

**PENGUNAAN FASILITAS *E-BANKING* DALAM  
MENARIK MINAT NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT,  
TBK KCP SM. RAJA MEDAN**

**SKRIPSI MINOR**

**Oleh :**

**WINA SRI LESTARI**  
**NIM. 25133134**



**PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2016 M/1437 H**

**PENGUNAAN FASILITAS *E-BANKING* DALAM  
MENARIK MINAT NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT,  
TBK KCP SM. RAJA MEDAN**

**SKRIPSI MINOR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Ahli Madya (D-III)  
Dalam Ilmu Perbankan Syariah  
Pada Program D-III Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara

Oleh :

**WINA SRI LESTARI**

**NIM. 25133134**



**PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
MEDAN**

**2016 M/1437 H**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGUNAAN FASILITAS *E-BANKING* DALAM  
MENARIK MINAT NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT, TBK  
KCP SM. RAJA MEDAN**

Oleh :

**WINA SRI LESTARI**

**NIM. 25133134**

**Menyetujui**

**PEMBIMBING**

**KETUA PROGRAM STUDI  
D-III PERBANKAN SYARIAH**

**Aliyuddin Abdul Rasyid, LC, MA  
NIP. 196506282003021001**

**Zuhrinal M. Nawawi, MA  
NIP. 197608182007101001**

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi minor ini berjudul : **PENGGUNAAN FASILITAS *E-BANKING* DALAM MENARIK MINAT NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT, TBK KCP SM. RAJA MEDAN**, telah diuji dalam Sidang Munaqasyah pada tanggal ...

Skripsi telah diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program Diploma III Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatera Utara.

Medan, 02 Mei 2016  
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi Minor  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN SU Medan

Ketua

Sekretaris,

**Zuhrinal M. Nawawi, MA**

**NIP. 197608182007101001**

**Dr. Hj. Yenni Samri Julianti Nst. MA**

**NIP. 197907012009122003**

**Anggota**

Penguji I

Penguji II

**Aliyuddin Abdul Rasvid, LC, MA**

**NIP. 196506282003021001**

**Dr. M Ridwan, M. Ag**

**NIP. 197608202003121004**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Sumatera Utara**

**Dr. Azhari Akmal Tarigan, M.Ag**

**NIP. 197212041998031002**

## IKHTISAR

Fasilitas jasa perbankan yang menggunakan teknologi informasi disebut dengan *Electronic Banking*. Dengan adanya kemajuan di bidang teknologi informasi ini nasabah dapat melakukan transaksi darimana dan kapan saja dengan cepat dan mudah, sehingga dapat lebih meningkatkan lagi volume transaksi yang terjadi pada suatu bank tersebut. Perkembangan teknologi informasi yang demikian pesat sangat mendukung kecepatan dan kemudahan layanan transaksi perbankan kepada nasabah dan berpengaruh terhadap perkembangan pelayanan jasa dunia perbankan yang mampu menarik minat para nasabahnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui berbagai saluran *E-Banking* dan hambatan hambatan dalam penggunaan fasilitasnya pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP. SM. Raja Medan. Penelitian ini bersifat *field research* (penelitian lapangan), sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Dalam teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara (*interview*) yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab langsung dengan pihak terkait. Berdasarkan metode penelitian yang digunakan, maka ditemukan berbagai saluran *Electronic Banking* pada Bank Muamalat dikenal sebagai *e-Muamalat* dan hambatan-hambatan dalam penggunaan fasilitasnya pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP. SM. Raja Medan yaitu *SalaMuamalat*, *Internet Banking Muamalat*, *Mobile Banking Muamalat*, *Virtual Account Muamalat*, *Cash Management System Muamalat*, dan *Gerai Muamalat* dengan hambatan-hambatan terkait penggunaan fasilitas *e-Muamalat* yaitu pada kemampuan nasabahnya dalam penggunaan teknologi atau dikarenakan nasabah berada di daerah yang sulit mengakses jaringan.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

*Alhamdulillah*, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi minor yang berjudul “Penggunaan Fasilitas *E-Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat, Tbk KCP SM. Raja Medan”. Shalawat dan salam semoga dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. beserta keluarga, para sahabat beliau dan para pengikut mereka sampai hari akhir. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nur A. Fadhil Lubis, MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Azhari Akmal Tarigan, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Bapak Zuhrial M. Nawawi, MA, selaku Ketua Program D-III Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Bapak Aliyuddin Abdul Rasyid, LC, MA, selaku Pembimbing yang dengan sabar dan pengorbanan waktunya mengarah penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi minor ini dengan baik.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara, yang telah memberikan Ilmu pengetahuan dari awal perkuliahan hingga selesai, serta seluruh staff pegawai yang ada di lingkungan UIN Sumatera Utara.
6. Bapak Ahmad Arifin Nasution selaku Pimpinan PT. Bank Muamalat Indonesia KCP SM. Raja Medan.
7. Seluruh Staff Pegawai PT. BMI KCP SM. Raja Medan, khususnya kepada Bang Budi, Bang Iqbal, Bang Arif, Kak Rahma, Kak Yossi, dan Bang Andi yang telah memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi minor ini.
8. Ayahanda Wagimin.R dan Ibunda Lastina, terima kasih untuk sujud, do'a dan kasih sayang yang tulus hingga mampu mengantarkan ananda meraih gelar ini. Terimakasih Ayah dan Bunda ananda tidak bisa seperti saat ini. Untuk Ayah dan Bunda karya ini saya didedikasikan.
9. Kakak tersayang Tuti Mardiana S.Pd dan abangda Alfin Rusydi S.Pd yang telah memberi do'a dan semangat sehingga saya mencapai semua ini.
10. Teman spesial Muhammad Andre Riyatno, yang selalu memberikan solusi dan selalu mengingatkan penulis dalam hal apapun agar tetap melakukan yang terbaik.
11. Teman satu tempat tinggal dan terbaik yaitu Irawati, terima kasih untuk kenangan kita, perjuangan kita yang tiada hentinya untuk selalu memberi arahan dan selalu mengingatkan saya dalam hal apapun.
12. Teman seperjuangan yaitu Zulfadli, Para Say dan Keluarga Kecil yang sama-sama berjuang dalam menyelesaikan skripsi minor ini.

13. Teman seperjuangan D-III Perbankan Syariah khususnya kelas D dan teman-teman se-organisasi, yang luar biasa saling memberi motivasi dan nasehat serta dukungan.
14. Dan yang terakhir seluruh Staff Perpustakaan, baik Perpustakaan FEBI kakak Raras Risia Yogasnumurti, Perpustakaan Bank Indonesia abangda Abdullah Azmy, dan Perpustakaan Kota Medan, yang sangat-sangat membantu saya dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Akhirnya atas bantuan, bimbingan, motivasi, dukungan, dan pengarahan yang telah diberikan semoga mendapatkan balasan dari ALLAH SWT. Penulis sangat mengakui bahwa skripsi minor yang penulis susun ini sangatlah jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun, sehingga berguna bagi kemajuan penulis dan bagi kita semua pada umumnya.

Demikianlah skripsi ini disusun dan semoga apa yang penulis sajikan dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca untuk menambah bekal ilmu pengetahuan.

Medan, 31 Maret 2016

Penulis

Wina Sri Lestari

NIM. 25133134



## DAFTAR ISI

|   | Halaman    |
|---|------------|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>                           | <b>i</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                            | <b>ii</b>  |
| <b>IKHTISAR.....</b>                                      | <b>iii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                | <b>iv</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                    | <b>vi</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                                  |            |
| A. Latar Belakang Masalah.....                            | 1          |
| B. Rumusan Masalah .....                                  | 6          |
| C. Tujuan Penelitian .....                                | 6          |
| D. Manfaat Penelitian .....                               | 7          |
| E. Metode Penelitian.....                                 | 7          |
| F. Sistematika Pembahasan .....                           | 8          |
| <b>BAB II LANDASAN TEORITIS</b>                           |            |
| A. Pengertian Jasa Perbankan.....                         | 10         |
| B. Jasa Perbankan yang Berbasis Teknologi.....            | 12         |
| C. Pengertian <i>Electronic Banking</i> .....             | 16         |
| D. Sejarah <i>Electronic Banking</i> .....                | 17         |
| E. Jenis Transaksi <i>Electronic Banking</i> .....        | 18         |
| F. Produk-Produk <i>Electronic Banking</i> .....          | 20         |
| G. Perkembangan Transaksi <i>Electronic Banking</i> ..... | 23         |

|   |    |
|---|----|
| H. Keamanan Transaksi <i>Electronic Banking</i> .....       | 25 |
| I. Keunggulan dan Kelemahan <i>Electronic Banking</i> ..... | 26 |

### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

|   |    |
|---|----|
| A. Sejarah Bank Muamalat Indonesia.....       | 28 |
| B. Makna Logo Bank Muamalat Indonesia .....   | 31 |
| C. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia..... | 32 |
| D. Ruang Lingkup Bidang Usaha .....           | 33 |
| E. Lokasi Perusahaan.....                     | 36 |
| F. Daerah Pemasaran.....                      | 36 |
| G. Struktur Organisasi Perusahaan .....       | 37 |

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

|   |    |
|---|----|
| A. Berbagai Saluran <i>Electronic Banking</i> pada PT. Bank Muamalat Indonesia<br>KCP SM. Raja Medan.....                     | 39 |
| B. Hambatan-Hambatan dalam Penggunaan Fasilitas <i>E-Banking</i> pada<br>PT. Bank Muamalat Indonesia KCP. SM. Raja Medan..... | 49 |

### **BAB V PENUTUP**

|                    |    |
|--------------------|----|
| A. Kesimpulan..... | 51 |
| B. Saran.....      | 53 |

### **DAFTAR PUSTAKA .....**

### **RIWAYAT HIDUP**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Masyarakat kita terutama yang hidup di perkotaan atau kota-kota besar sudah tidak asing lagi jika mendengar kata bank. Bahkan sekarang ini sebagian besar masyarakat pedesaan pun sudah terbiasa mendengar kata bank, terlebih lagi hingar bingar dunia perbankan semenjak Indonesia dilanda krisis beberapa waktu yang lalu yang diikuti bubarkannya puluhan bank. Pengenalan bank dari sebagian masyarakat ini baru sebatas dalam artian sempit. Masyarakat mengenal bank masih sebatas yang ada kaitannya dengan tabungan atau kredit, selebihnya banyak yang tidak tahu, padahal begitu banyak layanan bank yang dapat dinikmati oleh masyarakat saat ini.

Setiap muslim dituntut berbuat sesuatu terkait kemajuan teknologi tanpa mengabaikan nilai ketuhanan. hal tersebut berbeda dengan ilmuwan barat yang kian mengagungkan rasionalitas, bahkan menggantungkan ilmu dan teknologi sebagai kekuatan hidup mereka beranggapan bahwa penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi dapat menundukkan langit dan bumi.

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.<sup>1</sup>

Menyadari semakin ketatnya persaingan yang terjadi di dunia bisnis ini, kualitas pelayanan perbankan semakin meningkat dan persaingan pada jasa perbankan semakin kompleks pasca keluarnya penjaminan terbatas (dana nasabah) yang dilakukan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Hal ini membuat setiap perbankan selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya agar kepuasan nasabah dapat terwujud. Sementara dari sisi produk, banyak bank menawarkan produk yang hampir mirip. Salah satu hal yang bisa membedakan bank satu dengan yang lainnya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan merupakan faktor utama yang mampu menentukan kelangsungan kegiatan perbankan, termasuk dalam menarik minat para nasabah.

Aktifitas jasa perbankan, akhir-akhir ini merupakan aktivitas yang diharapkan oleh bank untuk dapat meningkatkan pendapatan bank yang berasal dari *fee* atas jasa perbankan tersebut. 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. Saat ini harapan-harapan nasabah dalam pelayanan jasa bank adalah kecepatan dan keakuratannya, sehingga bank berlomba-lomba untuk selalu berinovasi dalam memberikan produk layanan jasanya.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), hal. 324.

<sup>2</sup> Ismail, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Kencana Prenamedia Group, 2010), hal.6.

Dalam upaya meningkatkan layanan konsep dasar teknologi informasi di industri perbankan dan mempermudah akses nasabah atau pelanggannya, perbankan menggunakan dan selalu meng-update teknologi informasi dan komunikasi yang ada. Untuk mencapai prestasi yang semakin meningkat, perbankan membutuhkan peranan teknologi informasi untuk mempercepat pertumbuhannya, dari berbagai bidang industri, perbankan merupakan perusahaan mengadopsi terbesar teknologi informasi, penggunaannya sangat meluas baik untuk efisiensi internal maupun untuk kepentingan nasabah. Teknologi informasi yang menjadi penunjang maju dan berkembangnya pelayanan jasa perbankan seperti teknologi *Electronic Banking* atau *E-Banking*. *E-Banking* juga perlu memperhatikan beberapa unsur pemasaran untuk memasarkan jasa tersebut. Beberapa unsur pemasaran yang akan digunakan adalah unsur-unsur bauran pemasaran jasa. Bauran pemasaran adalah alat bagi pemasar yang terdiri atas berbagai unsur suatu program pemasaran yang perlu dipertimbangkan agar implementasi strategi pemasaran dan *positioning* yang ditetapkan dapat berjalan sukses.<sup>3</sup>

Transaksi *E-Banking* dapat dilakukan dimana saja, dibelahan bumi manapun, selama ada jaringan layanan data dan dapat berakses. Transaksi dapat dilakukan 24 jam serta *real-time*.<sup>4</sup>

*E-Banking* adalah salah satu upaya dari pihak perbankan untuk mempermudah akses bagi para nasabahnya dalam bertransaksi. dalam hal ini nasabah tidak lagi dibingungkan oleh berbagai proses layanan yang dapat

---

<sup>3</sup> Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba 4, 2001), hal. 70.

<sup>4</sup> Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: ANDI, 2011), hal. 65.

menghambat aktivitas mereka, seperti : mengantri, harus datang langsung ke bank saat melakukan transaksi dan lain sebagainya. Dengan adanya *E-Banking* nasabah bisa bertransaksi langsung tanpa harus membawa uang tunai atau dapat melakukan transfer uang tanpa harus datang ke teller.

Perkembangan dunia perbankan pada saat ini sangatlah pesat. Banyaknya pesaing menyebabkan perusahaan sulit untuk mempertahankan nasabah. Dalam usaha memenangkan persaingan tersebut, maka pemanfaatan teknologi merupakan hal yang wajib dilakukan oleh lembaga perbankan. Peranan teknologi dalam pengembangan dan penyediaan produk baru atau fasilitas jasa perbankan sangatlah signifikan. Para pengguna jasa perbankan dimanjakan dengan berbagai fasilitas yang memudahkan mereka untuk melakukan transaksi perbankan. 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*.

Dalam transaksi ekonomi terdapat interaksi antara penjual dengan pembeli untuk memperkuat hubungan jangka panjang antara penjual dan pembeli begitu juga dalam transaksi *internet banking*. Pihak bank berusaha untuk membangun dan menjaga hubungan atau ikatan jangka panjang dengan nasabahnya. Dalam *internet banking*, adanya pemisahan secara fisik antara bank dengan konsumennya dan tidak adanya interaksi secara fisik antara konsumen dengan karyawan bank dalam *internet banking* menyebabkan situasi yang unik, sehingga kepercayaan dari konsumen adalah yang terpenting bagi bank. Dalam al-Qur'an dijelaskan

mengenai tata cara transaksi yang dilakukan *electronic banking* untuk memudahkan nasabah yaitu keterangan dalam surat Al-Insyirah ayat 5-6 :

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

“*Karena sesungguhnya di samping kesukaran ada kemudahan. Sesungguhnya di samping kesukaran ada kemudahan*”.

*Internet banking* menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan. Keuntungan dari menyediakan layanan *internet banking* bagi bank adalah *internet banking* bisa menjadi solusi murah pengembangan infrastruktur dibanding membuka *outlet* ATM. Tetapi *internet banking* juga membuka peluang timbulnya kejahatan. Seperti halnya masalah keamanan dan kerahasiaan data-data pribadi maupun keuangan dalam *internet banking* seringkali dipertanyakan oleh nasabah sebelum mereka memutuskan untuk menggunakan *internet banking*. *Internet banking* yang mampu meyakinkan nasabahnya akan keamanan dan kerahasiaan data-data nasabah akan memperoleh kepercayaan dari nasabah.

Oleh sebab itu, untuk meningkatkan kepercayaan nasabah pada jasa perbankan dan pemahaman nasabah dalam penggunaan fasilitas *E-Banking* maka sangat penting bagi saya untuk mengadakan penelitian dengan judul **“PENGUNAAN FASILITAS *E-BANKING* DALAM MENARIK MINAT NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT KCP SM.RAJA MEDAN”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Pada penulisan skripsi minor ini, dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apa saja saluran *Electronic Banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP. SM. Raja Medan ?
2. Bagaimana hambatan-hambatan dalam penggunaan fasilitas *Electronic Banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP. SM. Raja Medan ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui berbagai saluran *E-Banking* pada Bank Muamalat KCP SM.Raja
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam penggunaan fasilitas *E-Banking* pada Bank Muamalat KCP SM.Raja

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Bagi penulis, selain sebagai bahan masukan juga merupakan pengalaman yang dapat menambah pengetahuan penulis khususnya mengenai dunia perbankan.
2. Bagi Bank Muamalat KCP. SM. Raja Medan, dapat menjadi salah satu sumbangan pemikiran dan informasi dalam pengambilan keputusan perusahaan.



3. Bagi Bank Muamalat KCP. SM.Raja Medan, dapat menambah sarana informasi dan referensi bagi mahasiswa program Studi Perbankan Syari'ah pada khususnya dan sebagai bahan bacaan ilmiah di perpustakaan pada umumnya.

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Pendekatan Penelitian**

Berhubungan dengan judul yang dikemukakan, maka penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian lapangan (*field research*), yaitu merupakan penelitian yang dilakukan secara langsung terjun ke lapangan atau pada objek penelitian dengan metode-metode yang tersedia. Sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yaitu suatu pendekatan penelitian yang menggunakan teori.

### **2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan secara langsung terjun ke objek penelitian di PT. Bank Muamalat Indonesia, yang bertempat di jalan SM. Raja No. 36 Medan. Alasan memilih lokasi tersebut.

### **3. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah :

- a) Pengamatan (observasi), yakni melakukan pengamatan secara langsung pada objek yang diteliti.
- b) Wawancara (interview), yakni melakukan tanya jawab dengan pihak-pihak yang berwenang dalam perusahaan tersebut untuk memperoleh keterangan yang berkaitan dengan penulisan skripsi minor ini.

## **F. Sistematika Pembahasan**

Untuk mempermudah pembahasan dalam penelitian akan disusun dalam beberapa bab, yang masing-masing bab berisi uraian sebagai berikut:

- BAB I** : Merupakan bab pendahuluan yang mendeskripsikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika pembahasan.
- BAB II** : Berupa landasan teori atau tinjauan kepustakaan yang menguraikan tentang penjelasan mengenai pengertian jasa perbankan yang menjadi minat para nasabah dan menjelaskan jasa perbankan yang berbasis teknologi serta menjelaskan mengenai teknologi *E-Banking* yang berkaitan dengan pengertian, sejarah, jenis-jenisnya, produk-produk *E-Banking*, keamanan transaksi *E-Banking*, dan keunggulan juga kelemahannya.
- BAB III** : Merupakan hasil penelitian yang menguraikan gambaran umum perusahaan PT. Bank Muamalat Indonesia mulai dari sejarah, makna logo, visi dan misi, struktur perusahaan, ruang lingkup bidang usaha, lokasi perusahaan, daerah pemasarannya dan struktur organisasi perusahaannya.
- BAB IV** : Merupakan hasil temuan dan pembahasan yang menguraikan berbagai saluran *E-Banking* dalam menarik minat nasabah dan hambatan-hambatan pada nasabah dalam penggunaan fasilitasnya di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP SM.Raja Medan.

BAB V : Merupakan bagian penutup yang meliputi kesimpulan dan permasalahan yang menjadi topik pembicaraan, dan diakhiri dengan saran sebagai bahan masukan serta penutup.

## BAB II

### LANDASAN TEORITIS

#### A. Pengertian Jasa Perbankan

Selain menjalankan fungsinya sebagai *intermediares* (penghubung) antara pihak yang membutuhkan dana (*deficit unit*) dengan pihak yang kelebihan dana (*surplus unit*),<sup>5</sup> bank dapat pula melakukan berbagai pelayanan jasa perbankan.

Jasa adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi secara tersendiri, pada hakikatnya bersifat tidak teraba, untuk memenuhi kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lain.<sup>6</sup> Menurut M. Nur Nasution jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan diberikan nilai tambah atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen.<sup>7</sup>

Prof. Dr. Farida Jasfar, ME menerangkan bahwasanya jasa itu adalah setiap tindakan atau aktivitas dan bukan benda, yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik), konsumen terlibat secara aktif dalam proses produksi dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.<sup>8</sup> Sedangkan perbankan adalah suatu lembaga yang

---

<sup>5</sup> Adiwirman Karim, *Bank Islam : Analisis Fiqih dan Keuangan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), hal.112.

<sup>6</sup> Alwi Hasan, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hal. 87.

<sup>7</sup> M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2009), hal. 5.

<sup>8</sup> Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Terpadu* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009), hal. 17.

melaksanakan tiga fungsi utama yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan jasa pengiriman uang.<sup>9</sup>

Menurut Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, pengertian bank adalah sebagai berikut bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk kredit lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Dan berdasarkan SK Menteri Keuangan RI Nomor 792 tahun 1990 bank merupakan suatu badan yang kegiatannya di bidang keuangan melakukan penghimpunan dan penyaluran dana kepada masyarakat terutama guna membiayai investasi perusahaan.<sup>10</sup>

Prosedur-prosedur diatas dapat disimpulkan bahwa jasa perbankan adalah semua aktivitas yang dilakukan oleh bank secara langsung atau tidak langsung terkait tugas dan fungsinya sebagai lembaga intermediasi<sup>11</sup> atau kegiatan pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya selain aktivitas pengumpulan dana melalui produk-produk simpanan dan penyaluran dana. Semakin lengkap jasa-jasa perbankan yang diberikan tentunya akan semakin baik sehingga dengan demikian dapat menarik minat nasabah untuk menyerahkan semua keperluan aktivitas finansialnya pada bank tersebut.<sup>12</sup>

## **B. Jasa Perbankan yang Berbasis Teknologi**

---

<sup>9</sup> Ahmad Syakir, *Diktat: Perbankan Syariah* (Medan: IAIN SU : 2013), hal.1.

<sup>10</sup> Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hal. 21-22.

<sup>11</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), hal. 102.

<sup>12</sup> Siswandi, *Banking & Non-Banking Practice* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2008), hal. 67.

Teknologi *E-Banking* adalah fasilitas yang digunakan sebagai sarana transaksi. Mengenai perbedaan *E-Banking* pada bank syariah dan bank konvensional, tidak ada halal haram dalam penggunaan media tersebut.<sup>13</sup> Dalam upaya meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu layanan kepada nasabahnya, bank dituntut untuk mengembangkan strategi bisnis antara lain dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Pengembangan strategi tersebut selanjutnya mendorong investasi baru dalam teknologi yang digunakan dalam pemrosesan transaksi dan informasi. Keandalan bank dalam mengelola teknologi menentukan keberhasilan bank dalam menghasilkan suatu informasi yang lengkap, akurat, terkini, terpercaya, utuh, aman, konsisten, tepat waktu dan relevan sehingga informasi yang dihasilkan mendukung proses pengambilan keputusan dan operasional bisnis bank.<sup>14</sup>

Dengan demikian, perbankan juga ikut memperlancar transaksi perdagangan dan peredaran uang dengan memberikan jaminan kepada nasabah, bertindak sebagai agen, serta memberikan beberapa layanan lain termasuk yang berbasis teknologi informasi seperti *E-Banking*.

Adapun jasa perbankan yang dapat digunakan dengan teknologi *E-Banking* antara lain adalah sebagai berikut:

1. Jasa Pengiriman Uang (Transfer)

---

<sup>13</sup> Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015), hal. 413.

<sup>14</sup> Veithzal Rivai dan Rifki Ismail, *Islamic Risk Management for Islamic Bank* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), hal. 277.

Pengertian transfer secara umum adalah pengiriman uang lewat bank. Transfer dapat pula diartikan pemindahan uang dari rekening yang satu ke rekening yang lain dengan berbagai tujuan. Pengiriman uang atau pemindahan uang dapat dilakukan dengan berbagai tujuan, baik dalam kota, luar kota atau bahkan ke luar negeri.<sup>15</sup>

Pemilihan sarana yang akan digunakan dalam jasa transfer ini tergantung kemauan nasabah apakah lewat Telex, Telepon, atau *On Line* Komputer. Sarana yang dipilih akan mempengaruhi kecepatan pengiriman dan besar kecilnya biaya pengiriman.

Keuntungan yang diperoleh bank dan nasabah lewat pengiriman uang atau transfer lewat bank adalah sebagai berikut:

- a. Pengiriman uang lebih cepat
- b. Aman sampai tujuan
- c. Pengiriman dapat dilakukan lewat telepon melalui pembebanan rekening
- d. Prosedur mudah, murah, dan aman.<sup>16</sup>

## 2. Jasa Kartu Kredit (*Bank Card*)

Defenisi dari *bank card* itu sendiri adalah instrument-instrumen dengan nama *bithaqah Iqradh*, atau kartu layanan perbankan.<sup>17</sup> *Bank card* merupakan “uang plastik” yang dikeluarkan oleh bank. Kegunaannya adalah sebagai alat pembayaran di tempat-tempat tertentu seperti supermarket, pasar swalayan, hotel,

---

<sup>15</sup> Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hal. 168.

<sup>16</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), hal. 111.

<sup>17</sup> Abdul Wahab Ibrahim Abu Sulaiman, *Banking Cards Syariah: Kartu Kredit dan Debit dalam Perspektif Fiqih* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), hal. 18.

restoran, tempat hiburan, dan tempat lainnya. Disamping itu dengan kartu ini juga dapat diuangkan berbagai tempat seperti di ATM (*Automated Teller Machine*). ATM dewasa ini kita kenal dengan istilah Anjungan Tunai Mandiri yang biasanya tersebar di berbagai tempat yang strategis seperti di pusat perbelanjaan, hiburan, dan perkantoran.

Salah satu sarana yang memegang peranan penting dalam penggunaan *bank card* adalah *Automated Teller Machine* (ATM). ATM ini merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat (24 jam) termasuk hari libur.

Beberapa jenis transaksi yang dapat dilakukan dengan menggunakan ATM antara lain:

- a. Penarikan Tunai
- b. Transfer antar rekening dalam bank yang sama atau bank yang berbeda
- c. Pembayaran tagihan (rekening listrik, telepon, air, pembelian pulsa HP, dan pembayaran tagihan kartu kredit)
- d. Berbagai jenis transaksi perbankan lainnya<sup>18</sup>

Keuntungan yang diberikan dengan adanya ATM antara lain:

- a. Lokasi ATM tersebut tersebar di berbagai tempat-tempat strategis
- b. Pengoperasiannya mudah
- c. Melayani 24 jam termasuk hari libur
- d. Menjamin keamanan dan *privacy*

---

<sup>18</sup> Ismail, *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi* (Jakarta: Kencana, 2010), hal. 174.



- e. Memungkinkan mengambil uang tunai lebih dari 1 kali sehari<sup>19</sup>

### 3. Jasa Pembayaran

Jasa ini diutamakan untuk membantu nasabahnya dalam mengumpulkan setoran atau pembayaran lewat bank. Setoran atau pembayaran yang biasa diterima oleh bank antara lain:

- a. Pembayaran listrik
- b. Pembayaran telepon
- c. Pembayaran pajak
- d. Pembayaran uang kuliah
- e. Pembayaran rekening air
- f. Pembayaran lain-lain

Jasa ini bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam membayar kewajibannya cukup hanya ditempat.<sup>20</sup>

### 4. Jasa Pembelian

Dalam hal ini bank dapat pula memberikan pelayanan berupa jasa pembelian seperti antara lain:

- a. Pulsa telepon berbagai operator
- b. Token PLN
- c. TV Berlangganan
- d. Dan lain-lain

## C. Pengertian *Electronic Banking (E-Banking)*

Perkembangan pesat teknologi informasi dan globalisasi mendukung bank untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah secara aman, nyaman dan efektif,

---

<sup>19</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), hal. 119-120

<sup>20</sup> *Ibid.*, hal. 130-131.

diantaranya melalui media elektronik atau dikenal dengan *E-Banking*. Melalui *E-Banking*, nasabah bank pada umumnya dapat mengakses produk dan jasa perbankan dengan menggunakan berbagai peralatan elektronik (*intelligent electronic device*), seperti *personal computer* (PC), *personal digital assistant* (PDA), anjungan tunai mandiri (ATM), kios atau telepon.

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan *Electronic Banking* (*E-Banking*) adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti *Automatic Teller Machine* (ATM), *phone banking*, *electronic fund transfer* (EFT), *Electronic Data Capture* (EDC)/*Point of Sales* (POS), *internet banking* dan *mobile banking*. Dalam memberikan pelayanan *E-Banking*, bank dapat menyediakan layanan yang bersifat *informational*, *communicative* dan/atau *transactional*. Penyediaan layanan *E-Banking* hendaknya memperhatikan prinsip *prudential banking*, prinsip pengamanan dan terintegrasinya sistem teknologi informasi, *cost effectiveness*, perlindungan nasabah yang memadai serta searah dengan strategi bisnis bank.<sup>21</sup>

#### **D. Sejarah *Electronic Banking* (*E-Banking*)**

*Electronic Banking* atau *E-Banking*, adalah istilah yang menggambarkan semua transaksi yang terjadi antara perusahaan, organisasi, dan individu dan lembaga perbankan mereka. Pertama dikonseptualisasikan dalam pertengahan 1970-an, Inggris Negara pertama yang mempunyai layanan perbankan *online*,

---

<sup>21</sup> Veithzal Rivai dan Rifki Ismail, *Islamic Risk Management for Islamic Bank* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), hal. 361.

didirikan oleh *Bank of Scotland* bagi para pelanggan dari *Nottingham Building Society* (NBS) pada tahun 1983.

Beberapa bank yang ditawarkan nasabah perbankan elektronik pada tahun 1985. Namun, kurangnya pengguna internet, dan biaya yang terkait dengan penggunaan *online banking*, terhambat pertumbuhan. Ledakan internet di akhir 1990-an membuat orang lebih nyaman dengan membuat transaksi melalui web. Meskipun kehancuran dot-com, *E-Banking* tumbuh bersama internet.

Sementara lembaga keuangan mengambil langkah untuk menerapkan *E-Banking* di pertengahan 1990-an, *Stanford Federal Credit Union* adalah lembaga keuangan pertama yang menawarkan layanan internet *banking online* untuk semua anggotanya pada bulan Oktober 1994, banyak konsumen ragu-ragu untuk melakukan transaksi keuangan melalui web. Butuh adopsi perdagangan elektronik, berdasarkan perusahaan *trailblazing* seperti *America Online*, *Amazon.com* dan *eBay*, untuk membuat ide membayar untuk barang secara *online* luas. Pada tahun 2000, 80 persen dari bank-bank AS yang ditawarkan *E-Banking*. Digunakan pelanggan tumbuh perlahan-lahan. Di *Bank of America*, misalnya, butuh 10 tahun untuk memperoleh 2 juta *E-Banking* pelanggan. Namun, perubahan budaya yang signifikan terjadi setelah ketakutan Y2K berakhir.

Pada tahun 2001, *Bank of America* menjadi bank pertama ke atas 3 juta pelanggan *online banking*, lebih dari 20 persen basis pelanggannya. Sebagai perbandingan, lembaga-lembaga nasional lebih besar, seperti *Citigroup* mengklaim 2,2 juta hubungan *online* secara global, sementara JP Morgan Chase Fargo memiliki 2,5 juta pelanggan *online banking*, termasuk usaha kecil.

Pelanggan *online* terbukti lebih loyal dan menguntungkan dari pelanggan biasa. Pada Oktober 2001, *Bank of America* pelanggan dieksekusi rekor 3,1 juta pembayaran tagihan elektronik, dengan total lebih dari \$ 1 miliar. Pada tahun 2009, sebuah laporan *Gartner Group* memperkirakan bahwa 47 persen orang dewasa AS dan 30 persen di Inggris bank *online*.

Tahun 2000, implementasi *E-Banking* dan *mobile banking* mulai dilakukan oleh beberapa Bank di Indonesia dan sampai saat ini. Bank di Indonesia mulai memasuki dunia maya.<sup>22</sup>

#### **E. Jenis Transaksi *Electronic Banking (E-Banking)***

Saat ini transaksi *E-Banking* sudah dapat melakukan banyak hal, tetapi masih akan dapat berkembang lebih jauh lagi di waktu mendatang. Transaksi yang saat ini dapat dilakukan antara lain:

##### 1. Transfer Dana atau Pemandahan Dana

Dua rekening di bank yang sama

- a. Rekening di bank yang berbeda, missal rekening di bank A ke rekening di bank B
- b. Dan lain-lain

##### 2. Informasi

- a. Saldo
- b. Transaksi
- c. Dan lain-lain

##### 3. Pembayaran

---

<sup>22</sup> <http://dirablog17.blogspot.com/2012/03/makalah-e-banking.html>

- a. Listrik
  - b. Handphone berbagai operator
  - c. Iuran TV Kabel
  - d. PBB
  - e. Kartu Kredit
  - f. Dan lain-lain
4. Pembelian
- a. Pulsa telepon/handphone berbagai operator
  - b. Tiket pesawat
  - c. Pulsa PLN Prabayar
  - d. Dan lain-lain<sup>23</sup>

Munculnya *Electronic Banking* itu sendiri tidak hanya berhubungan dengan bank saja, tetapi juga 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*.

#### **F. Produk-Produk *Electronic Banking***

Kemajuan teknologi *E-Banking* sangat pesat bersamaan dengan kemajuan interkoneksi pelayanan dan komunikasi data melalui jaringan kabel maupun wireless (tanpa kabel).<sup>24</sup>

Ternyata *E-Banking* tersebut telah melahirkan beberapa produk, yaitu:

1. *Internet Banking* (via internet/komputer)

---

<sup>23</sup> Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: ANDI, 2011), hal. 66.

<sup>24</sup> *Ibid.*, Maryanto Supriyono, hal. 67.

*Internet Banking*, ini termasuk saluran teranyar *E-Banking* yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi via internet dengan menggunakan komputer/PC atau PDA. Fitur transaksi yang dapat dilakukan sama dengan *Phone Banking* yaitu informasi jasa/produk bank, informasi saldo rekening, transaksi pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (voucher dan tiket), dan transfer ke bank lain. Kelebihan dari saluran ini adalah kenyamanan bertransaksi dengan tampilan menu dan informasi secara lengkap tertampang di layar computer/PC atau PDA.<sup>25</sup>

2. *Mobile Banking* (via handphone)

*Mobile Banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon seluler/handphone GSM (*Global for Mobile Communication*) atau CDMA dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon seluler misal XL, Indosat, Telkomsel, dan operator telepon lainnya.

3. *SMS Banking* (via SMS)

*SMS Banking*, saluran ini pada dasarnya evolusi lebih lanjut dari *Phone Banking*, yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via HP dengan perintah SMS. Fitur transaksi yang dapat dilakukan yaitu informasi saldo rekening, pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), dan pembelian voucher. Untuk transaksi lainnya pada dasarnya dapat pula dilakukan, namun tergantung pada akses yang dapat

---

<sup>25</sup> Sujadi dan Edi Purwo Saputro, *E-Banking: Urgensi Aspek Trust di Era E-Service* (Jakarta: Raja Grafindo, 2006), hal. 6.

diberikan bank. Saluran ini sebenarnya termasuk praktis namun dalam prakteknya agak merepotkan karena nasabah harus menghafal kode-kode transaksi dalam pengetikan sms, kecuali pada bank yang melakukan kerjasama dengan operator seluler, menyediakan akses *banking* menu – *Sim Tool Kit* (STK) pada simcardnya.

4. *Phone Banking* (via telepon)

*Phone Banking*, ini adalah saluran yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan bank via telepon. Pada awalnya lazim diakses melalui telepon rumah, namun seiring dengan makin populernya telepon genggam/HP, maka tersedia pula nomor akses khusus via HP bertarif panggilan flat dari manapun nasabah berada. Pada awalnya, layanan *Phone Banking* hanya bersifat informasi yaitu untuk informasi jasa/produk bank dan informasi saldo rekening serta dilayani oleh *Customer Service Operator/CSO*. Namun profilnya kemudian berkembang untuk transaksi pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (voucher dan tiket), dan transfer ke bank lain; serta dilayani oleh *Interactive Voice Response* (IVR). Fasilitas ini boleh dibilang lebih praktis ketimbang ATM untuk transaksi non tunai, karena cukup menggunakan telepon/HP dimanapun kita berada, kita bisa melakukan berbagai transaksi, termasuk transfer ke bank lain.

5. ATM

ATM, *Automated Teller Machine* atau Anjungan Tunai Mandiri, ini adalah saluran *E-Banking* paling populer yang kita kenal. Setiap kita pasti

mempunyai kartu ATM dan menggunakan fasilitas ATM. Fitur tradisional ATM adalah untuk mengetahui informasi saldo dan melakukan penarikan tunai. Dalam perkembangannya, fitur semakin bertambah yang memungkinkan untuk melakukan pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (voucher dan tiket), dan yang terkini transfer ke bank lain (dalam satu switching jaringan ATM). Selain bertransaksi melalui mesin ATM, kartu ATM dapat pula digunakan untuk berbelanja ditempat perbelanjaan, berfungsi sebagai kartu debit. Bila kita mengenal ATM sebagai mesin untuk mengambil uang, belakangan muncul pula ATM yang dapat menerima setoran uang, yang dikenal pula sebagai *Cash Deposit Machine/CDM*. Layaklah bila ATM disebut sebagai mesin sejuta umat dan segala bisa, karena ragam fitur dan kemudahan penggunaannya.<sup>26</sup>

Produk tersebut membuat lompatan teknologi yang luar biasa, menembus batasan ruang dan waktu. Kapanpun, dimanapun nasabah dapat bertransaksi selama 24 jam. Nasabah dibuat nyaman dengan produk jasa ini, karena untuk transaksi yang bermacam-macam cukup bertransaksi di tempat nasabah, dan tidak perlu datang ke bank.

Hanya sayangnya tidak semua bank mempunyai produk *Electronic Banking (Internet Banking dan Mobile Banking)*. Saat ini produk ini hanya terbatas pada bank-bank besar, karena biaya pengembangan perangkat

---

<sup>26</sup> Sujadi dan Edi Purwo Saputro, *E-Banking: Urgensi Aspek Trust di Era E-Service* (Jakarta: Raja Grafindo, 2006), hal. 6.



keras/*hardware*, perangkat lunak/*software*, membangun jaringan, dan biaya perawatan sangat mahal.

### **G. Perkembangan Transaksi *Electronic Banking* (*E-Banking*)**

Transaksi yang dapat dilakukan via “*Electronic Banking*” akan terus berkembang sampai tidak terbatas. Selama ini *E-Banking* telah berkembang sangat cepat sekali dan faktor teknologilah yang turut mendorong ke arah itu.

Ada beberapa bidang teknologi yang saling berkaitan dan sangat berpengaruh dalam perkembangan *E-Banking*, yaitu:

#### 1. *Hardware*

Kemampuan mini komputer sebagai pengolah *database/host*, dan antarmukanya. Pada intinya perkembangan hardware tertuju kepada perkembangan teknologi mikroprosesor (sebagai otak dari komputer). Peningkatan kemampuan mikroprosesor dalam melakukan jumlah instruksi per detik (contoh dari 2 milyar instruksi per detik menjadi 100 milyar instruksi per detik) dan peningkatan kemampuan *multitasking* dan lain-lain.

#### 2. *Software*

Menyangkut ke perkembangan dan kemampuan aplikasi program.

#### 3. Teknologi Komunikasi Data

Dalam teknologi telekomunikasi dibagi menjadi 2 macam, yaitu *Voice* dan data. Sebagai gambaran kalau kita ngobrol (telepon biasa/konvensional) dengan teman sambil ketawa-ketawa itu adalah “*Voice*”, dan ini teknologi “Analog”. Sedangkan “Data” dikaitkan dengan teknologi “Digital”. Digital hanya mengenal 2 angka, yaitu “0” dan “1”. Sekarang ini peta perubahan

teknologi menjurus ke arah menggunakan teknologi digital. Contohnya internet, TV Digital, pelayanan data *service* (Indosat, Telkom, XL, operator telepon GSM/CDMA).

#### 4. *Host to Host*

Ini berkaitan dengan hubungan kerja sama antara pihak bank dengan pihak lain. Sebagai contoh, pembayaran rekening listrik dapat dibayar di Bank A via ATM Bank A. Maka server Bank A harus dapat berhubungan dengan server PLN (*Host to Host*) untuk komunikasi data.

Tetapi dalam praktiknya secara *hardware* dan *software* tidak bisa langsung dikoneksi karena kemungkinan adanya perbedaan sistem (server Bank A dengan server PLN). Dengan demikian agar dapat berjalan perlu adanya satu perusahaan pihak ketiga (operator) sebagai penengah untuk menjembatani kedua server tersebut sebagai *interfacing*. Tetapi kemungkinan bisa saja berhubungan langsung *host to host* apabila seluruh sistem sudah mendukung (*support*). Sebagai ilustrasi, ada 2 orang bicara dengan bahasa yang berbeda, maka perlu penerjemah agar bisa bicaranya saling dimengerti. Demikian pula *host to host* pada mitra-mitra lainnya: kantor Pajak, Telkom, dan mitra lainnya.<sup>27</sup>

### H. Keamanan Transaksi *Electronic Banking (E-Banking)*

1. PIN merupakan kode akses sehingga nomor pin merupakan kode rahasia pribadi, tidak boleh orang lain mengetahuinya.

---

<sup>27</sup> Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: ANDI, 2011), hal. 68-69.

2. Untuk *Internet Banking*, User ID bersifat rahasia dan *key token* tidak dipinjamkan ke orang lain, serta mengakses situs bank yang benar.
3. Penggantian PIN secara berkala merupakan salah satu cara untuk meminimalkan resiko.
4. *Sim Card handphone* harus dilindungi karena nomor telepon tersebut sudah terdaftar pada database komputer bank untuk dapat bertransaksi melalui *phone banking*. Apabila nomor handphone tersebut akan dijual atau dibuang, nomor tersebut harus di-*unregistered*.
5. Nasabah harus berhati-hati, karena banyak orang-orang jahat selalu mencoba untuk memanfaatkan kelengahan nasabah baik melalui *phising* atau kegiatan *hacker*.

## **I. Keunggulan dan Kelemahan *Electronic Banking (E-Banking)***

### **a. Keunggulan *Electronic Banking (E-Banking)***

1. Dapat bertransaksi kapan saja dan dimana saja.
2. Sangat efisien, hanya dengan menggunakan perintah melalui komputer atau handphone, nasabah dapat langsung melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor bank. Efisiensi waktu dan efisiensi biaya.
3. Aman, *Electronic Banking* dilengkapi dengan *security user ID* dan PIN untuk menjamin keamanan dan menggunakan *Key Token* alat tambahan untuk mengamankan transaksi. Pengiriman data dengan melalui acak terlebih dahulu.

### **b. Kelemahan *Electronic Banking (E-Banking)***

Resiko yang banyak terjadi adalah adanya orang atau 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.

Atau 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 di luar mesin ATM sulit dibedakan sesaat bahwa cover tersebut berupa tempelan yang sangat cocok dengan mesin ATM nya. Isi dari pita magnetik adalah serangkaian bunyi *tone serial* yang berupa data identitas kartu. Data tone inilah yang dapat diduplikat ke dalam kartu baru (Proses *Clonning*). Atau dengan kemajuan teknologi yang pesat bisa saja dengan cara lainnya.<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup> Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: ANDI, 2011), hal. 70-71.

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **A. Sejarah Bank Muammalat Indonesia**

PT Bank Muammalat Indonesia Tbk didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H atau 1 Nopember 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawwal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian Bank Muammalat juga menerima dukungan masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham Perseroan senilai Rp 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan. Selanjutnya, pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp 106 miliar.<sup>29</sup>

Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan, Bank Muammalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkuat posisi Perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan.

Beberapa tahun yang lalu Indonesia dan beberapa negara di Asia Tenggara pernah mengalami krisis moneter yang berdampak terhadap perbankan nasional yang menyebabkan timbulnya kredit macet pada segmen korporasi. Bank

---

<sup>29</sup> Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2012). hal.45.

Muammalat pun ikut terimbas dampak tersebut. Tahun 1998, angka non performing financing (NPF) Bank Muammalat sempat mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat kerugian sebesar 105 miliar dan ekuitas mencapai titik terendah hingga Rp 39,3 miliar atau kurang dari sepertiga modal awal.

Dalam upaya memperkuat permodalannya, Bank Muammalat mencari pemodal 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 Muammalat. Oleh karenanya, kurun waktu antara tahun 1999 dan 2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muammalat. Dalam kurun waktu tersebut, Bank Muammalat berhasil membalikkan kondisi dari rugi menjadi laba berkat upaya dan dedikasi setiap Kru Muammalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni.

Melalui masa-masa sulit ini, Bank Muammalat berhasil bangkit dari keterpurukan. Diawali dari pengangkatan kepengurusan baru dimana seluruh anggota Direksi diangkat dari dalam tubuh Muammalat. Bank Muammalat kemudian menggelar rencana kerja lima tahun dengan penekanan pada (I) tidak mengandalkan setoran modal tambahan dari para pemegang saham, (II) tidak melakukan PHK satu pun terhadap sumber daya insani yang ada, dan dalam hal pemangkasan biaya, tidak memotong hak Kru Muammalat sedikitpun, (III) pemulihan kepercayaan dan rasa percaya diri Kru Muammalat menjadi prioritas utama di tahun pertama kepengurusan Direksi baru, (IV) peletakan landasan usaha

baru dengan menegakkan disiplin kerja Muamalat menjadi agenda utama di tahun kedua, dan (V) pembangunan tonggak-tonggak usaha dengan menciptakan serta menumbuhkan peluang usaha menjadi sasaran Bank Muammalat pada tahun ketiga. dan seterusnya, yang akhirnya membawa Bank kita, dengan rahmat Allah Rabbul Izzati, ke era pertumbuhan baru memasuki tahun 2004 dan seterusnya.

Saat ini Bank Muammalat memberikan layanan bagi lebih dari 2,5 juta nasabah melalui 275 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan BMI didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4000 Kantor Pos Online/SOPP di seluruh Indonesia, 32.000 ATM, serta 95.000 merchant debit. BMI saat ini juga merupakan satu-satunya bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Untuk meningkatkan aksesibilitas nasabah di Malaysia, kerjasama dijalankan dengan jaringan Malaysia Electronic Payment System (MEPS) sehingga layanan BMI dapat diakses di lebih dari 2000 ATM di Malaysia.

Sebagai Bank Pertama Murni Syariah, bank muamalat berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya comply terhadap syariah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok nusantara. Komitmen tersebut diapresiasi oleh pemerintah, media massa, lembaga nasional dan internasional serta masyarakat luas melalui lebih dari 70 award bergengsi yang diterima oleh BMI dalam 5 tahun Terakhir. Penghargaan yang diterima antara lain sebagai Best Islamic Bank in Indonesia 2009 oleh Islamic Finance News (Kuala Lumpur), sebagai Best Islamic Financial Institution in Indonesia

2009 oleh Global Finance (New York) serta sebagai The Best Islamic Finance House in Indonesia 2009 oleh Alpha South East Asia (Hong Kong).

## **B. Makna Logo Bank Muammalat Indonesia**



Logo bank muammalat terdiri dari tiga huruf arab, yaitu huruf-huruf Daal, Yaa' , Nuun, dengan menggunakan tiga titik, dua huruf dan satu huruf Nuun. Rangkaian huruf tersebut selalu menghasilkan makna'' hubungan timbal balik yang adil dan harmonis''

- 1) Din – Agama, yaitu segala bentuk aktifitas merupakan hubungan timbal balik yang didasari oleh agama yang bertujuan menciptakan hubungan harmonis dengan semua pihak.
- 2) Din – perhitungan yang teliti, ketaatan, ganjaran. Perhitungan lalu lintas keuangan dilakukan dengan sangat teliti, selalu didasari oleh ketaatan kepada allah swt dan peraturan-peraturan yang berlaku demi memperoleh ganjaran baik duniawi maupun ukharawi.
- 3) Daiya – memberi atau menerima pinjaman, pemberian pinjaman tanpa margin / bagi hasil untuk membiayai pengusaha kecil yang tidak memiliki modal tetapi mempunyai potensi bisnis yang baik (Al Qardul Hasan) hutang yang timbul sebagai konsekuensi dari pembiayaan yang diberikan oleh bank muammalat untuk investasi.



Titik-titik yang diletakkan pada huruf-huruf diatas berfungsi lebih menjelaskan huruf tersebut dan bilangan tiga adalah tiga angka kesempurnaan sehingga ketiga titik pada huruf-huruf yang dipilih dimaksudkan sebagai lambang kejelasan yang sempurna yang dapat di peroleh dan diberikan oleh bank muammalat.

Warna hijau melambangkan kesuburan, pengembangan dan pertumbuhan sekaligus melambangkan nilai-nilai agama yang selalu menjadi pegangan para pengelola bank ini. Logo bank muammalat secara ringkas adalah: “ lambang yang menunjukkan suatu rangkaian kegiatan ekonomi yang aktif dan harmonis didalam suatu negeri yang subur dan peradaban tinggi serta berdasarkan nilai-nilai agama yang luhur.”

### **C. Visi dan Misi Bank Muammalat Indonesia**

#### **1) Visi**

Menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dikagumi di pasar rasional.

#### **2) Misi**

Menjadi ROLE MODEL Lembaga Keuangan Syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

### **D. Ruang Lingkup Bidang Usaha**

BMI merupakan bank syariah yang memiliki produk-produk pada penghimpunan dana dan pembiayaan. Berikut ini adalah produk-produk yang terdapat di Bank Muammalat Indonesia, ialah:

1. Giro Muammalat Attijary

Giro muammalat attijary adalah sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis nasabah perorangan maupun non-perorangan yang didukung oleh fasilitas cash management.

2. Giro Muammalat Ultima

Giro muammalat ultima adalah giro berbasis akad mudharabah yang memberikan kemudahan bertransaksi dan bagi hasil yang kompetitif.

3. Tabungan Muammalat

Tabungan muammalat adalah bentuk simpanan syariah dalam mata uang rupiah dalam meringankan transaksi keuangan nasabah dan memberi akses yang mudah.

4. Tabungan Muammalat Dollar

Tabungan muammalat dolar adalah simpanan syariah dalam denominasi valuta asing US dollar dan singapura dollar yang ditujukan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam.

5. Tabungan Haji Arafah

Tabungan haji arafah adalah tabungan haji dalam mata uang rupiah yang di khususkan bagi masyarakat muslim indonesia yang berencana menunaikan ibadah haji.

6. Tabungan Muammalat Umroh

Tabungan muammalat umrah adalah tabungan haji dalam mata uang rupiah yang di khususkan bagi yang ingin berencana menunaikan ibadah haji.

#### 7. TabunganKu

Tabunganku adalah tabungan syariah dalam mata uang rupiah yang sangat terjangkau bagi semua kalangan masyarakat serta bebas biaya administrasi.

#### 8. Tabungan iB Muamalat Prima

Tabungan ib muamalat prima adalah tabungan prioritas yang didesain bagi nasabah yang ingin mendapatkan bagi hasil yang tinggi bahkan setara dengan deposito.

#### 9. Deposito Mudharabah

Deposito mudharabah adalah deposito syariah dalam mata uang rupiah dan US dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi masyarakat.

#### 10. KPR Muamalat iB

KPR Muamalat ib adalah produk pembiayaan yang akan membantu anda untuk memiliki rumah ,apartemen,ruko, rukan, kios maupun pengalihan take-over KPR dari bank lain.

#### 11. AutoMuamalat

Auto muamalat adalah produk pembiayaan yang akan membantu anda untuk memiliki kendaraan bermotor, produk ini ini adalah kerjasama bank muamalat dengan al-ijarah Indonesia finance (ALIF).

#### 12. Pembiayaan Umroh Muamalat

Pembiayaan umroh muamalat adalah produk pembiayaan yang akan membantu mewujudkan impian anda untuk beribadah umroh dalam waktu yang segera.

13. Pembiayaan kepada Anggota Koperasi karyawan/guru/PNS

Pembiayaan ini adalah pembiayaan konsumtif yang diperuntukkan bagi beragam jenis pembelian konsumtif kepada karyawan/guru/PNS melalui koperasi.

14. Pembiayaan Modal Kerja

Pembiayaan Modal Kerja adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan modal kerja usaha Anda sehingga kelancaran operasional dan rencana pengembangan usaha Anda akan terjamin.

15. Pembiayaan Modal Kerja LKM Syariah (BPRS/BMT/Koperasi)

Pembiayaan Modal Kerja Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Syariah adalah produk pembiayaan yang ditujukan untuk LKM Syariah (BPRS/BMT/Koperasi) yang hendak meningkatkan pendapatan dengan memperbesar portfolio pembiayaannya kepada Nasabah atau anggotanya (end-user).

16. Pembiayaan Rekening Koran Syariah

Pembiayaan Rekening Koran Syariah adalah produk pembiayaan khusus modal kerja yang akan meringankan usaha Anda dalam mencairkan dan melunasi pembiayaan sesuai kebutuhan dan kemampuan.

17. Pembiayaan Investasi

Pembiayaan Investasi adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan investasi usaha Anda sehingga mendukung rencana ekspansi yang telah Anda susun.

18. Pembiayaan Hunian Syariah Bisnis

Pembiayaan hunian syariah bisnis adalah produk pembiayaan yang membantu usaha anda untuk membeli, membangun ataupun merenovasi property maupun pengalihan take-over pembiayaan property dari bang lain untuk kebutuhan bisnis anda.

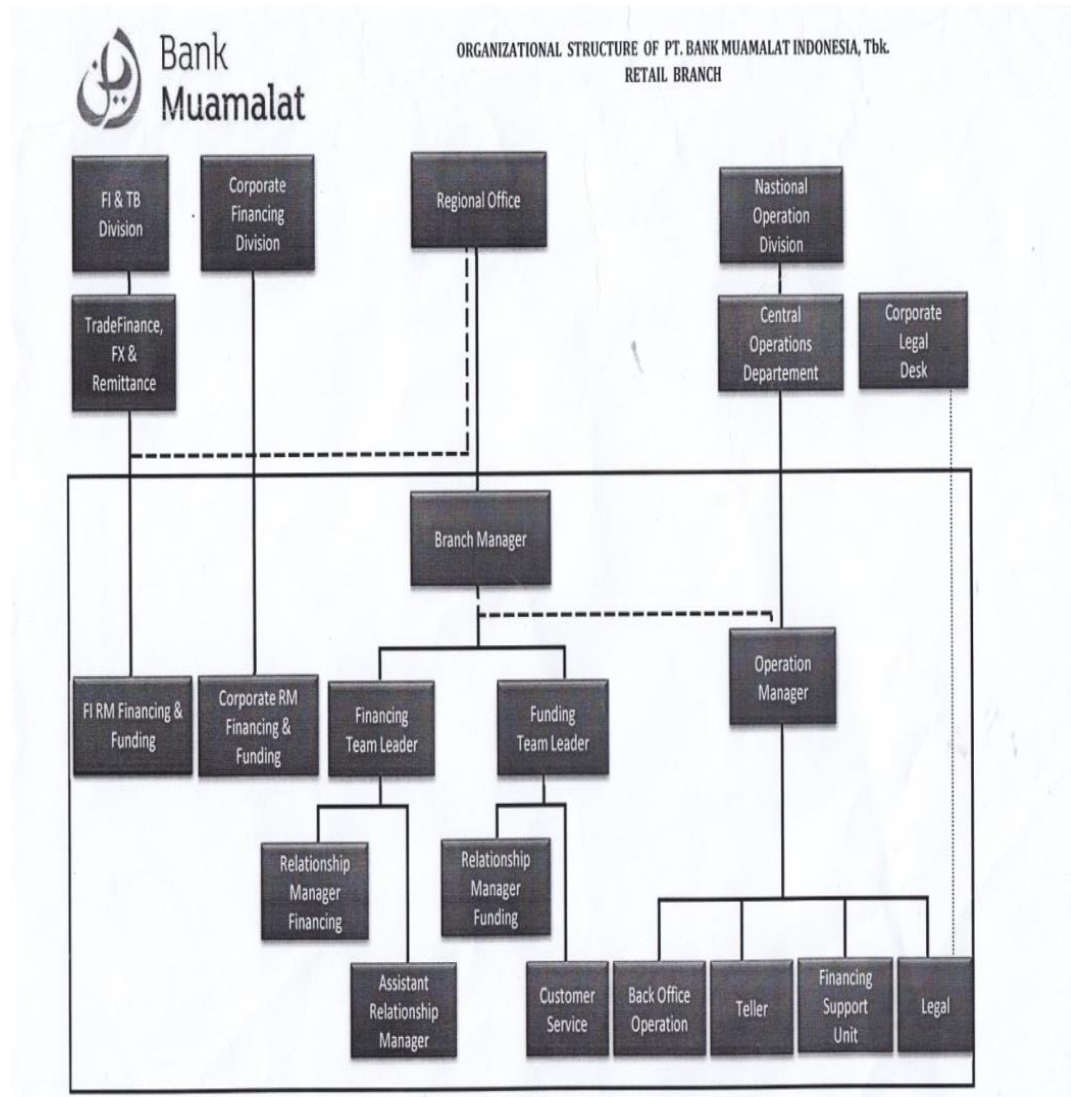
#### **E. Lokasi Perusahaan**

PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Medan yang terletak di Jalan Sisingamangaraja No. 34 Medan 20213 tepatnya di sebelah Masjid Raya Medan, Telepon : 061-736-7476, Fax : 061-732-5902.

#### **F. Daerah Pemasaran**

Daerah pemasaran produk-produk Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Medan ini termasuk sangat luas, mencakup beberapa daerah yang terletak di dalam maupun di luar kota Medan.

## G. Struktur Organisasi Perusahaan



**Gambar 3. Struktur Organisasi Perusahaan PT. Bank Muamalat, Tbk<sup>30</sup>**

Berikut ini jumlah tenaga kerja yang beroperasi di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu SM. Raja Medan :

<sup>30</sup> <http://www.muamalatbank.com>

1. *Pimpinan/Branch Manager* : 1 orang
2. *Resident Auditor* : 1 orang
3. *Relationship Manager Funding* : 3 orang
4. *Relationship Manager Financing* : 2 orang
5. *Customer Service* : 1 orang
6. *Teller* : 2 orang
7. *Personalia dan Back Office* : 2 orang
8. *Office Boy* : 1 orang
9. *Security* : 5 orang
10. *Driver* : 3 orang<sup>31</sup>

---

<sup>31</sup> Ahmad Arifin Nasution, *Sub Branch Manager Bank Muamalat KCP SM. Raja Medan, Wawancara Pribadi*, Medan, 9 Februari 2016.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Berbagai Saluran *Electronic Banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP SM. Raja Medan**

Sebagai bank yang menjadi bank utama syariah di Indonesia, Bank Muamalat Indonesia memiliki berbagai saluran *Electronic Banking* atau *E-Banking* untuk memenuhi kebutuhan akan layanan melalui media elektronik untuk melakukan transaksi perbankan, selain yang tersedia di kantor cabang dan ATM.

Dengan *Electronic Banking* Bank Muamalat Indonesia atau *e-Muamalat*, tidak perlu lagi membuang waktu untuk antri di kantor-kantor bank atau ATM, karena saat ini banyak transaksi perbankan dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun dengan mudah dan praktis melalui jaringan elektronik seperti internet dan telepon genggam.

Contohnya adalah transfer dana antar rekening maupun antar bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa isi ulang atau pengecekan saldo dan mutasi rekening.

##### **a) Saluran *e-Muamalat***

Dalam penggunaan fasilitas jasa perbankan, Bank Muamalat memiliki berbagai saluran *E-Banking* atau dikenal sebagai *e-Muamalat* yaitu:

##### **1. SalaMuamalat**

SalaMuamalat merupakan layanan *phone banking* melalui IVR (*Interactive Voice Response*) dan petugas layanan nasabah yang beroperasi 24 jam yang memberikan



kemudahan bagi nasabah, setiap saat dan dimanapun nasabah berada untuk memperoleh informasi mengenai produk, saldo dan informasi transaksi, transfer antar rekening, serta mengubah PIN yang dapat diakses melalui telepon dengan menghubungi 1500016 baik melalui ponsel atau telepon rumah.

Adapun manfaat SalaMuamalat yaitu sbb:

- a. Transaksi perbankan bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja.
- b. Aman (menggunakan PIN ATM, ada limit transaksi, harus mendaftarkan nomor ponsel dan nomor rekening tujuan transfer).
- c. Mudah dan praktis.

Syarat SalaMuamalat yaitu sbb:

- a. Memiliki rekening tabungan dan atau giro perorangan.
- b. Memiliki kartu ATM Muamalat.

Biaya terkait SalaMuamalat yaitu sbb:

- a. Tidak ada biaya administrasi bulanan.
- b. Biaya melalui PSTN (jaringan telepon tetap dari Telkom) menggunakan tarif pulsa lokal.
- c. Biaya melalui ponsel sesuai ketentuan biaya provider yang digunakan.

Berikut fitur pada SalaMuamalat:

- a. Informasi, berupa informasi saldo, informasi 5 transaksi terakhir, dan informasi produk.
- b. Transaksi Finansial, berupa transfer antar Bank Muamalat.
- c. Pembayaran, berupa ZIS.

## 2. *Internet Banking* Muamalat

*Internet Banking* Muamalat merupakan layanan perbankan elektronik melalui akses internet yang dapat beroperasi 24 jam, untuk kemudahan nasabah melakukan transaksi keuangan pribadi maupun bisnis.

Manfaat *internet banking* Muamalat yaitu sbb:

- a. Transaksi perbankan bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja.
- b. Aman, menggunakan *soft token* (*mPassCode*) berupa SMS dan ada limit transaksi.
- c. Satu akses, satu *user ID* untuk semua produk.

Syarat *internet banking* Muamalat yaitu sbb:

- a. Memiliki rekening tabungan dan atau giro perorangan.
- b. Memiliki kartu ATM Muamalat.
- c. Melakukan registrasi *internet banking* di ATM Muamalat.
- d. Memiliki jaringan internet.
- e. Akses web *internet banking* <http://ib.muamalatbank.com>.

Biaya terkait *internet banking* Muamalat yaitu sbb:

- a. Tidak ada biaya administrasi bulanan.
- b. Biaya penggunaan layanan data (internet) sesuai operator telekomunikasi yang digunakan.
- c. Pada transaksi tertentu ada biaya transaksi yang dikenakan, misal : transfer ke Bank lain.

Berikut fitur pada *internet banking* Muamalat:

- a. Informasi, berupa informasi saldo, informasi mutasi rekening, dan informasi kurs.
- b. Transaksi Finansial, berupa transfer antar Bank Muamalat, transfer antar Bank anggota ATM Bersama, transfer antar Bank anggota ATM Prima, transfer ke Bank lain, dan transfer terjadwal.
- c. Pembayaran, berupa Telkom Group, tagihan *ponsel*, TV berlangganan, ZIS, Asuransi Sinarmas, dan Virtual Account Muamalat.
- d. Pembelian, berupa pulsa isi ulang, TV berlangganan, dan Topup kartu Blitz.

### **3. *Mobile Banking* Muamalat**

*Mobile Banking* Muamalat merupakan layanan perbankan elektronik untuk melakukan transaksi finansial dan non finansial yang dapat beroperasi 24 jam, dengan mengunduh aplikasi melalui *Smartphone*.

Manfaat *mobile banking* Muamalat adalah sbb:

- a. Transaksi perbankan bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja melalui *Smartphone*
- b. Aman, menggunakan TIN dan ada limit transaksi
- c. Mudah, registrasi cukup dilakukan melalui ATM Bank Muamalat
- d. Praktis, tersedia fitur favorit untuk mencatat data transaksi
- e. Islami, tersedia fitur arah kiblat, jadwal sholat, dan aplikasi Haji/Umroh.

Syarat *mobile banking* Muamalat yaitu sbb:

- a. Memiliki rekening tabungan dan atau giro perorangan
- b. Memiliki kartu ATM Muamalat

- c. Melakukan registrasi di ATM Muamalat
- d. Memiliki *Smartphone*
- e. *Download* aplikasi Muamalat *Mobile* melalui *Play Store*, *Blackberry World*, dan *Windows Phone Store*.

Biaya terkait *mobile banking* Muamalat yaitu sbb:

- a. Tidak ada biaya administrasi bulanan
- b. Biaya penggunaan layanan data (4G,3G,GPRS) sesuai operator telekomunikasi yang digunakan
- c. Pada transaksi tertentu ada biaya transaksi yang dikenakan, misal : Pembayaran Telkom.

Berikut fitur pada *mobile banking* Muamalat:

- a. Informasi, berupa informasi saldo, transaksi hari ini, 10 transaksi terakhir, dan informasi mutasi rekening.
- b. Transaksi Finansial, berupa transfer antar Bank Muamalat, transfer ke Bank lain anggota ATM Bersama, transfer ke Bank lain anggota ATM Prima, transfer ke Bank lain, dan transfer terjadwal.
- c. Pembayaran, berupa Telkom Group, tagihan *ponsel*, pembayaran TV berlangganan, ZIS, Asuransi Sinarmas, dan Virtual Account Muamalat.
- d. Pembelian, berupa pulsa isi ulang, TV berlangganan, dan Topup kartu Blitz.

#### **4. *Virtual Account* / MPOM Muamalat**

*Virtual Account* Muamalat merupakan layanan yang disediakan Bank Muamalat untuk memudahkan pelanggan Mitra dalam melakukan pembayaran

kewajiban/tagihan kepada pihak Mitra melalui *delivery channel* Bank Muamalat dan *channel* Bank lain serta membantu Mitra dalam pengelolaan, pelaporan, dan identifikasi transaksi pembayaran.

Manfaat *virtual account* Muamalat untuk Perusahaan:

- a. Bagi perusahaan/Lembaga/*Biller* mengurangi transaksi tunai (*cashless transaction*).
- b. Mempercepat *collection* tagihan kepada *end user* (pembayar).
- c. Perusahaan/Lembaga/*Biller* dapat merekonsiliasi hasil pembayaran tagihan dengan cepat dan akurat (*real time online*).
- d. Perusahaan/Lembaga/*Biller* dapat dengan mudah melakukan monitoring transaksi pembayaran secara *online* melalui CMS Bank Muamalat atau *Internet Banking* Muamalat.
- e. Perusahaan/Lembaga/*Biller* mendapatkan informasi yang detail atas transaksi pembayaran.
- f. Waktu implementasi yang relatif singkat.

Manfaat *virtual account* Muamalat untuk *End User* (pembayar):

- a. *End user* tidak diharuskan memiliki rekening Bank Muamalat.
- b. Fleksibilitas dan kemudahan bertransaksi menggunakan *Virtual Account*.
- c. Muamalat melalui *channel* Bank Muamalat (ATM & *Internet Banking*) dan *channel* Bank lain (Jaringan Bersama dan Prima).
- d. Identifikasi data pembayaran *End User* (pembayar) secara detail.

Persyaratan mitra pada *virtual account* Muamalat:

- a. Memiliki rekening giro di Bank Muamalat sebagai *pooling account*.

- b. Mengisi dan menandatangani akad pembukaan serta syarat dan ketentuan *virtual account* Muamalat.
- c. Biaya sesuai dengan kebijakan Bank.

## **5. *Cash Management System* Muamalat**

*Cash Management System* (CMS) Muamalat merupakan fasilitas *internet banking* untuk nasabah perusahaan yang memungkinkan nasabah memonitor maupun melakukan transaksi perbankan atas seluruh rekening yang berada di cabang Bank Muamalat di Indonesia secara *realtime online*.

Manfaat CMS Muamalat yaitu sbb:

- a. Cakupan/lingkup wilayah kerja yang luas.
- b. Akses informasi keuangan yang cepat.
- c. Kemudahan melakukan manajemen kas.
- d. Kemudahan dalam mengakses informasi yang diperoleh secara *real time*.

Persyaratan dan Biaya CMS Muamalat adalah:

- a. Berlaku untuk nasabah yang berbadan hukum (bukan perorangan).
- b. Memiliki rekening giro aktif di Bank Muamalat.
- c. Mengisi dan menandatangani akad pembukaan serta syarat dan ketentuan *Cash Management System*.
- d. Biaya, sesuai kebijakan Bank.

Berikut fitur CMS Muamalat antara lain:

- a. *Web-based* dengan tingkat keamanan yang baik.
- b. Fasilitas yang *user friendly*.

- c. Pilihan menu yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan nasabah, antara lain : *account information, fund transfer, bill payment including ZIS, bulk transaction, immediate transaction, schedule transaction, dan recurring transaction.*
- d. Pelaporan status keuangan serta rekonsiliasi data yang lebih cepat dan akurat.
- e. Investasi yang minimum.

Keamanan CMS Muamalat yaitu sbb:

- a. Koneksi akses langsung dan khusus secara *secure line* ke sistem Bank Muamalat.
- b. Setiap nasabah memiliki *User ID* dan *password* sendiri yang unik.
- c. *User level, User ID* dan *password* ditentukan sendiri oleh nasabah.
- d. Transaksi menggunakan teknologi *Encryption* terkini.
- e. *Test key generator* menggunakan *Token* yang telah terdaftar.
- f. *User level* terdiri atas *Maker, Checker, dan Approver.*

#### **6. Gerai Muamalat (*Payment Point Online Bank/PPOB*)**

Gerai Muamalat atau lebih dikenal dengan sebutan PPOB adalah layanan atau fasilitas sistem pembelian *voucher* dan pembayaran tagihan yang dilakukan secara tunai oleh masyarakat pada Loker atau *Payment Point* yang sudah bekerjasama dengan Bank Muamalat.

Berikut keuntungan sebagai loket/agen Gerai Muamalat yaitu:

- a. Deposit yang fleksibel.
- b. Bagi hasil yang jelas dan menguntungkan.
- c. Sistem pengawasan *Payment Point* yang terpusat.

- d. Kemudahan bertransaksi dengan fitur yang beragam.
- e. Berpotensi mendapatkan pembiayaan dari Bank

Persyaratan bergabung sebagai loket/agen Gerai Muamalat:

- a. Mengisi formulir & syarat ketentuan pendaftaran.
- b. Menyerahkan fotokopi identitas diri yang masih berlaku dan buku tabungan.
- c. Membuka rekening Muamalat.
- d. Menyerahkan deposit transaksi.
- e. Memilih tipe *Payment Point* (pada formulir)

Berikut fitur Gerai Muamalat:

- a. Pembayaran, berupa PLN, Telkom, Kartu Halo, Xplor, dan Flexi.
- b. Pembelian pulsa isi ulang/*prepaid*, seperti PLN *prepaid/token*, Telkomsel, dan Indosat.
- c. TV Berlangganan, seperti TelkomVision dan Indovision.

**b) Keuntungan Layanan *e-Muamalat*:**

- 1) Layanan Transaksi 24 jam 7 hari seminggu
- 2) Efisiensi Waktu
- 3) Kemudahan Transaksi
- 4) Aman

Pada bank tersebut, adanya kartu khusus yang diberikan oleh Bank Muamalat kepada pemilik rekening yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronik atas rekening yaitu Kartu ATM yang diberi nama Kartu Shar-E. Kartu Shar-E sendiri memiliki dua jenis, yaitu Shar-e reguler dan Shar-e *gold*.



Berikut keterangan mengenai kartu Shar-e:

| <b>Perbedaan</b>             | <b>SharE Reguler</b>                       | <b>SharE Gold</b>                                |
|------------------------------|--|--|
| <b>Jangkauan Jaringan</b>    | Domestik dan Malaysia                      | Domestik dan Internasional                       |
| <b>Akses Jaringan ATM</b>    | ATM Muamalat, ATM Bersama, ATM Prima, MEPS | ATM Muamalat, ATM Bersama, ATM Prima, VISA, PLUS |
| <b>Fasilitas Kartu Debit</b> | Jaringan Debit BCA dan Prima               | Jaringan VISA                                    |

Kartu SharE dapat digunakan untuk jenis transaksi sebagai berikut:

1. Tarik tunai
2. Transfer antar bank Muamalat
3. Transfer ke bank lain
4. Pembelian
5. Pembayaran
6. Belanja di *merchant*<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> *Data e-Sales Kit Bank Muamalat*

## **B. Hambatan-Hambatan dalam Penggunaan Fasilitas *E-Banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP. SM. Raja Medan**

Dengan memanfaatkan *E-Banking*, banyak keuntungan yang akan diperoleh nasabah terutama apabila dilihat dari banyaknya waktu dan tenaga yang dapat dihemat karena *E-Banking* jelas bebas antrian dan dapat dilakukan darimana saja sepanjang nasabah memiliki sarana pendukung untuk melakukan layanan *E-Banking* tersebut. Namun, masyarakat pada umumnya juga memiliki hambatan-hambatan dalam penggunaan fasilitas *E-Banking*, seperti nasabah pada Bank Muamalat. Berikut hambatan-hambatan yang terjadi pada nasabah Bank Muamalat dalam penggunaan fasilitas *e-Muamalat*, yaitu :

### 1. Kemampuan nasabah tentang penggunaan teknologi

Kurangnya ilmu pengetahuan masyarakat tentang fasilitas *e-banking* sehingga masih banyak yang tidak mengerti dalam penggunaan teknologi (Gaptek). Nasabah sering bertanya kepada *customer service* karena ketidakpahaman mereka dalam penggunaan aplikasi pada ponsel dalam melakukan transaksi melalui *e-Muamalat* sehingga para nasabah masih saja memilih bertransaksi dengan cara mendatangi kantor cabang.

### 2. Jaringan yang harus sesuai dengan provider

Sering terjadi nasabah pada umumnya memiliki hambatan dalam menggunakan fasilitas *e-banking*. Nasabah yang berada di daerah sulit untuk mengakses jaringan seperti di pedesaan, maka secara otomatis jaringannya akan terganggu. Hal tersebut yang menyebabkan nasabah pada Bank Muamalat lebih memilih untuk tidak menggunakan aplikasi *e-Muamalat* yang

mampu menghambat segala aktivitas bertransaksi secara manual dan dapat beresiko seperti *cybercrime*.<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> Yossie Yulianggi Soselisa, *Customer Service Bank Muamalat KCP SM. Raja Medan, Wawancara Pribadi, Medan, 9 Februari 2016.*

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah melakukan pembahasan dalam penulisan ini, berdasarkan analisis baik secara teoritis maupun kesimpulan berdasarkan praktik di lapangan, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan, yaitu :

3. Saluran-saluran *Electronic Banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP. SM. Raja Medan atau dikenal sebagai *e-Muamalat* yaitu *SalaMuamalat*, *Internet Banking* Muamalat, *Mobile Banking* Muamalat, *Virtual Account* Muamalat, *Cash Management System* Muamalat, dan Gerai Muamalat.
4. *SalaMuamalat* merupakan layanan *phone banking* untuk memperoleh informasi segala transaksi.
5. *Internet Banking* Muamalat merupakan layanan perbankan elektronik untuk melakukan transaksi pribadi.
6. *Mobile Banking* Muamalat merupakan layanan perbankan elektronik untuk melakukan transaksi finansial dan non finansial aplikasi melalui *Smartphone*.
7. *Virtual Account* Muamalat merupakan layanan e-Muamalat untuk melakukan pembayaran kewajiban/tagihan kepada pihak Mitra serta membantu Mitra dalam transaksi pembayaran.
  - a. *Cash Management System* Muamalat merupakan fasilitas *internet banking* untuk nasabah perusahaan yang memungkinkan nasabah memonitor maupun melakukan transaksi perbankan atas seluruh rekening.

8. Gerai Muamalat adalah layanan atau fasilitas sistem pembelian *voucher* dan pembayaran tagihan yang dilakukan secara tunai.
9. Hambatan-hambatan yang terjadi pada nasabah dalam penggunaan fasilitas *Electronic Banking* atau *e-Muamalat* pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP. SM. Raja Medan yaitu pada kemampuan nasabah tentang penggunaan teknologi dikarenakan kurangnya ilmu pengetahuan masyarakat tentang fasilitas *e-banking* sehingga masih banyak yang tidak mengerti dalam penggunaan teknologi (Gaptek) yang menyebabkan para nasabah masih saja memilih bertransaksi dengan cara mendatangi kantor cabang. Dan jaringan yang harus sesuai dengan provider juga membuat nasabah yang berada di daerah sulit untuk mengakses jaringan seperti di pedesaan, maka secara otomatis jaringannya akan terganggu sehingga nasabah pada Bank Muamalat lebih memilih untuk tidak menggunakan aplikasi *e-Muamalat* yang mampu menghambat segala aktivitas bertransaksi secara manual.

## **B. Saran**

Dengan berkembangnya *E-Banking* di Indonesia dan beragamnya kemudahan transaksi *E-Banking*, kita harus bisa memanfaatkannya dengan bijak. Saat menggunakan *E-Banking* seharusnya berhati-hati, jangan sampai manfaat dari *E-Banking* tersebut diambil oleh orang lain, seperti tindak kejahatan yang ada.

Selain itu, kesadaran akan teknologi harus ditingkatkan, agar tidak terjadi penipuan melalui internet atau lewat sarana komunikasi yang lain. Dan sebagai tambahan untuk keamanan bertransaksi jangan pernah mengakses *E-Banking*

menggunakan koneksi umum, misalnya warnet, wifi kampus, wifi mall, dan sebagainya karena rentan akan pencurian data.

Bagi masyarakat atau nasabah Bank Muamalat yang belum terdaftar untuk menggunakan *E-Banking* penulis menyarankan agar untuk segera mendaftar, karena *E-Banking* sangat memudahkan nasabah dalam bertransaksi finansial maupun non finansial. Apalagi untuk nasabah yang memiliki tingkat kegiatan atau kesibukan yang padat, *E-Banking* bisa menjadi alternatif agar bisa bertransaksi kapan dan dimanapun nasabah berada tanpa harus perlu datang langsung ke bank.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Quran. *Tarjamah Al-Quran Al-Karim*. Bandung: PT. Al-Ma'arif, 1993.
- Hasan, Alwi. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2007.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Ifham, Ahmad. *Ini Lho Bank Syariah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015.
- Ismail. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenamedia Group, 2010.
- Jasfar, Farida. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009.
- Karim, Adiwarmanto. *Bank Islam : Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2009.
- Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- . *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba 4, 2001.
- Nasution, Ahmad Arifin. *Sub Branch Manager Bank Muamalat KCP SM. Raja Medan. Wawancara Pribadi*. Medan, 9 Februari 2016.
- Nasution, M. Nur. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2009.
- Nurastuti, Wiji. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.

Rivai, Veithzal dan Ismail, Rifki. *Islamic Risk Management for Islamic Bank*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.

Siswandi. *Banking & Non-Banking Practice*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2008.

Soemitra, Andri. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2012.

Soselisa, Yossie Yulianggi. *Customer Service Bank Muamalat KCP SM. Raja Medan. Wawancara Pribadi*. Medan, 9 Februari 2016.

Sujadi dan Saputro, Edi Purwo. *E-Banking: Urgensi Aspek Trust di Era E-Service*. Jakarta: Raja Grafindo, 2006.

Sulaiman, Abdul Wahab Ibrahim Abu. *Banking Cards Syariah: Kartu Kredit dan Debit dalam Perspektif Fiqih*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.

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

Syakir, Ahmad. *Diktat: Perbankan Syariah*. Medan: IAIN SU, 2013.

<http://dirablog17.blogspot.com/2012/03/makalah-e-banking.html>

<http://www.muamalatbank.com>



## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis dilahirkan di kota Besitang kabupaten Langkat pada tanggal 21 September 1995, putri dari pasangan suami-istri, Wagimin.R dan Lastina.

Penulis menyelesaikan pendidikan tingkat SD di SD Negeri 056647 Besitang Kabupaten Langkat pada tahun 2001-2007, tingkat SLTP di SMP Negeri 1 Besitang pada tahun 2007-2010, dan tingkat SLTA di SMA Swasta Dharma Patra P. Berandan pada tahun 2010-2013, kemudian melanjutkan kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan mulai tahun 2013-sekarang.

Pada masa menjadi mahasiswa, penulis aktif mengikuti berbagai aktivitas kemahasiswaan/kepemudaan, antara lain pada organisasi HMI (Himpunan Mahasiswa Islam), IQEB (Intelligence dan Qolbu-Based of Economic Banking), FORMATAR (Forum Mahasiswa Teluk Aru) dan SAPMA HANURA SUMUT.