

Mahasiswa Ybs,


Dhea Helen Aprilia Saputri
NPM. 1903020012



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Dhea Helen Aprilia Saputri
NPM : 1903020012

Jurusan/Fakultas : Perbankan Syariah / FEBI
Semester / T A : VIII / 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		<i>tambah data dokumentasi Bawa Berkas lengkap.</i>	<i>Agus</i>

Dosen Pembimbing,

Agus Trioni Nawa, M.Pd
NIDN. 2012009001

Mahasiswa Ybs,

Agus
Dhea Helen Aprilia Saputri
NPM. 1903020012



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

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

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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Dhea Helen Aprilia Saputri

Jurusan/Fakultas : Perbankan Syariah / FEBI

NPM : 1903020012

Semester / T A : VIII / 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	20/2023 6	Ace skripsi sampaikan daftar nya .	

Dosen Pembimbing,

Agus Trioni Nawa, M.Pd

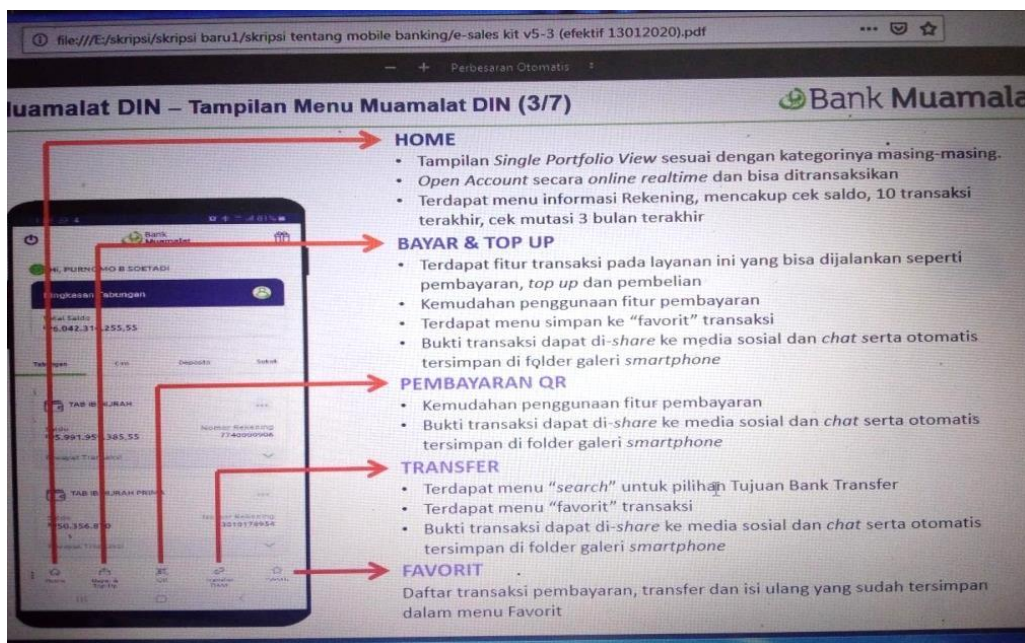
NIDN. 2012009001

Mahasiswa Ybs,

Dhea Helen Aprilia Saputri

NPM. 1903020012

DOKUMENTASI



Tampilan Fitur *Elektronik Banking* melalui *Website*



Wawancara dengan Bapak Muhammad Nur Fajri, Pimpinan Bank Muamalat Indonesia KCP metro



Wawancara Kak Nrl nasabah bank muamalat Kcp Mero



**Wawancara dengan Ibu Yurita Selaku Marketing
Bank Mumalat Indonesia KCP Metro**



**Wawancara dengan Ibu Rks Selaku Nasabah
Bank Mumalat Indonesia KCP Metro**



**Wawancara dengan Ibu Cb Selaku Nasabah
 Bank Mumalat Indonesia KCP Metro**



**Wawancara dengan Bapak AP Selaku Nasabah
 Bank Mumalat Indonesia KCP Metro**



**Wawancara dengan Bapak MS Selaku Nasabah
Bank Muamalat Indonesia KCP Metro**

Muamalat DIN
The New Mobile Banking

Bank Muamalat
Pertama Murni Syariah

**Ingin Lihat
atau Sembunyikan
Saldo?**

Yuk, Klik Ikon Lampu pada tampilan portofolio MDIN

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk is a Subsidiary of **BPKH**

#AyoHijrah

Media Promosi Pamflet pada E-Banking



Keamanan Password pada E-Banking

Data Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro

TAHUN	JUMLAH NASABAH
2017	231
2018	297
2019	305
2020	383
2021	329
2022	329

RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Dhea Helen Aprilia Saputri tempat tanggal lahir Kibang 24 April 2001 Peneliti merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Anak dari Bapak Sukatman dan Ibu Isrofah. Peneliti menyelesaikan Pendidikan Formalnya Di SD N 2 Kibang pada Tahun 2013, SMP N 1 Kibang Pada Tahun 2016, dan SMA N 1 Kibang 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 SPAN-PTKIN.

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 YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN FASILITAS E-BANKING PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KCP METRO”**