

**TUGAS AKHIR**

**PERLINDUNGAN NASABAH BANK MUAMALAT KCP METRO  
DALAM PENGGUNAAN FASILITAS INTERNET BANKING**

**Oleh:**

**RINDI ANTIKA  
NPM : 1295948**



**Program Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah  
Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam**

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)  
JURAI SIWO METRO  
1437H / 2016 M**

## **TUGAS AKHIR**

### **PERLINDUNGAN NASABAH BANK MUAMALAT KCP METRO DALAM PENGGUNAAN FASILITAS INTERNET BANKING**

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Diploma III Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

**RINDI ANTIKA**  
NPM : 1295948

Pembimbing I : Dr. Mat Jalil, M.Hum  
Pembimbing II : Fatullah Yoesoef, SE., MM

Program Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah  
Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)  
JURAI SIWO METRO  
1437 H / 2016 M**

## PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : PERLINDUNGAN NASABAH BANK MUAMALAT  
KCP METRO DALAM PENGGUNAAN FASILITAS  
INTERNET BANKING

Nama : RINDI ANTIKA

NPM : 1295948

Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Jurusan : Syariah dan Ekonomi Syariah

## MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Jurusan Syariah dan  
Ekonomi Syariah Islam STAIN Jurai Siwo Metro.

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. Mat Jalil, M.Hum**  
NIP. 19620812 1998 03 1001

**Fatullah Yoesoef, SE., MM**  
NIP. 19691109 1999 03 1002



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI**  
**(STAIN) JURAI SIWO METRO**

---

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296  
Email: [stainjusi@stainmetro.ac.id](mailto:stainjusi@stainmetro.ac.id), website: [www.stainmetro.ac.id](http://www.stainmetro.ac.id) Kota Metro Lampung 34111

---

**PENGESAHAN**

No. ....

Tugas Akhir dengan judul : PERLINDUNGAN NASABAH BANK MUAMALAT KCP METRO DALAM PENGGUNAAN FASILITAS INTERNET BANKING , disusun oleh RINDI ANTIKA, NPM. 1295948, Program Diploma D-III Perbankan Syariah telah diujikan dalam sidang Munaqosyah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam pada hari/tanggal Senin 07 Maret 2016.

**TIM PENGUJI:**

Moderator : Dr. Mat Jalil, M.Hum (.....)

Penguji I : H. Nawa Angkasa, SH,MA (.....)

Penguji II : Fatullah Yoesoef, SE., MM (.....)

Sekretaris : Zumaroh, ME. Sy (.....)

Mengetahui

Ketua STAIN Jurai Siwo Metro

**Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag**  
NIP. 19600918 198703 2 003

## **ABSTRAK**

### **“PERLINDUNGAN NASABAH BANK MUAMALAT KCP METRO DALAM PENGGUNAAN FASILITAS INTERNET BANKING”**

**OLEH**

**RINDI ANTIKA**

**1295948**

Peran teknologi dalam dunia perbankan sangatlah mutlak, dimana kemajuan suatu sistem perbankan sudah tentu di topang oleh peran teknologi informasi. Kemajuan pesat teknologi komputer baik perangkat keras, perangkat lunak, sistem *host to host* dan komunikasi data memberikan dampak yang luar biasa, transaksi perbankan menjadi mudah, cepat dan *real time* tanpa ada batasan waktu dan tempat. Fasilitas internet banking merupakan upaya lembaga perbankan dalam memberikan kemudahan bertransaksi nasabahnya. Layanan internet banking dapat di akses melalui jaringan internet, dapat beroperasi 24 jam 7 hari dalam seminggu. Lembaga perbankan tidak hanya memberikan fasilitas internet banking, namun lembaga perbankan memberikan upaya-upaya perlindungan bagi pengguna fasilitas internet banking dan bertujuan untuk menjaga kepercayaan dan kenyamanan nasabah pengguna fasilitas internet banking.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan nasabah pengguna fasilitas internet banking di Bank Muamalat KCP Metro. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap manager, *customer service* (CS) dan nasabah pengguna internet banking muamalat mengenai perlindungan nasabah pengguna fasilitas internet banking. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan literatur yang mendukung ketersediaan informasi tentang teknologi perbankan. Data-data yang diperoleh tersebut dianalisis dengan cara berfikir induktif yang berawal dari fakta-fakta yang khusus dan kongkrit kemudian dari fakta atau peristiwa tersebut ditarik kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian di Bank Muamalat KCP Metro perlindungan yang diberikan kepada nasabah pengguna fasilitas internet banking adalah pihak bank menjamin dengan sistem mpasscode berupa SMS dan terdapat limit transaksi, Bank Muamalat KCP Metro selalu memberikan arahan kepada nasabah untuk tidak menggunakan akses WIFI/warnet tanpa adanya jaminan keamanan.

## ORISINILITAS PENELITIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : RINDI ANTIKA

NPM : 1295948

Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam

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

Metro, Februari 2016

Peneliti

Rindi Antika  
NPM.1295948

## MOTTO

الرَّجِيمِ الشَّيْطَانِ مِنَ اللَّهِ فَاسْتَعِذْ بِاللَّهِ أَنْ تَقْرَأَ الْقُرْآنَ فَإِذَا (٩٨)

Artinya: “Apabila kamu membaca Al-Qur’an hendaklah kamu meminta perlindungan kepada Allah dari syaitan yang terkutuk”

**(QS. An-Nahl: 98)**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala ketulusan hati dan penuh syukur kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Kuasa, saya persembahkan karya ini kepada orang-orang yang setia mendampingi saya melewati hari-hari perjuangan selama ini, terkhusus untuk:

1. Orang tua saya, Ayah Paryanto dan Ibu Wiwik Styawati, yang selalu mendukung baik dalam bentuk materil maupun moril, serta mencurahkan kasih sayang sepanjang masa. Semoga mereka senantiasa dalam lindungan dan curahan rahmat Allah SWT.
2. Kakak-kakak saya, Ari Styawan dan Desi Permono, yang senantiasa memberikan semangat dan dorongan.
3. Rekan-rekan seperjuangan: Surtyah, Nisa, Desi, Ifo, Desta, Lia, Thomi, Rezza dan teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih telah membantu serta memberikan dorongan semangat kepada saya.
4. Almamater STAIN Jurai Siwo Metro



## **KATA PENGANTAR**

Segala puji penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dalam berfikir sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Perlindungan Nasabah Bank Muamalat KCP Metro dalam Penggunaan Fasilitas Internet Banking”.

Tujuan penelitian Tugas Akhir ini sebagai persyaratan untuk menyelesaikan program diploma tiga (D-III) Perbankan Syariah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Jurai Siwo Metro. Ucapan terimakasih peneliti sampaikan kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag selaku Ketua STAIN Jurai Siwo Metro.
2. Ibu Siti Zulaikha, S.Ag. MH, Selaku Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam.
3. Ibu Zumaroh, S.E.I,M.E.Sy selaku Kaprodi D-III Perbankan Syariah.
4. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum selaku dosen pembimbing I.
5. Bapak Fatullah Yoesoef, SE., MM selaku dosen pembimbing II.
6. Bapak H. Nawa Angkasa, SH, MA selaku penguji I.
7. Bapak dan Ibu dose/karyawan STAIN Jurai Siwo Metro yang telah menyediakan waktu dan fasilitas untuk mendukung penyelesaian Tugas Akhir ini.

8. Bapak Muntholib selaku manager di Bank Muamalat KCP Metro, yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran akan diterima dengan lapang dada demi perbaikan di masa yang akan datang.

Akhirnya semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pemahaman ilmu pengetahuan Perbankan Syariah.

Metro, Februari 2016

Peneliti

Rindi Antika  
NPM.1295948

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ORISINILITAS PENELITIAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
1. Manfaat Teoretis.....	7
2. Manfaat Praktis.....	7
E. Metode Penelitian.....	8
1. Jenis Penelitian .....	8
2. Sifat Penelitian.....	9
3. Sumber Data.....	9
a. Sumber Data Primer .....	10
b. Sumber Data Sekunder.....	10
4. Teknik Pengumpulan Data.....	10
a. Teknik Wawancara.....	11
b. Teknik Dokumentasi.....	12
5. Teknik Analisis Data.....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Pengertian Nasabah.....	14
B. Bentuk-bentuk perlindungan nasabah.....	14
C. Pengertian Internet Banking.....	18
D. Perlindungan Pengguna Fasilitas Internet Banking.....	20
1. Arsitektur internet banking.....	20

2. Kemudahan fasilitas internet banking.....	23
3. Keuntungan pengguna fasilitas internet banking.....	24
4. Peraturan mengenai internet banking.....	26
5. Risiko pengguna fasilitas internet banking.....	29
6. Keamanan fasilitas internet banking.....	30

### **BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

A. Profil tentang Bank Muamalat KCP Metro.....	32
1. Sejarah Bank Muamalat KCP Metro.....	32
2. Visi dan Misi Bank Muamalat KCP Metro.....	34
3. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Metro.....	36
4. Layanan Inovasi Teknologi Bank Muamalat KCP Metro.....	41
5. Perlindungan Nasabah Bank Muamalat KCP Metro dalam Penggunaan Fasilitas Internet Banking.....	43
6. Analisis Perlindungan Nasabah Bank Muamalat KCP Metro dalam Penggunaan Fasilitas Internet Banking.....	49

### **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	53
B. Saran.....	53

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## **DAFTAR TABEL**

### Tabel

1. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Metro.....	36
2. Perangkat Organisasi Bank Muamalat KCP Metro.....	37
3. Kemudahan penggunaan fasilitas internet banking.....	45

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Alat Pengumpulan Data (APD)
2. Surat *Research*
3. Surat Tugas
4. Surat Keterangan Penelitian
5. Surat Bebas Pustaka
6. Surat Bimbingan Tugas Akhir
7. Kartu Konsultasi Bimbingan Tugas Akhir
8. Brosur

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan 03 Februari 1994 di desa Bumi Nabung Ilir Kecamatan Bumi Nabung Kabupaten Lampung Tengah. Putri ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Paryanto dan Ibu Wiwik Styawati.

Pendidikan yang pernah di tempuh pendidikan SDN 5 Bumi Nabung Ilir Kecamatan Bumi Nabung dengan surat tamat 2005-2006. Kemudian lanjutkan Sekolah Menengah Pertama SMPN 2 Bumi Nabung Timur Kabupaten Lampung Tengah dan lulus pada tahun 2008-2009. Setelah menamatkan Sekolah Menengah Pertama penulis melanjutkan ke SMAN 1 Rumbia Kecamatan Rumbia Kabupaten Lampung Tengah dan lulus pada tahun 2012-2013. Kemudian penulis masuk Sekolah Tinggi Agama islam Negeri (STAIN) Jurai Siwo Metro di Jurusan Syariah Prodi D-III Perbankan Syariah hingga sekarang.





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Bank dalam perekonomian memiliki peranan yang amat penting sebagai lembaga keuangan yang dapat mempengaruhi kegiatan perekonomian, jika dilihat dalam praktik perekonomian suatu negara, lembaga keuangan senantiasa ikut berperan aktif timbulnya perkembangan lembaga keuangan secara baik dan sehat akan mampu mendorong terhadap perkembangan ekonomi bangsa.<sup>1</sup>

Menurut UU RI NO 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan Bank adalah “badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.<sup>2</sup> Bank harus menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabahnya. Kepercayaan sangat penting dan bernilai sangat tinggi, karena tanpa kepercayaan mustahil bank akan tumbuh dan berkembang pesat.

Perbankan Syariah sebagai lembaga keuangan syariah, pada awalnya berkembang secara perlahan, kemudian mulai menunjukkan perkembangan yang semakin cepat mencapai prestasi pertumbuhan jauh di atas perkembangan perbankan konvensional, pada sektor perbankan, sejak

---

<sup>1</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), h.29.

<sup>2</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), h. 25.

disahkannya Undang-Undang perbankan No. 21 tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).<sup>3</sup>

Bank umum syariah adalah bank syariah yang berdiri sendiri sesuai dengan akta pendirinya, bukan merupakan bagian dari bank konvensional. Beberapa contoh bank umum syariah antara lain Bank Syariah Mandiri, Bank Muamalat Indonesia, Bank Syariah Mega, Bank Syariah Bukopin, Bank BCA Syariah, dan Bank BRI Syariah.<sup>4</sup>

Masyarakat di negara maju dan berkembang sangat membutuhkan bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangannya. Masyarakat menganggap bank sebagai lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Aktivitas keuangan yang sering dilakukan oleh masyarakat penyimpanan dan penyaluran dana di negara maju adalah bank menjadi lembaga yang sangat strategis dan memiliki peran penting dalam perkembangan perekonomian bangsa, di negara berkembang, kebutuhan masyarakat terhadap bank tidak hanya terbatas pada penyimpanan dana dan penyaluran dana saja, akan tetapi terhadap pelayanan jasa yang ditawarkan oleh bank.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri, 2011), h. 33.

<sup>4</sup> *Ibid.*, h. 33

<sup>5</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, h.30.

Kemajuan pesat teknologi komputer baik perangkat keras, perangkat lunak, sistem host to host, sistem jaringan dan komunikasi data memberikan dampak yang luar biasa kepada jasa perbankan secara elektronik. Perkembangan elektronik banking mengalami lompatan besar, transaksi bank menjadi mudah, cepat dan real time tanpa ada batasan waktu dan tempat.<sup>6</sup>

Peran teknologi dalam dunia perbankan sangatlah mutlak, dimana kemajuan suatu sistem perbankan sudah tentu di topang oleh peran teknologi informasi, semakin berkembang dan kompleksnya fasilitas yang di terapkan perbankan untuk memudahkan pelayanan, itu berarti semakin beragam dan kompleks adopsi teknologi yang dimiliki oleh suatu bank, tidak dapat dipungkiri dalam setiap bidang termasuk perbankan penerapan teknologi bertujuan selain untuk memudahkan operasional intern perusahaan, juga bertujuan untuk semakin memudahkan pelayanan terhadap *customers*. Khususnya dalam dunia perbankan hampir semua produk yang ditawarkan kepada customer serupa, sehingga persaingan yang terjadi dalam dunia perbankan adalah bagaimana memberikan produk yang serba mudah dan cepat.

Penggunaan internet banking sebagai sarana pertukaran informasi di bidang komunikasi waktu dan tempat bukanlah menjadi penghalang untuk melakukan transaksi perbankan. Internet banyak dipergunakan dalam kegiatan perbankan di berbagai negara maju sebagai alat untuk

---

<sup>6</sup> Supriyono, Maryanto, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, 2011), h. 65

mengakses data maupun informasi dari seluruh penjuru dunia. *Electronic Fund Transfer* (EFT) merupakan salah satu contoh yang mendasar dalam Teknologi Sistem Informasi (TSI) di bidang perbankan. Contoh dari produk-produk EFT antara lain meliputi Anjungan Tunai Mandiri (ATM), electronic home banking biasa disebut sebagai internet banking.

Fasilitas internet banking sering dikatakan canggih karena memungkinkan akses perbankan dari manapun, internet banking hanyalah salah satu chanel dari banyak chanel untuk transaksi perbankan misal EDC (Electronic Data Capture) yang banyak terdapat di merchant belanja atau mesin ATM. Internet banking merupakan salah satu pelayanan perbankan tanpa cabang, yaitu berupa fasilitas yang akan memudahkan untuk melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke kantor cabang. Layanan yang diberikan internet banking kepada nasabah berupa transaksi pembayaran tagihan, informasi rekening, pemindah bukuan antar rekening, informasi terbaru mengenai suku bunga dan nilai tukar valuta asing, admistrasi mengenai perubahan PIN, alamat rekening atau kartu, data pribadi dan lain-lain. Fasilitas internet banking dalam melakukan transaksi pengambilan dan penyetoran uang masih memerlukan bantuan ATM dan kantor cabang.<sup>7</sup>

Sistematika pengaturan perbankan syariah sebagaimana termuat dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tidak jauh berbeda dengan sistematika pengaturan perbankan sebagaimana termuat dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-

---

<sup>7</sup> [www.lawskripsi.com](http://www.lawskripsi.com) diunduh pada 30 juli 2015

Undang Nomor 10 Tahun 1998 yaitu antara lain meliputi asas, tujuan dan fungsi, perizinan, bentuk badan hukum, jenis dan kegiatan usaha, rahasia bank, pembinaan dan pengawasan bank dan dengan beberapa perbedaan prinsip didalam khusus yang menyangkut aspek syariah. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 terdapat beberapa pengaturan baru, yaitu mengenai tatakelola, prinsip kehati-hatian dan pengelolaan risiko, penyelesaian sengketa, komite perbankan syariah, serta perluasan kewenangan pengawasan Bank Indonesia.

Ketentuan pelaksanaan lebih lanjut dari hal-hal yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, selain terdapat dalam berbagai ketentuan peraturan Bank Indonesia yang berlaku, akan ditindaklanjuti dalam berbagai peraturan Bank Indonesia, salah satunya yaitu ketentuan mengenai manajemen risiko, prinsip mengenal nasabah, dan perlindungan nasabah perbankan syariah (pasal 38 ayat (2)).<sup>8</sup> Lembaga perbankan adalah suatu lembaga yang sangat tergantung kepada kepercayaan dari masyarakat, tanpa adanya kepercayaan dari masyarakat, tentu suatu bank tidak akan mampu menjalankan kegiatan usahanya dengan baik. Marulak Pardede mengemukakan bahwa dalam sistem Perbankan Indonesia mengenai perlindungan terhadap nasabah penyimpan dana, dapat dilakukan melalui dua cara yaitu perlindungan secara implisit dan perlindungan secara eksplisit. Perlindungan implisit adalah perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan bank yang efektif, yang

---

<sup>8</sup>Rachmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, (jakarta: Sinar Grafika, 2012), Cet 1, h.99-101

dapat menghindarkan dari kebangkrutan bank. Perlindungan eksplisit adalah perlindungan melalui pembentukan suatu lembaga yang menjamin simpanan masyarakat.<sup>9</sup> Arsitektur internet banking yang aman adalah menggunakan filosofi keamanan berlapis yaitu sistem front-end (yang berhubungan dengan nasabah) dan sistem back-end (yang berhubungan dengan bank).

Fasilitas internet banking muamalat merupakan upaya Bank Muamalat KCP Metro dalam memberikan kemudahan bertransaksi nasabahnya. Namun Bank Muamalat KCP Metro tidak hanya memberikan fasilitas kemudahan saja kepada nasabah, bank Muamalat KCP Metro memberikan upaya-upaya perlindungan nasabah pengguna fasilitas internet banking dan bertujuan menjaga kepercayaan dan kenyamanan nasabah, karena tanpa adanya kepercayaan dari masyarakat (nasabah) tentu bank Muamalat KCP Metro tidak akan mampu menjalankan usahanya dengan baik. Bank Muamalat KCP Metro tidaklah berlebihan bila menjaga kepercayaan dengan memberikan perlindungan terhadap nasabah pengguna fasilitas internet banking.<sup>10</sup>

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul: **“Perlindungan Nasabah Bank Muamalat KCP Metro dalam Penggunaan Fasilitas Internet Banking”**.

## **B. Pertanyaan Penelitian**

---

<sup>9</sup>Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 144

<sup>10</sup> Wawancara dengan Manajer Bank Muamalat KCP Metro Bapak Muntholib, pada tanggal 26 Januari 2016

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

“Bagaimana Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Metro dalam melindungi nasabah pengguna fasilitas internet banking?”

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah di atas, tujuan penulisan ini untuk mengetahui Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Metro dalam melindungi nasabah pengguna fasilitas internet banking.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang ingin diperoleh dalam penelitian ini antara lain:

- a. Secara Teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman, gambaran dan wawasan yang luas dan lebih mendalam serta memperkaya khasanah lembaga keuangan syariah mengenai perlindungan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Metro pengguna fasilitas internet banking.
- b. Secara Praktis penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan sumbangan pemikiran dalam hal melindungi nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Metro pengguna fasilitas internet banking.

### **E. Metode Penelitian**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Secara umum

data yang telah diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah.<sup>11</sup>

Pencarian kebenaran ilmiah harus dilakukan dan ditemukan dengan menggunakan metode ilmiah. Penerapan metode ilmiah dimaksudkan untuk menemukan teori dan ilmu.<sup>12</sup> Bab ini akan menguraikan hal-hal yang terkait dengan metode yang digunakan untuk menjalankan aktivitas penelitian ini dengan sub-sub bab: jenis penelitian, sifat penelitian, sumber data dan teknik pengumpulan data.<sup>13</sup>

#### 1. Jenis Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan termasuk jenis penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan bermaksud mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi suatu keadaan sosial, individu, kelompok, lembaga, dan masyarakat.<sup>14</sup> Objek yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perlindungan terhadap nasabah pengguna fasilitas internet banking.<sup>15</sup>

#### 2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat *deskriptif-kualitatif*. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, jadi penelitian deskriptif juga menyajikan data, menganalisis, dan menginterpretasi. Penelitian

---

<sup>11</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 2-3

<sup>12</sup> Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian*, (Bandung: Cv Pustaka Setia, 2008), h. 43

<sup>13</sup> Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), h. 44

<sup>14</sup> Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2003), h. 5.

<sup>15</sup> Noeng Muhajir, *Metode Penelitian kualitatif*, (Yogyakarta: Rake Surasin, 1998), h. 62.



deskriptif bertujuan untuk pemecahan masalah secara sistematis dan factual mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi.<sup>16</sup>

Penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Penelitian *deskriptif kualitatif* yaitu suatu prosedur penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang dapat diamati. Penelitian ini berupaya menjelaskan tentang perlindungan terhadap nasabah pengguna fasilitas internet banking di Bank Muamalat KCP Metro.

### 3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana di peroleh.<sup>17</sup> Sedangkan sumber utama dalam penelitian kualitatif ialah kata kata, tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.<sup>18</sup> Data merupakan kumpulan informasi yang diperoleh dari hasil penelitian, beberapa angka atau fakta yang dapat dijadikan bahan untuk menunjang penulis karya ilmiah ini secara valid atau berdasarkan sumber data yang didapat.

Sumber data tersebut, kemudian penulis klasifikasikan pada:

#### a. Sumber data primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.<sup>19</sup>

---

<sup>16</sup> Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Merodologi Penelitian*, h. 44.

<sup>17</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 129

<sup>18</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2009), h. 157

<sup>19</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian*, h. 225

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti. Sumber data primer langsung dari sumber pertama yaitu dari Manajer, karyawan dan nasabah Bank Muamalat KCP Metro.<sup>20</sup>

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang bersumber dari bahan bahan bacaan seperti buku, jurnal, hasil penelitian, surat kabar dan lain sebagainya yang dapat mendukung data primer.<sup>21</sup> Penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah buku buku yang relevan dengan penelitian dan dilengkapi dengan dokumen dokumen yang ada pada Bank Muamalat KCP Metro serta sumber sumber lain yang ada kaitanya dengan penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan metode yang bersumber kepada penelitian lapangan (*field research*). Pengumpulan atau penggalan data dilakukan dengan metode wawancara dan dokumentasi.<sup>22</sup>

a. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana di dalamnya terdapat dua

---

<sup>20</sup> Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008), h. 39

<sup>21</sup> Rony Kountor, *Metode Penelitian*,(Jakarta: Bumi Aksara, 2005), h. 178

<sup>22</sup> *Ibid.*, h. 63.

orang atau lebih bertatap muka serta mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan dari orang yang diwawancarai.<sup>23</sup>

Petugas wawancara perlu mengetahui bagaimana seharusnya cara melakukan wawancara dengan baik, bagaimana wawancara dilakukan pada dasarnya tergantung kepada siapa yang akan diwawancarai, dan juga pada materi pertanyaan yang akan diajukan agar wawancara yang dilakukan dapat berhasil dengan baik.<sup>24</sup>

Terkait dengan penelitian tersebut peneliti menggunakan teknik kombinasi antara wawancara bebas dan terpimpin, dimana pada wawancara ini *interviewer* membuat kerangka pertanyaan untuk disajikan, tetapi cara bagaimana pertanyaan diajukan dan irama *interview* bergantung pada *interviewer*, di dalam kerangka pertanyaan-pertanyaan tersebut mempunyai kebebasan untuk menggali alasan dan dorongan dengan pengolahan kata yang tidak kaku.<sup>25</sup> Penelitian ini penulis akan mewawancarai Bapak Muntholib selaku Manajer di Bank Muamalat KCP Metro, Bapak Pandu selaku Customer Service dan Bapak Andi, Bapak Wahyu dan Ibu Karti selaku nasabah Bank Muamalat KCP Metro yang menggunakan fasilitas internet banking.

#### b. Dokumentasi

---

<sup>23</sup> Colid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, h. 83.

<sup>24</sup> Morissan, *Metode Penelitian.*, h. 216.

<sup>25</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Research II*, (Yogyakarta: Andi Offsite, 1980), h. 207

Teknik ini digunakan untuk mencatat, menyalin, menggandakan data atau dokumen tertulis lainnya.<sup>26</sup> Semua bahan-bahan itu dipilah dan dikualifikasikan berdasarkan jenisnya, karena bahan-bahan itu merupakan data primer yang perlu mendapatkan perhatian serius. Metode dokumentasi dapat diartikan mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, buku, surat kabar, atau bahkan bisa didapatkan dari majalah jika data yang diinginkan ada.<sup>27</sup> Semua bahan-bahan itu merupakan data yang digunakan untuk memperkuat hasil wawancara. Teknik ini peneliti gunakan untuk mengetahui atau memperoleh data tentang letak geografis, sejarah awal mula berdirinya, visi dan misi, tujuan dan perlindungan nasabah pengguna fasilitas internet banking di Bank Muamalat KCP Metro.

## 5. Teknik Analisis

Analisis data adalah “proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah di baca dan diinterpretasikan”<sup>28</sup>. Data yang diperoleh dari wawancara dan dokumentasi dari Bank Bank Muamalat KCP Metro akan diolah dengan menggunakan teknik *deskriptif kualitatif*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data *kualitatif* dengan menggunakan metode berfikir induktif. Teknik ini digunakan

---

<sup>26</sup> *Ibid.*

<sup>27</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, h. 274.

<sup>28</sup> Muhammad, *Metodelogi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2000), h. 152.

untuk menganalisa data tentang beberapa fakta konkrit yang berupa kasus analisis perlindungan nasabah pengguna fasilitas internet banking yang ada pada Bank Muamalat KCP Metro kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat umum. Setelah melakukan analisa data, langkah selanjutnya adalah memberikan penafsiran-penafsiran data-data tersebut kemudian diambil.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

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

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank (Pasal 1 angka 2 dan 3 PBI No. 3/10/PBI/2001 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah).<sup>1</sup>

Sesuai dengan ketentuan dalam pasal 1 angka 16 Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998, secara yuridis “nasabah” diartikan sebagai pihak yang menggunakan jasa bank. Pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa perbankan untuk melakukan transaksi keuangan (*walk-in customer*) disebut jugasebagai nasabah<sup>2</sup>

#### **B. Bentuk-bentuk Perlindungan Nasabah**

Lembaga perbankan adalah satu lembaga yang sangat tergantung kepada kepercayaan dari masyarakat, oleh karena itu, tanpa adanya kepercayaan dari masyarakat, tentu suatu bank tidak akan mampu menjalankan kegiatan usahnya dengan baik. Dunia perbankan tidaklah berlebihan bila menjaga kepercayaan dari masyarakat dengan memberikan perlindungan hukum terhadap kepentingan masyarakat, terutama kepentingan nasabah dari bank yang bersangkutan. Perlindungan bagi

---

<sup>1</sup> Zubairi Hasan, *Undang-undang Perbankan Syariah*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2009), h.211

<sup>2</sup>Rachmadi Usman, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan*, (Bandung: Mandar Mau, 2011), h. 77

nasabah penyimpan dana saat ini sangat diperlukan untuk menghindari kemungkinan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap dunia perbankan yang pada saat ini tengah gencar melakukan ekspansi untuk mencari dan menaring nasabah.

Hubungan hukum antara nasabah penyimpan dana dan bank didasarkan atas suatu perjanjian. Kepentingan dari nasabah yang bersangkutan tentu sangat wajar apabila memperoleh perlindungan yang diberikan oleh bank. Tidak dapat disangkal bahwa memang telah ada political will dari pemerintah untuk melindungi kepentingan nasabah bank, terutama nasabah penyimpan dana telah dikeluarkannya Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 jo. Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

Marulak Pardede mengemukakan bahwa dalam sistem perbankan Indonesia, mengenai perlindungan terhadap nasabah penyimpan dana, dapat dilakukan melalui 2 (dua) cara, yaitu:

1. Perlindungan secara implicit (Implicit deposit protection), yaitu perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan bank yang efektif, yang dapat menghindarkan terjadinya kebangkrutan bank. Perlindungan ini yang dapat diperoleh melalui:
  - a. Peraturan perundang-undangan di bidang perbankan
  - b. Perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan yang efektif yang dilakukan oleh bank Indonesia
  - c. Upaya menjaga kelangsungan usaha bank sebagai sebuah lembaga pada khususnya dan perlindungan terhadap sistem perbankan pada umumnya
  - d. Melakukan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian

- e. Cara pemberian kredit yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah
  - f. Menyediakan informasi risiko pada bank.
2. Perlindungan secara eksplisit (explicit deposit protection), yaitu perlindungan melalui pembentukan suatu lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, sehingga apabila bank mengalami kegagalan, lembaga tersebut yang akan mengganti dana masyarakat yang disimpan pada bank yang gagal tersebut. Perlindungan ini diperoleh melalui pembentukan lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, sebagaimana diatur dalam Keputusan Presiden RI No. 26 Tahun 1998 tentang Jaminan Terhadap Kewajiban Bank Umum.<sup>3</sup>

Membahas mengenai perlindungan hukum bagi nasabah penyimpan dana, Hermansyah berpendapat bahwa hakikat dari perlindungan tersebut adalah melindungi kepentingan dari nasabah penyimpan dana dan simpanannya yang disimpan di suatu bank tertentu terhadap suatu risiko kerugian, perlindungan ini juga merupakan upaya untuk mempertahankan dan memelihara kepercayaan masyarakat khususnya nasabah, maka sudah sepatutnya dunia perbankan perlu memberikan perlindungan.

Berkaitan dengan perlindungan terhadap nasabah penyimpan dana atau internet banking, Hermansyah membagi dalam 2 macam, yaitu perlindungan secara tidak langsung dan perlindungan secara langsung.

---

<sup>3</sup> Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 144-



## 1. Perlindungan tidak langsung

Perlindungan secara tidak langsung oleh dunia perbankan terhadap kepentingan nasabah penyimpan dana adalah suatu perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah penyimpan dana terhadap segala risiko kerugian yang timbul dari suatu kebijaksanaan atau timbul dari kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank. Perlindungan secara tidak langsung merupakan suatu upaya dan tindakan pencegahan yang bersifat internal oleh bank yang bersangkutan dengan cara prinsip kehati-hatian.

### a. Prinsip kehati-hatian

Menurut ketentuan Pasal 2 UU No. 10 Tahun 1998 dikemukakan bahwa Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan Demokrasi Ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Ketentuan ini menunjukkan bahwa prinsip kehati-hatian adalah salah satu asas terpenting yang wajib diterapkan atau dilaksanakan oleh bank dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Prinsip kehati-hatian tersebut mengharuskan pihak bank untuk selalu berhati-hati dalam menjalankan kegiatan usahanya, dalam arti harus selalu konsisten dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan di bidang perbankan berdasarkan profesionalisme dan iktikad baik.

## 2. Perlindungan langsung

Perlindungan secara langsung oleh dunia perbankan terhadap kepentingan nasabah penyimpan dana adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada nasabah penyimpan dana secara langsung terhadap kemungkinan timbulnya risiko kerugian dari kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank. Hak preferen adalah suatu hak yang diberikan kepada seorang kreditor untuk didahulukan dari kreditor-kreditor yang

lain, dalam arti bahwa nasabah penyimpan yang harus didahulukan dalam menerima pembayaran dari bank yang sedang mengalami kegagalan atau kesulitan dalam memenuhi kewajiban-kewajiban.<sup>4</sup>

### C. Pengertian Internet Banking

Internet banking adalah layanan melalui saluran distribusi elektronik bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui jaringan internet dengan menggunakan perangkat lainnya yang dimungkinkan untuk mengakses internet.<sup>5</sup> Internet banking merupakan layanan perbankan 24 jam.

Internet banking merupakan salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah (konsumen) untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Jenis kegiatan internet banking dibedakan menjadi 3 (tiga), yaitu *Information Internet Banking*, *Communicative Internet Banking*, dan *Transactional Internet banking*.

*Informational Internet Banking* adalah pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk informasi melalui jaringan internet dan tidak melakukan eksekusi transaksi (execution of transaction). *Communicative Internet Banking* adalah pelayanan Jasa Bank kepada nasabah dalam bentuk komunikasi atau melakukan interaksi dengan Bank penyedia layanan internet banking secara terbatas dan tidak melakukan eksekusi

---

<sup>4</sup> Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 154

<sup>5</sup> Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), Edisi 1, h.235..

transaksi. *Transaction Internet Banking* adalah layanan internet banking dan melakukan eksekusi dan transaksi.

Internet banking adalah perbankan yang menggunakan internet yang memungkinkan dilakukannya pembayaran tagihan, mendapatkan pinjaman dari bank, atau melakukan transfer antar-rekening.

Internet banking adalah sebagai saluran perpanjangan jarak jauh untuk mengantarkan jasa-jasa perbankan. Jasa-jasa perbankan yang diberikan melalui internet banking adalah jasa-jasa yang juga diberikan melalui perbankan tradisional, seperti pembukaan rekening tabungan, melakukan transfer dana antar-rekening, selain itu terdapat pula jenis layanan baru seperti tagihan pembayaran elektronik yang memungkinkan nasabah untuk menerima dan melakukan pembayaran melalui internet banking.

Beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa, internet banking merupakan salah satu jasa layanan bank melalui jaringan internet yang memungkinkan nasabah untuk mendapatkan jasa dan layanan perbankan seperti memperoleh informasi dan melakukan transaksi perbankan.<sup>6</sup>

## **D. Perlindungan Pengguna Fasilitas Internet Banking**

### **1. Arsitektur Internet Banking**

Arsitektur sistem internet banking yang aman menggunakan filosofi keamanan berlapis. Sistem dibagi menjadi beberapa tingkatan

---

<sup>6</sup> Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), Cet 1, h.113

(*tier*). Secara garis besar sistem dapat dibagi menjadi dua bagian: Front-end (yang berhubungan dengan nasabah) dan back-end (yang berhubungan dengan bank), kedua bagian ini biasanya dipisahkan dengan firewall bisa satu firewall atau beberapa firewall jika dibutuhkan keandalan dan kinerja yang sangat tinggi.

a. Front-end

Bagian front-end merupakan bagian yang langsung berhubungan dengan nasabah. Bagian front-end menggunakan web browser sebagai user interface. Beberapa topik yang menarik untuk dibahas pada bagian front-end adalah desain dari interface yang memudahkan bagi pengguna, perlu diingat bahwa nasabah memiliki latar belakang dan mekanisme akses yang beragam. Terdapat nasabah yang melakukan akses dari kantor dengan komputer desktop yang high-end, sementara itu ada nasabah yang menggunakan komputer biasa dengan hubungan dialup. Masalah pengamanan dibagian front-end juga sering terlupakan. Kasus-kasus internet banking umumnya terjadi di sisi ini. Nasabah misalnya menggunakan akses dari terminal di warnet yang sudah dipasang alat penyadap kunci yang diketikkan (dikenal dengan istilah *keylogger*). Dampak dari ulah ini maka penyadap dapat mengetahui account dan nomor PIN nasabah, untuk itu perlu dilakukan sosialisasi terhadap pengguna untuk mengakses layanan internet banking melalui fasilitas yang dikenal aman. Penggunaan

token generator atau *cryptocard* yang menghasilkan password yang berubah-ubah setiap sesinya merupakan salah satu usaha untuk meningkatkan pengamanan (saat ini telah diterapkan oleh Bank Mandiri). Bentuk token generator ini ada yang berupa kalkulator sampai ke bentuk gantungan kunci. Pendekatan ini menjadi mahal karena harus memberikan token generator kepada setiap nasabah, jika jumlah nasabah adalah jutaan, maka hal ini menjadi penghambat utama. Penghambat lainnya adalah jika nasabah memiliki beberapa account di bank yang berbeda-beda maka dia harus memiliki token generator yang berbeda-beda sehingga tidak nyaman (bahkan tidak mungkin) dibawa pada saat yang bersamaan. Penanganan masalah di sisi nasabah sering terkait dengan penyedia jasa akses seperti Internet service Provider (ISP).

b. Back-end

Sisi Back-end (dapur) merupakan hal yang terpenting. Implementasi di sisi back-end harus dapat memenuhi aspek-aspek yang disyaratkan (secara bisnis maupun secara teknis).

Pengamanan disisi back-end harus berlapis-lapis jika terjadi suatu kebocoran tidak semua sistem menjadi kolaps. Pengamanan biasanya menggunakan komponen standar seperti:

- 1) Firewall adalah sebagai pagar untuk menghadang usaha untuk masuk ke sistem, firewall juga bersifat deterrent bagi orang yang ingin mencoba-coba
- 2) Intrusion Detection System (IDS) adalah sebagai pendeteksi adanya aktivitas yang sudah terjadi atau di langgar

- 3) Network monitoring tools adalah sebagai usaha untuk mengamati kejahatan yang dilakukan melalui jaringan dikarenakan layanan internet banking dapat dilakukan darimana saja melalui network
- 4) Log processor dan analysis adalah untuk melakukan pendeteksi dan analisis terhadap kegiatan yang terjadi di sistem.<sup>7</sup>

## **2. Kemudahan Fasilitas Internet Banking**

Layanan internet banking memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan, yaitu sebagai berikut:

- a. Melakukan berbagai transaksi non keuangan seperti mengecek saldo rekening, melihat mutasi rekening dan mengecek rekening koran
- b. Melakukan berbagai transaksi keuangan:
  - 1) Transaksi antar rekening
  - 2) Pembayaran tagihan: Telkom, Kartu Halo Telkomsel, XL, Indosat
  - 3) Pembayaran listrik
  - 4) Pembayaran Voucher Prabayar seperti: Telkomsel, Indosat, XL, ESIA, dan Telkom Flexy
  - 5) Pembelian Tiket Airline yaitu: Garuda, Lion Air dan Mandala
  - 6) Pembayaran zakat, infaq dan shadaqah<sup>8</sup>

## **3. Keuntungan Pengguna Fasilitas Internet Banking**

Keuntungan internet banking cukup banyak bagi nasabah suatu bank, baik nasabah bank swasta maupun bank pemerintah. Fasilitas internet banking disediakan oleh bank dengan tujuan memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan internet sebagai perantaranya. Internet banking biasa

---

<sup>7</sup> *Ibid.*, h. 117

<sup>8</sup> Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah*, (Jakarta: PT Gramedia Utama, 2015), h.327

juga disebut dengan online banking atau e-banking. Penggunaan internet banking dirasa cukup menghemat waktu, terutama bagi mereka yang selalu melakukan transaksi perbankan dalam bisnis, dan berikut ini adalah beberapa keuntungan internet banking bagi nasabah bank:

a. Melakukan transfer uang non tunai

Menggunakan internet banking, pengguna tidak perlu repot pergi ke ATM atau bank untuk melakukan transfer uang, cukup Log In ke situs bank yang bersangkutan dan memasukkan nominal rupiah ke rekening tujuan.

b. Cek saldo dan mutasi rekening

Nasabah tidak perlu pergi ke ATM terdekat untuk melakukan cek saldo atau mutasi rekening, cukup memanfaatkan fasilitas dalam internet banking dengan menggunakan gadget dan koneksi internet.

c. Membayar tagihan bulanan

Membayar tagihan bulanan seperti tagihan listrik, air, telepon, biaya pendidikan, TV berlangganan, bahkan pajak dan lain-lain kini bisa dilakukan dengan menggunakan internet banking tanpa harus datang ke tempat tagihan pembayaran tersebut. Tentunya tempat pembayaran tersebut harus terdaftar dan terhubung dengan bank. Pembayaran bulanan ini bisa disetting sesuai keperluan dan kebutuhan, misalnya otomatis sebulan sekali sehingga sebulan

sekali waktu jatuh tempo pembayaran akan debet otomatis saldo yang dimiliki.

d. Isi ulang pulsa elektrik

Menggunakan fasilitas internet banking tidak perlu repot datang ke counter terdekat. Biasanya harga pembelian minimal Rp 25.000 untuk pulsa elektrik.

e. Pembayarn e-commerce

Membeli tiket pesawat, hotel, barang-barang elektronik, buku, aksesoris, game dan lain-lain pengguna bisa melakukan pembayaran dengan internet banking ke marchant-marchant yang sudah bekerja sama dengan pihak bank.

f. Informasi kartu kredit

Informasi tagihan kartu kredit, informasi saldo, data transaksi dan lain-lin bisa di lihat dari sini. Tentunya card adalah card yang diterbitkan dari pihak bank yang bersangkutan.

g. Melihat informasi kurs

Nilai jual beli mata uang atau kurs bisa pengguna lihat disitus resmi internet banking pada bank tersebut, informasi kurs yang disaikan selalu up to date, sehingga penguna bisa melihat jatuh naiknya mata uang terhadap Rupiah seperti Dolar Amerika (USD), Dolar Singapure (SGD), Dolar Australia (AUD), Euro (EUR), Yan Jepang (JPY), dan Dolar Hongkong (HKD), dan lain-lain.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> [www.berbagiinfo4u.com](http://www.berbagiinfo4u.com) diunduh pada tanggal 21 Januari 2016



#### 4. Peraturan Mengenai Internet Banking

Risiko manajemen yang terkait dengan penggunaan internet banking secara umum terdapat empat risiko, yaitu sebagai berikut:

- a. Technology risk, yang berhubungan dengan kehandalan dan keamanan sistem dari berbagai bentuk manipulasi ataupun pembobolan
- b. Reputational risk, yang berkaitan erat dengan corporate image dari bank itu sendiri apabila pelayanan internet bankingnya tidak berjalan dengan baik
- c. Outsourcing risk, bila bank yang bersangkutan sering menggunakan jasa pihak ketiga sebagai Internet Service Provider (ISP), sehingga terdapat kemungkinan layanan ISP pada suatu waktu dapat mengalami gangguan
- d. Legal risk, dimana aspek hukum internet banking saat ini masih belum diatur secara elastis dan lengkap.<sup>10</sup>

Beberapa hal yang menjadi bahan pertimbangan dalam perkembangan internet banking adalah Pertama adalah keabsahan transaksi dan kekuatan pembuktian. Transaksi elektronik tidak memerlukan hard copy atau warkat kertas. Fungsi digital signature saat ini masih menjadi perdebatan apabila digunakan sebagai alat bukti menurut hukum di Indonesia. UU No. 8 tahun 1997 tentang Dokumentasi Perusahaan, misalnya dia menyebutkan bahwa arsip atau dokumen elektronik tidak diakui sebagai alat bukti di pengadilan. Kedua, belum diatur secara elastis bentuk sanksi hukum terhadap pelanggaran atau kesalahan yang dilakukan dalam elektronik banking khususnya internet banking. Ketiga, adalah isu keamanan data transaksi dari segala gangguan sadapan maupun pencurian dari pihak manapun harus dilindungi. Keempat, adalah isu mengenai batas antar

---

<sup>10</sup> Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*. h.118

negara yang memiliki dampak yang cukup luas dalam internet banking yang pengaruhnya juga dapat terjadi terhadap perekonomian nasional.

Bank Indonesia di bidang pengawasan telah cukup lama melakukan antipasti, yaitu pemberlakuan Surat Keputusan (SK) Direksi No. 27/164/Kep/Dir pada tanggal 31 Maret 1995 tentang penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank. Surat Keputusan tersebut memuat mengenai kewajiban melapor oleh bank kepada Bank Indonesia apabila bank yang bersangkutan memanfaatkan atau mengembangkan teknologi informasi. Peraturan yang mengenai internet banking baru di terbitkan pada tahun 2004 yang berupa Surat Edaran bank Indonesia.

Bank Indonesia menerbitkan Surat Edaran NO. 6/18/DPNP perihal Manajemen Risiko Pada Aktivitas Pelayanan jasa Bank Melalui Internet (Internet Banking) pada tanggal 20 April 2004. Surat Edaran diterbitkan sehubungan dengan semakin berkembangnya pelayanan jasa perbankan melalui internet banking dan sebagai pelaksana lebih lanjut dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tanggal 19 Mei 2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum (Lembaran Negara Nomor 4292) serta keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 27/164/KEP/DIR tentang penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank.

Secara umum isi dan Surat Edaran (SE) No. 1/18/DPNP tanggal 20 April 2004 memuat pengertian internet banking sampai dengan sanksi yang diberikan kepada bank apabila melanggar ketentuan yang ada. Sebagian besar isi dari SE tersebut khusus mengatur mengenai manajemen risiko sehubungan dengan penerapan internet banking, dari tiga jenis pengguna internet banking menurut Bank Indonesia yaitu *informational internet banking*, *communicative internet banking*, dan *transaction internet banking*, yang di atur dalam Surat Edaran tersebut hanya diberlakukan bagi penyelenggara *transaction internet banking*, hal ini disebabkan transaction internet banking mengandung risiko yang sangat tinggi.<sup>11</sup>

## **5. Risiko Pengguna Fasilitas Internet Banking**

Risiko yang banyak terjadi adalah orang atau sekelompok orang yang dengan sengaja melakukan kegiatan phising, dalam arti sekelompok orang 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 pelaku phising akan bebas bergerak memindahkan dana nasabah ke rekening mana yang diinginkan, untuk menjaga agar tidak masuk ke dalam

---

<sup>11</sup>Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*. h.120

perangkap ini, nasabah harus memasukkan alamat situs yang benar dan pasti, jika tidak tahu jelas dan pasti, tidak diperbolehkan mencoba alamat situs yang belum pasti, 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 cover tersebut berupa tempelan yang sangat cocok dengan mesin ATMnya. Isi dari pita magnetik adalah serangkain bunyi tone serial yang berupa data identitas kartu. Data tone inilah yang dapat diduplikat ke dalam kartu baru (Proses Clonning).<sup>12</sup>

## 6. Keamanan Fasilitas Internet Banking

Aspek keamanan yang harus dijaga pada Internet Banking adalah:

- a. Confidentiality : dimana data-data harus diamankan dari penyadapan
- b. Integrity: data tidak boleh diubah tanpa izin yang berhak
- c. Aunthencation: untuk meyakinkan identitas nasabah berdasarkan identitas di situs web
- d. Non-repudiation: terkait dengan ketersediaan layanan, termasuk up-time pada situs web

Aspek confidentiality memberi jaminan bahwa data-data tidak dapat disadap oleh pihak-pihak yang tidak berwenang. Serangan terhadap aspek ini adalah penyadapan nama account dan PIN dari pengguna internet banking. Penyadapan dapat dilakukan pada sisi terminal (komputer) yang digunakan oleh nasabah atau pada jaringan

---

<sup>12</sup>Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2011), h. 70-71

(network) yang mengantarkan data dari sisi nasabah ke penyedia jasa internet banking. Aspek integrity menjamin integritas data, yaitu data tidak boleh berubah atau diubah oleh pihak-pihak yang tidak berwenang. Authentication digunakan untuk meyakinkan orang yang mengakses layanan dan juga server (web) yang memberikan layanan.

Aspek nonrepudiation menjamin bahwa jika nasabah melakukan transaksi maka nasabah tidak dapat menolak telah melakukan transaksi. Hal ini dilakukan dengan menggunakan digital signature yang diberikan oleh kriptografi kunci publik. Mekanisme konfirmasi (misal melalui telepon) juga merupakan salah satu cara untuk mengurangi kasus. Aspek availability difokuskan kepada ketersediaan layanan. Sebuah bank menggelar layanan internet banking dan kemudian tidak dapat menyediakan layanan tersebut ketika dibutuhkan oleh nasabah, maka nasabah akan mempertanyakan kehandalan dan meninggalkan layanan tersebut. Bahkan dapat dimungkinkan nasabah akan pindah ke bank yang dapat memberikan layanan yang lebih baik. Serangan terhadap availability dikenal dengan Denial of Service (Dos) attack.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup>Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), Cet 1, h.118

## **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Profil tentang Bank Muamalat KCP Metro**

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

Pada tanggal 1 November 1991 terlaksana penandatanganan Akte pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia di Sahid Jaya Hotel di hadapan Notaris Yudo Paripurno, SH dengan Akte Notaris No.1 tanggal 1 November 1991 (Izin Menteri Kehakiman No. C2.2413.HT.01.01 tanggal 21 Maret 1992/Berita Negara RI tanggal 28 April 1992 No.34). Pada saat penandatanganan Akte Pendirian ini terkumpul komitmen pembelian saham sebanyak Rp 48 miliar.

Pendirian Bank Syariah di Istana Bogor pada acara silaturahmi, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp 106 miliar dengan angka modal awal ini Bank Muamalat mulai beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992 bertepatan dengan tanggal 27 Syawal 1412 H, Sk Menteri Keuangan RI No.1223/MK. 013/1991 tanggal 5 November 1991 diikuti oleh izin saha keputusan Menteri Keuangan RI No 430/KMK/013/1992 tanggal 24 April 1992 pada hari jumat, 27 Syawal 1412 H, bertepatan dengan tanggal 1 Mei 1992, Menteri Keuangan dan dengan dihadiri oleh Gubernur Bank Indonesia, meresmikan mulai beroperasinya Bank Muamalat dalam upacara “*Soft Opening*” yang diadakan dikantor pusat di Gedung Arthalo, Jl jend Sudirman Kav 2 Jakarta.

Bank Muamalat Indonesia pada tanggal 27 Oktober 1994 berhasil menyanggah predikat sebagai Bank Devisa yang semakin memperkokoh posisi perseroan sebagai Bank Syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan.

Bank Muamalat Indonesia dalam upaya memperkuat permodalannya mencari permodal yang potensial, dan ditanggapi secara positif oleh *Islamic Development Bank* (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi, pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat oleh karenanya, kurun waktu antara tahun 1999 sampai 2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat karena berhasil membalikkan kondisi dari rugi menjadi laba dari upaya dan dedikasi setiap Pegawai Bank Muamalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan Perbankan Syariah secara murni.<sup>1</sup>

Seiring dengan perkembangan Bank Muamalat yang pesat dan terbukti mampu bertahan di tengah-tengah krisis ekonomi tahun 1998, maka PT Bank Muamalat Indonesia semakin memperluas jangkauannya dengan membuka kantor cabang pembantu diberbagai provinsi termasuk provinsi Lampung yaitu Kantor Cabang Lampung

---

<sup>1</sup> Dokumentasi Bank Muamalat KCP Metro

yang berada di Bandar Lampung dengan 12 Kantor Cabang Pembantu dan satu Kantor Kas, seperti: KCP Pringsewu, KCP Bandar Jaya, KCP Z.A Pagar Alam, KCP Kotabumi, KCP Unit II Tulang Bawang, KCP Panjang, KCP Teluk Betung, KCP Kemiling, KCP Liwa Lampung Barat, KCP Natar, KCP Al-Kautsar, KCP Metro dan Kantor Kas Antasari.

Bank Muamalat Indonesia pada tahun 2010 membuka Cabang di Kota Metro tepatnya di Jalan Jendral Sudirman No. 282 B Metro, SalaMuamalat: 1500016, Via ponsel: (021) 1500016. Bank Muamalat Indonesia KCP. Metro telah berdiri dan beroperasi sejak tanggal 15 November 2010 hingga dengan saat ini telah berdiri kurang lebih 5 tahun. Selama lima tahun ini Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Metro pun banyak mengalami kemajuan yang pesat karena keberadaan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Metro ini mendapatkan respon yang sangat baik dari masyarakat khususnya di Kota Metro. Hal ini terbukti dengan diraihnya penghargaan sebagai *The Best Marketing* Se-Sumatra Selatan pada Tahun 2012<sup>2</sup>.

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

### **a. Visi Bank Muamalat KCP Metro**

Menjadi Bank Syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, di kagumi di pasar nasional

### **b. Misi Bank Muamalat KCP Metro**

---

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



Menjadi *role mode* (contoh) Lembaga Keuangan Syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada *stakeholder* (pemimpin)

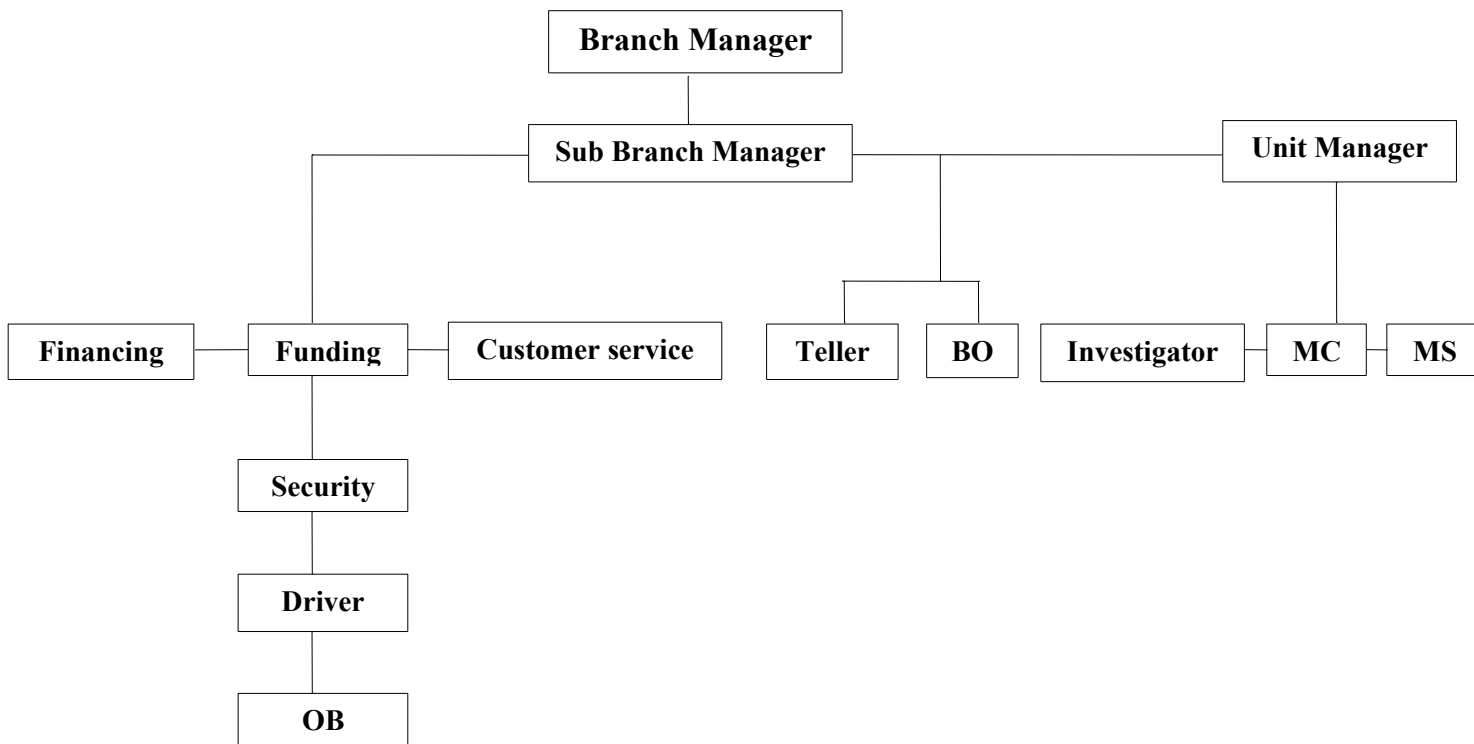
c. Tujuan Berdirinya Bank Muamalat KCP Metro

- 1) Meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat indonesi, sehingga semakin berkurang kesenjangan sosial ekonomi dan dengan demikian akan melestarikan pembangunan nasional, antara lain melalui:
  - a) Meningkatkan kualitas dan kuantitas kegiatan usaha
  - b) Meningkatkan kesempatan kerja
  - c) Meningkatkan penghasilan masyarakat banyak
- 2) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan terutama dalam bidang ekonomi keuangan, yang selama ini masih banyak masyarakat yang enggan berhubungan dengan bank karena masih menganggap bahwa bunga bank itu riba
- 3) Mengembangkan lembaga bank dan sistem Perbankan yang sehat berdasarkan efisiensi dan keadilan, mampu meningkatkan usaha-usaha ekonomi rakyat antara lain memperluas jaringan lembaga Perbankan ke daerah-daerah terpencil

- 4) Mendidik dan membimbing masyarakat untuk berfikir secara ekonomi, berperilaku bisnis dan meningkatkan kualitas hidup mereka.<sup>3</sup>

### 3. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Metro

#### Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Metro



<sup>3</sup>Dokumentasi Bank Muamalat KCP Metro

### Perangkat Organisasi Bank Muamalat KCP Metro

No	Jabatan	Nama
1	Sub Branch Manager	Muntholib
2	Marketing Funding	Fitri
3	Marketing Financing	Akbar Rachmatullah
4	Back Office	Osa Maya Kurniadani
5	Teller	Arifin
6	Customer Service	Fandu
7	Unit Manager	Fadli
8	Investigator	Marya
9	Marketing Sales	Surya Fide Mahdalena
10	Marketing Collection	Darmawan
11	Security	Destra Bayu
12	OB	Agus
13	Driver	Gatot Aan

Tugas-tugas yang dilakukan oleh bagian-bagian pada Bank Muamalat Indonesia KCP Metro diantaranya:

**a. Sub Branch Manager**

Sub Branch Manager bertugas memimpin jalannya Bank Muamalat sesuai dengan tujuan, membuat rencana kerja dan laporan secara periodik, mengendalikan dan mengurus proses harian dan manajemen.

**b. Retail Marketing Funding**

*Funding* bertugas memasarkan produk penghimpunan dana, sesuai strategi pemasaran yang telah ditetapkan, memasarkan produk *bancassurance* (produk asuransi yang dipasarkan oleh bank), produk investasi dan jasa non-bank lainnya, meningkatkan *business relation* antara bank dengan nasabah sesuai dengan target yang ditetapkan, memutakhirkan dokumen dan data nasabah pendanaan sesuai kelolaan dan memberikan pelayanan khusus dalam setiap interaksi dengan nasabah prioritas.

**c. Marketing Financing**

*Marketing Financing* bertugas memberikan pembiayaan kepada calon nasabah yang akan melakukan pembiayaan, sesuai dengan ketentuan dan syarat yang berlaku pada Bank Muamalat.

**d. CS (Customer Services)**

*Customer Services* bertugas memberikan penjelasan ke nasabah tentang produk, syarat dan tatacaranya, melayani pembukaan rekening giro dan tabungan, melayani permintaan nasabah untuk melakukan pemblokiran dan melayani permintaan buku cek atau bilyet giro.

**e. Operasional Supervisor**

Bagian operasional di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro terdiri dari:

1) *BO (Back Office)*

*Back Office* bertugas mengurus kepegawaian dan pemeliharaan kantor, rekrutmen karyawan, melaksanakan transfer non tunai, kliring dan RTGS serta membuat laporan bulanan.

2) *Teller*

*Teller* bertugas menerima setoran tunai dan non-tunai, melakukan pembayaran, mengambil atau menyetor uang dari ke Bank Indonesia, Kantor Pusat, Cabang lain atau tempat lain sesuai penugasan dan mengamankan dan menyimpan uang tunai, surat berharga dan membuat laporan sesuai dengan bidangnya.

**f. Unit Manager**

Kepala unit mikro muamalat yang memiliki kewenangan untuk memutus pembiayaan mikro hingga sebesar 100 juta tergantung BW BP yang dimilikinya, dalam hal ini UM dibawah supervise CM.

**g. Investigator**

Bertugas menganalisa pembiayaan untuk assessment dan compliance review sebelum keputusan persetujuan di ambil, dalam hal ini investigator di bawah supervise CFO. Investigator juga wajib melakukan periodical atau kunjungan terjadwal minimal 2 kali dalam setahun kepada nasabah existing guna memantau perkembangan usaha

nasabah sebagai salah satu peringatan dini terkait kualitas pembiayaan nasabah.

**h. Marketing Sales**

Marketing sales bertugas mencari nasabah yang akan melakukan pembiayaan

**i. Marketing Collection**

Bertugas mengambil uang angsuran nasabah (cash pick up).

**j. Non Bank Staff**

1) Security

Bertugas untuk siap siaga terhadap situasi kantor, memantau keluar masuk nasabah ke kantor, *menfull* (mengeluarkan dan memasukkan uang dari khasanah bersama teller dan pejabat bank). Pengawasan penyetoran uang ke Bank Indonesia serta membantu customer service dalam penjualan shar'e

2) Office Boy

Bertugas memelihara kekayaan kantor dan membantu kegiatan kru yang lain

3) Driver

Bertugas dalam bagian transportasi dan memelihara kendaraan.

**4. Layanan Inovasi Teknologi**

**a. ATM Muamalat**

Bank Muamalat memiliki lebih dari 1.300 ATM tersebar di seluruh Indonesia, yang terkoneksi dengan lebih dari 59.193 jaringan prima, lebih dari 42.000 jaringan ATM bersama dan MEPS.ATM Muamalat ini untuk memudahkan nasabah dalam melakukan pembayaran tagihan, pembelian pulsa isi ulang, pembayaran uang sekolah, pembayaran premi asuransi, transfer antar bank, ZIS.

Bank Muamalat KCP Metro memiliki 1 Atm yang terletak di Jalan Jenderal Sudirman No. 282 Metro.

**b. Internet Banking Muamalat**

Internet Banking Muamalat adalah layanan perbankan elektronik melalui akses internet dengan menggunakan SMS Token yang dapat beroperasi 24 jam 7 hari seminggu dengan mudah, kapan saja dan dimana saja. Nasabah bisa melakukan monitoring atas transaksi keuangan pribadi maupun bisnis dari seluruh rekening nasabah di Bank Muamalat dalam 1 CIF (*Customer Information File*).

**c. Mobile Banking Muamalat**

Mobile Banking Muamalat adalah layanan perbankan untuk melakukan transaksi finansial dan non-finansial yang dapat diakses dengan mengunduh aplikasi melalui ponsel berbasis java.

**d. Mini Banking Muamalat**

Mini Banking Muamalat adalah layanan perbankan elektronik melalui mesin EDC (*Electronic Data Capture*) dengan menggunakan kartu ATM/Debit Muamalat. Mini Banking Muamalat diharapkan dapat memudahkan nasabah, terutama bagi pengguna ATM/debit Muamalat sehingga tidak harus membawa uang cash pada saat berbelanja.

**e. Virtual Account Muamalat**

Virtual Account Muamalat adalah layanan yang di sediakan Bank Muamalat untuk memudahkan pelanggan mitra dalam melakukan pembayaran kewajiban/tagihan kepada pihak mitra melalui delivery Channel Bank Muamalat dan Channel Bank lainnya serta membantu mitra dalam pengelolaan dan pelaporan transaksi pembayaran.

**f. Cash Management System Muamalat**

Cash Management System Muamalat adalah layanan jasa penanganan keuangan perusahaan (*cash management*) yang diselenggarakan oleh Bank Muamalat antara lain meliputi layanan penanganan penerimaan/koleksi pemasukan dana (*collection*), pembayaran/pengeluaran data (*disbursements*), serta (*liquidity management*) melalui koneksi internet dengan menggunakan browser.

**g. Gerai Muamalat (PPOB)**



Gerai Muamalat atau *Payment Point Online Bank* (PPOB) adalah layanan atau fasilitas sistem pembayaran yang dilakukan secara tunai oleh masyarakat pada loket atau *Payment Point* yang bekerjasama dengan Bank Muamalat.

## **B. Perlindungan Nasabah Bank Muamalat KCP Metro dalam Penggunaan Fasilitas Internet Banking**

Peran teknologi dalam dunia perbankan sangatlah mutlak, dimana kemajuan suatu sistem perbankan sangat berpengaruh terhadap suatu pelayanan bank yang diberikan kepada nasabah dan sangat memudahkan operasional intern perusahaan. Kemajuan dalam dunia perbankan dan bisnis, Bank Muamalat KCP Metro sangat menanggapi kemajuan sistem teknologi tersebut, salah satu sistem yang terdapat di Bank Muamalat KCP Metro adalah Internet Banking, akan tetapi setiap sistem mempunyai risiko-risiko tersendiri, sebelum terjadi suatu risiko sistem (internet banking) Bank Muamalat KCP Metro memiliki prinsip meningkatkan kualitas dan kuantitas kegiatan usaha, dalam kata lain bank Muamalat KCP Metro dalam menjaga kepercayaan nasabah pengguna fasilitas internet banking, maka dalam hal ini Bank Muamalat KCP Metro menerapkan beberapa perlindungan kepada nasabah pengguna fasilitas internet banking, hal ini adalah salah satu cara untuk menciptakan suatu kepercayaan nasabah terhadap pihak Bank Muamalat KCP Metro, dari kegiatan penelitian di Bank Muamalat KCP Metro dapat diketahui hal-hal sebagai berikut:

## 1. Prosedur pengguna fasilitas internet banking muamalat

Prosedur atau cara daftar internet banking setiap bank sama saja yaitu pengguna harus registrasi di mesin ATM, lalu mengaktifkannya ke customer service di Bank Muamalat KCP Metro. Langkah daftar internet banking sebagai berikut:

- a. Mendaftar melalui mesin ATM, kemudian pilih menu registrasi
- b. Pilih menu internet banking
- c. Setelah itu akan muncul beberapa operator yang melayani internet banking Bank Muamalat KCP Metro, seperti:
  - 1) TELKOMSEL
  - 2) XL AXIATA
  - 3) FLEXI
  - 4) INDOSAT, dan lain-lain
- d. Kemudian masukan nomer handphone, lalu pilih menu benar (jika nomer handphone yang dimasukkan sudah benar)
- e. Masukkan password, setelah itu akan muncul pemberitahuan registrasi berhasil
- f. Setelah registrasi berhasil bawa cetakan kertas dan SMS pemberitahuan tersebut ke customer service, kemudian mengisi formulir yang diberikan oleh customer service untuk mengaktifkan layanan internet banking.<sup>4</sup>

## 2. Kemudahan pengguna fasilitas internet banking muamalat

---

<sup>4</sup>Wawancara dengan Bapak Fandu selaku Customer Service Bank Muamalat KCP Metro, pada tanggal 11 Februari 2016

Hasil wawancara dengan Bapak Pandu selaku customer service di Bank Muamalat KCP Metro, dengan layanan internet banking muamalat nasabah dapat melakukan transaksi sebagai berikut:

No	Jenis Transaksi Nasabah	Biaya Transaksi
1	Info Rekening	Gratis
	a. Informasi saldo	
	b. Mutasi rekening	
2	Transfer Dana	
	a. Antar rekening muamalat	Gratis
	b. Antar bank anggota ATM Bersama	6.500
	c. Antar bank anggota ATM Prima	6.500
	d. SKN	5.000
	e. RTGS	20.000
	f. Daftar transfer terjadwal dan berulang	
3	Pembayaran	
	a. Tagihan Telkom group (Telkom, Telkomvision, Speedy, Flexi)	3000
	b. Tagihan PLN	3.000
	c. Tagihan PAM dan PDAM	
	d. Tagihan ponsel atau Pospaid	Gratis
	1) TELKOMSEL	Gratis
	2) XL / AXIS	Gratis
	3) INDOSAT	Gratis
	4) ESIA	Gratis
	5) SMARTFREN	Gratis
	6) THREE	Gratis
	e. Asuransi	
	1) Asuransi takaful	
	2) Asuransi sinarmas	Gratis
	f. Entertainment	
	1) Indovision/okevision/top TV	
	2) Topas TV	3.500
	3) Nex Media	Gratis
	g. Tiket	
	1) Garuda	
	h. Zakat, Infaq dan Shadaqoh	5.000
	i. Virtual account muamalat	Gratis
	j. Daftar pembayaran terjadwal dan berulang	
4.	Isi ulang pulsa/prepaid	

	a. Pulsa isi ulang/prepaid	Gratis
	1) TELKOMSEL	Gratis
	2) XL/AXIS	Gratis
	3) INDOSAT	Gratis
	4) FLEXI	Gratis
	5) ESIA	Gratis
	6) SMARTFREN	Gratis
	7) THREE (3)	Gratis
	b. Token/prepaid PLN	3.000
	c. Entertainment	
	1) Orange TV	Gratis
	2) BlitzMegaplex (topuk kartu)	Gratis

Tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dalam penggunaan fasilitas internet banking nasabah dapat melakukan berbagai transaksi seperti: info rekening (cek saldo dan mutasi rekening), transfer dana (antar rekening muamalat/antar bank), pembayaran tagihan. Transaksi tersebut dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja sesuai dengan biaya transaksi tabel diatas.<sup>5</sup>

### 3. Keuntungan pengguna fasilitas internet banking muamalat

Keuntungan dari pengguna fasilitas internet banking muamalat adalah menghemat waktu, bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja seperti melakukan transfer uang non tunai, info rekening, pembayaran tagihan, dan isi ulang pulsa.

### 4. Risiko pengguna fasilitas internet banking muamalat

Hasil wawancara dengan Bapak Buntholib selaku manager Bank Muamalat KCP Metro bahwa tidak pernah terjadi kejahatan dunia

---

<sup>5</sup>Wawancara dengan Bapak Fandu selaku Customer Service Bank Muamalat KCP Metro, pada tanggal 11 Februari 2016

maya (cyber crime) di bank tersebut, akan tetapi pernah terjadi permasalahan dalam penggunaan fasilitas internet banking akibat kelalaian dari pihak nasabah. Permasalahan ini terjadi karena nasabah pengguna internet banking kurang menerapkan prinsip kehati-hatiannya terhadap kerahasiaan kode PIN pada kartu internet banking tersebut.

#### 5. Perlindungan dan keamanan pengguna fasilitas internet banking

Kemajuan pesat teknologi sangat berpengaruh terhadap persaingan dunia perbankan, agar dapat terjun dalam persaingan tersebut suatu lembaga harus memiliki kemampuan atau keunggulan dalam memberikan fasilitas serta perlindungan dan keamanannya. Kemampuan atau keunggulan ini ditujukan untuk dapat menarik minat nasabah dalam memilih atau menggunakan jasa bank tersebut.

Perlindungan dan keamanan pada Bank Muamalat KCP Metro yang diberikan kepada nasabah pengguna fasilitas internet banking dengan cara sebagai berikut:

- a. Merubah mpasscode secara berkala, pihak bank selalu memberikan arahan kepada nasabah pengguna fasilitas internet banking untuk selalu merubah mpasscode atau sandi rekening bank secara berkala, misalnya sebulan sekali atau tiga bulan sekali dengan karakter mpasscode yang kemungkinan besar sulit untuk di hack
- b. Pihak bank tidak memperbolehkan pengguna fasilitas internet banking menggunakan akses WIFI tanpa jaminan karena terdapat

beberapa penyedia jasa WIFI bisa mengakses apa yang pengguna buka dikomputer.

- c. Pihak bank selalu memberikan arahan kepada nasabah pengguna fasilitas internet banking setiap ada kejadian yang darurat seperti nasabah salah memasukkan password atau kartu ATM hilang atau dana di dalam ATM terpotong, maka nasabah tersebut segera menghubungi pihak bank untuk memblokir kartu ATM tersebut.
- d. Pihak bank selalu memberikan arahan kepada nasabah jika nasabah sign-in jangan lupa untuk sign-out dan mengakhiri sesi tersebut, hapus pola history atau searah browser agar transaksi lebih aman.
- e. Pihak bank menjamin keamanan pengguna dengan sistem mpasscode berupa SMS dan terdapat limit transaksi.<sup>6</sup>

### **C. Analisis perlindungan Nasabah Bank Muamalat KCP Metro Pengguna Fasilitas Internet Banking**

Mengenai perlindungan bagi nasabah pengguna fasilitas internet banking bahwa pada hakikatnya memberikan perlindungan bagi kepentingan nasabah merupakan salah satu upaya untuk mempertahankan dan memelihara kepercayaan masyarakat (nasabah) terhadap bank itu sendiri. Berkaitan dengan perlindungan nasabah penyimpan dana terdapat dua pendapat yang dikemukakan oleh Marulak Pardede dan Hermansyah. Marulak Pardede mengemukakan bahwa dalam sistem perbankan indonesia perlindungan terhadap nasabah penyimpan dana dapat dilakukan

---

<sup>6</sup>Wawancara dengan Bapak Muntholib selaku Manajer Bank Muamalat KCP Metro, pada tanggal 10 Februari 2016

melalui dua cara yaitu perlindungan secara implisit dan perlindungan secara eksplisit. Perlindungan secara implisit adalah perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan bank yang efektif, sedangkan perlindungan eksplisit adalah perlindungan melalui pembentukan suatu lembaga yang menjamin simpanan masyarakat sebagaimana diatur dalam Keputusan Presiden RI No.26 Tahun 1998 tentang Jaminan Terhadap Kewajiban Bank Umum. Perlindungan yang dikemukakan oleh Hermansyah adalah perlindungan secara tidak langsung dan perlindungan secara langsung. Perlindungan secara tidak langsung adalah perlindungan yang bersifat internal oleh bank yang bersangkutan dengan Undang-Undang dalam prinsip kehati-hatian, sedangkan perlindungan secara langsung adalah perlindungan yang diberikan berupa hak preferen. Hak preferen adalah mendahulukan nasabah yang sedang mengalami kegagalan dalam memenuhi kewajibannya.

Perlindungan nasabah khususnya pengguna fasilitas internet banking dalam teori dijelaskan bahwa arsitektur sistem internet banking yang aman menggunakan filosofi keamanan berlapis. Keamanan berlapis ini dibagi menjadi dua yaitu front-end (yang berhubungan dengan nasabah) dan back-end (yang berhubungan dengan bank), selain keamanan berlapis internet banking memiliki empat keamanan lainnya, di antara:

- a. Technology risk, yang berhubungan dengan kehandalan dan keamanan sistem dari berbagai bentuk manipulasi ataupun pembobolan

- b. Reputational risk, yang berkaitan erat dengan corporate image dari bank itu sendiri apabila pelayanan internet bankingnya tidak berjalan dengan baik
- c. Outsourcing risk, bila bank yang bersangkutan sering menggunakan jasa pihak ketiga sebagai Internet Service Provider (ISP), sehingga terdapat kemungkinan layanan ISP pada suatu waktu dapat mengalami gangguan
- d. Legal risk, dimana aspek hukum internet banking saat ini masih belum diatur secara jelas dan lengkap.

Aspek keamanan yang harus dijaga pada Internet Banking menurut Wiji Nurastuti adalah:

- a. Confidentiality : dimana data-data harus diamankan dari penyadapan
- b. Integrity: data tidak boleh diubah tanpa izin yang berhak
- c. Authentication: untuk meyakinkan identitas nasabah berdasarkan identitas di situs web
- d. Non-repudiation: terkait dengan ketersediaan layanan, termasuk up-time pada situs web

Hasil penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa Bank Muamalat KCP Metro dalam memberikan perlindungan terhadap nasabah pengguna fasilitas internet banking sudah sesuai dengan teori yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Perlindungannya adalah sebagai berikut:



- a. Merubah mpasscode secara berkala, pihak bank selalu memberikan arahan kepada nasabah pengguna fasilitas internet banking untuk selalu merubah mpasscode atau sandi rekening bank secara berkala, misalnya sebulan sekali atau tiga bulan sekali dengan karakter mpasscode yang kemungkinan besar sulit untuk di hack.
- b. Pihak bank tidak memperbolehkan pengguna fasilitas internet banking menggunakan akses WIFI tanpa jaminan karena terdapat beberapa penyedia jasa WIFI bisa mengakses apa yang pengguna buka dikomputer.
- c. Pihak bank selalu memberikan arahan kepada nasabah pengguna fasilitas internet banking setiap ada kejadian yang darurat seperti nasabah salah memasukkan password atau kartu ATM hilang atau dana di dalam ATM terpotong, maka nasabah tersebut segera menghubungi pihak bank untuk memblokir kartu ATM tersebut.
- d. Pihak bank selalu memberikan arahan kepada nasabah jika nasabah sign-in jangan lupa untuk sign-out dan mengakhiri sesi tersebut, hapus pola history atau searah browser agar transaksi lebih aman.
- e. Pihak bank menjamin keamanan pengguna dengan sistem mpasscode berupa SMS dan terdapat limit transaksi.

Hasil wawancara dengan Bapak Andi, Bapak Wahyu dan Ibu Karti selaku nasabah pengguna fasilitas internet banking muamalat, bahwa memang benar pihak bank muamalat memberikan perlindungan sebagaimana yang telah dijelaskan pada paragraf di atas akan tetapi pernah

terjadi kerugian pada nasabah pengguna internet banking namun hal ini terjadi akibat kelalaian dari pihak nasabah itu sendiri bukan karena kelalaian dari pihak bank muamalat tersebut.

Berdasarkan teori dapat diketahui bahwa kemudahan dan keuntungan pengguna fasilitas internet banking dapat dilakukan dengan cepat, mudah, kapan saja dan dimanapun saja, terkecuali dalam melakukan transaksi uang tunai. Bank Muamalat KCP Metro telah memberikan kemudahan dalam bertansaksi menggunakan internet banking.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Bank Muamalat KCP Metro dalam memberikan perlindungan terhadap nasabah pengguna fasilitas internet banking berupa merubah mpasscode atau sandi rekening secara berkala, misalnya sebulan sekali atau tiga bulan sekali dengan karakter mpasscode yang kemungkinan besar sulit untuk di hack, pihak bank tidak memperbolehkan pengguna fasilitas internet banking menggunakan akses WIFI atau Warnet tanpa jaminan keamanan, jika menggunakan WIFI atau warnet jangan lupa hapus pola history, pihak bank selalu memberikan arahan kepada nasabah pengguna fasilitas internet banking setiap ada kejadian yang darurat seperti nasabah salah memasukkan password atau kartu ATM hilang atau dana di dalam ATM terpotong, maka nasabah tersebut segera menghubungi pihak bank untuk memblokir kartu ATM tersebut, selain itu pihak bank dalam menjamin keamanan pengguna dengan sistem mpasscode berupa SMS dan terdapat limit transaksi.

#### **B. Saran**

Bank Maumalat KCP Metro diharapkan untuk tetap mempertahankan kualitas layanan dan perlindungan pengguna fasilitas internet banking karena persaingan dalam dunia perbankan atau perusahaan jasa finansial saat ini lebih mengutamakan layanan berbasis

teknologi. Layanan berbasis teknologi khususnya internet banking sangat memudahkan bagi pengguna dan telah banyak digunakan oleh bank-bank lain, contohnya Bank BRI Syariah, Bank Mandiri Syariah, Bank Syariah Mega, Bank Syariah Bukopin dan lain sebagainya. Bank Muamalat KCP Metro diharapkan mampu bersaing dalam dunia perbankan dalam memberikan perlindungan sistem keamanan berlapis kepada nasabah pengguna fasilitas internet banking agar tidak menimbulkan persepsi negatif terhadap bank.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Hadi, Sutrisno, *Metodologi Research II*, Yogyakarta: Andi Offsite, 1980
- Hasan, Zubairi, *Undang-undang Perbankan Syariah*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2009.
- Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Ifham, Ahmad, *Ini Lho Bank Syariah*, Jakarta: PT Gramedia Utama, 2015.
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: PT Fajar Interpretama Mandiri, 2011.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008.
- Kountor, Rony, *Metode Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Moleong, Lexy J., *Metode Penelitian*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2009.
- Muhajir, Noeng, *Metode Penelitian kualitatif*, Yogyakarta: Rake Surasin, 1998.
- Muhammad, *Metodelogi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2000.
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007.
- Nurastuti, Wiji, *Teknologi Perbankan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.
- Saebani, Beni Ahmad, *Metode Penelitian*, Bandung: Cv Pustaka Setia, 2008.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Supriyono, Maryanto, *Buku Pintar Perbankan*, Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2011.

Supriyono, Maryanto, *Buku Pintar Perbankan*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2011.

Suryabrata, Sumadi, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008.

Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2003.

Usman, Rachmadi, *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika, 2012.

Usman, Rachmadi, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan*, Bandung: Mandar Mau, 2011.

[www.berbagiinfo4u.com](http://www.berbagiinfo4u.com).

[www.lawskripsi.com](http://www.lawskripsi.com)