

SKRIPSI

**PERAN LAYANAN E-BANKING DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT KCP
PAREPARE**



OLEH

**IRMA SADILAH
NIM: 19.2300.004**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**

2023

**PERAN LAYANAN E-BANKING DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT KCP
PAREPARE**



OLEH

**IRMA SADILAH
NIM: 19.2300.004**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**

2023

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Peran Layanan E-Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Parepare

Nama Mahasiswa : Irma Sadilah

Nomor Induk Mahasiswa : 19.2300.004

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing: Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam No. B.2002/In.39.8/PP.00.9/05/2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Andi Bahri S, M.E.,M.Fil.I.
NIP : 19781101 200912 1 003

Pembimbing Pendamping : Ismayanti, M.M.
NIDN : 2021068102

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muzakirah Muhammadun, M.Ag
NIP 0208 200112 2 002

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Peran Layanan E-Banking Dalam Meningkatkan
Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP
Parepare

Nama Mahasiswa : Irma Sadilah

Nomor Induk Mahasiswa : 19.2300.004

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing: Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
No. B.2002/In.39.8/PP.00.9/05/2022

Tanggal Kelulusan : 8 Desember 2023

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Andi Bahri S, M.E.,M.Fil.I.	(Ketua)	(.....)
Ismayanti, M.M.	(Sekretaris)	(.....)
Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.	(Anggota)	(.....)
Dr. An Ras Try Astuti, M.E.	(Anggota)	(.....)

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muzdakhir Muhammadun, M.Ag.
NIP.19710208 200112 2 002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى
أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ
أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt yang telah melimpahkan hidayah sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Shalawat dan salam semoga dilimpahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad saw, para keluarga dan sahabatnya.

Penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua, ayahanda Muh. Idris dan ibunda Saddi yang tak hentinya menajatkan doa demi keberhasilan penulis. Kepada keluarga dan teman dekat yang selalu memberikan dukungan dan motivasi serta doa kepada penulis.

Penulis telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari bapak Dr. Andi Bahri S, M.E., M.Fil.I selaku dosen pembimbing I dan ibu Ismayanti, M.M selaku dosen pembimbing II, atas semua bantuan dan bimbingannya serta arahan yang telah diberikan selama penulisan skripsi ini, penulis ucapkan banyak terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak, Prof. Dr. Hannani, M.Ag., sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja mengelola pendidikan di IAIN Parepare.

2. Ibu Dr. Muzdalifah Mumammadun, M.Ag., sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Bapak dan Ibu Dosen program studi Perbankan Syariah yang telah meluangkan waktunya dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare. Serta Bapak/Ibu Admin dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare yang telah memberikan pelayanan, membantu dan memudahkan segala urusan akademik penulis selama studi di IAIN Parepare.
4. Kepala Perpustakaan IAIN Parepare serta jajarannya yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
5. Bapak dan Ibu selaku nasabah Bank Muamalat KCP Parepare yang telah bersedia diwawancarai dan memberikan informasi kepada penulis.
6. Bapak Pimpinan Cabang Bank Muamalat KCP Parepare beserta seluruh staf kerjanya yang telah bersedia menerima dan memberikan informasi yang dibutuhkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
7. Dan tak lupa untuk semua teman seperjuangan prodi Perbankan Syariah yang senantiasa memberikan bantuan dan motivasi selama menjalani studi di IAIN Parepare serta dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah swt berkenan menilai segala kebaikan mereka sebagai amal jariyah. Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 16 Oktober 2023
1 Rabiul Akhir 1445
Penulis,

Irma Sadilah
NIM. 19.2300.004

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Irma Sadilah

NIM : 19.2300.004

Tempat/Tgl. Lahir : Padanglampe, 09 Juli 2000

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Skripsi : Peran Layanan E-Banking Dalam Meningkatkan Keuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan tiruan, dulpikat, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Parepare, 16 Oktober 2023

Penyusun,



Irma Sadilah

NIM. 19.2300004

ABSTRAK

IRMA SADILAH, *Peran Layanan E-Banking dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat KCP Parepare* (dibimbing oleh Andi Bahri S dan Ismayanti).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran layanan *e-banking* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Parepare. Rumusan masalahnya yaitu Bagaimana layanan *e-banking* yang ada pada Bank Muamalat KCP Parepare? Bagaimana peran layanan *e-banking* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Parepare? Bagaimana kepuasan nasabah pada layanan *e-banking* yang dimiliki Bank Muamalat KCP Parepare?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan. Data yang dikaji diperoleh dari data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi serta teknik pengolahan data yang digunakan yaitu transkripsi, pengenalan dan interpretasi data dengan menggunakan uji keabsahan data.

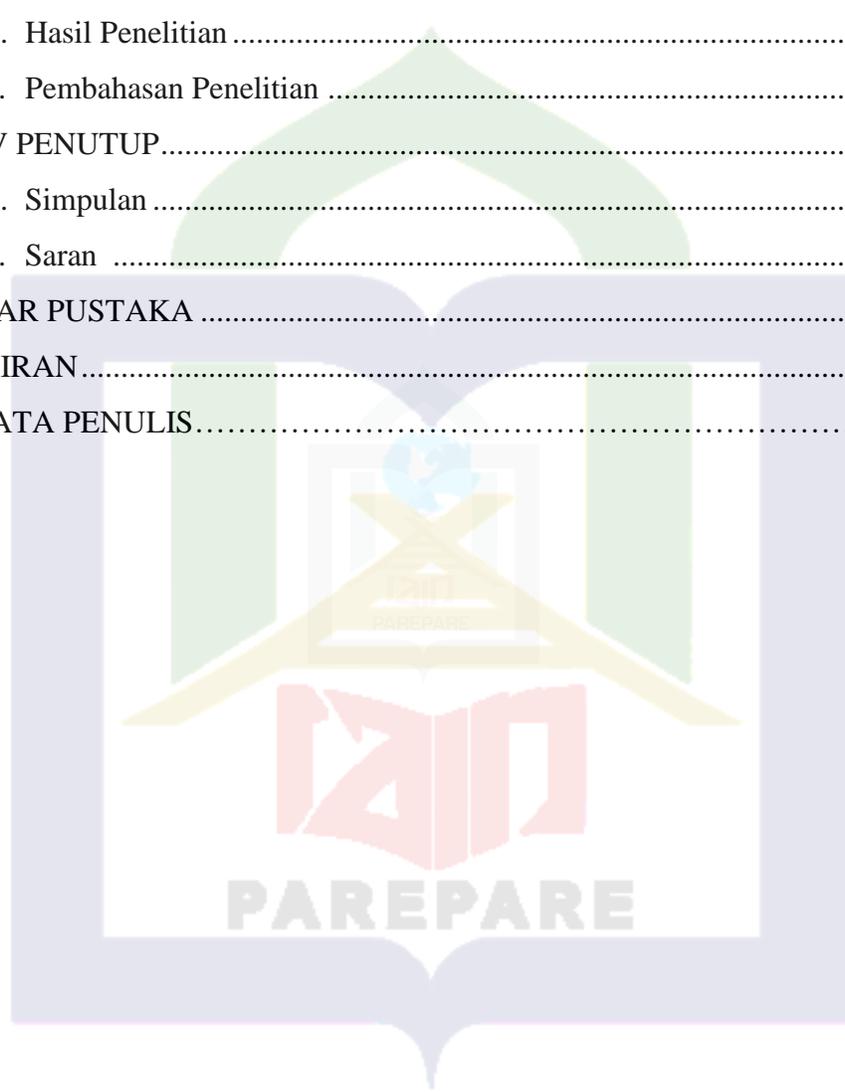
Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Layanan *e-banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare yaitu, Muamalat DIN (*mobile banking*) dan ATM. Kedua layanan ini memiliki fungsi yang sama, tetapi cara penggunaannya berbeda. ATM digunakan jika nasabah mengunjungi mesin ATM atau melalui EDC ketika berbelanja. Pada Muamalat DIN nasabah melakukan transaksi di ponsel kapan dan dimana saja asal terhubung jaringan internet. 2) Kemajuan layanan *e-banking* yang semakin canggih akan memberikan banyak manfaat serta kemudahan kepada nasabah. 3) Layanan *e-banking* yang memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabah telah menumbuhkan perasaan puas nasabah akan layanan *e-banking* tersebut. Adapun faktor penentu tingkat kepuasan nasabah pada layanan *e-banking* yaitu, kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, faktor biaya dan kemudahan.

Kata kunci: Layanan *E-banking*, Kepuasan Nasabah

DAFTAR ISI

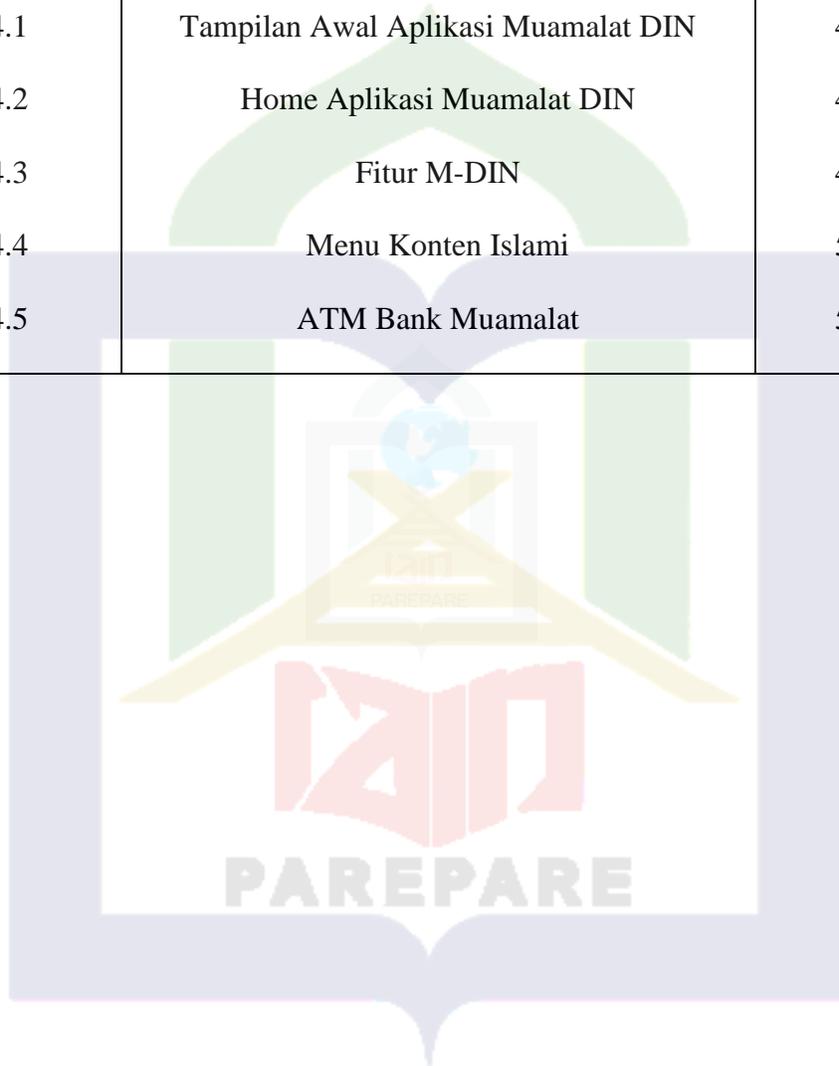
	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
TRANSLITERASI DAN SINGKATAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Tinjauan Penelitian Relavan.....	7
B. Tinjauan Teori.....	12
C. Kerangka Konseptual.....	31
D. Kerangka Pikir	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	36
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	36
C. Fokus Penelitian.....	38
D. Jenis dan Sumber Data.....	38

E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	39
F. Uji Keabsahan Data	41
G. Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Hasil Penelitian	43
B. Pembahasan Penelitian	64
BAB V PENUTUP.....	76
A. Simpulan	76
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	83
BIODATA PENULIS.....	123



DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Bagan Kerangka Pikir	34
4.1	Tampilan Awal Aplikasi Muamalat DIN	47
4.2	Home Aplikasi Muamalat DIN	48
4.3	Fitur M-DIN	49
4.4	Menu Konten Islami	51
4.5	ATM Bank Muamalat	54



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Instrumen Penelitian	84
2	Surat Keterangan Revisi Judul	87
3	Surat Penelitian Awal	88
4	Surat Permohonan Izin Penelitian Kampus	89
5	Surat Izin dari Penanaman Modal	90
6	Surat Keterangan Penelitian dari Kampus	91
7	Surat Keterangan Penelitian dari Bank	92
8	Surat Keterangan Wawancara	93
9	Transkrip Wawancara	105
10	Dokumentasi Wawancara	119
11	Biodata Penulis	123

TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

A. Transliterasi

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dikembangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dikembangkan dengan huruf dan sebagian dikembangkan dengan tanda, dan sebagian lain dari dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin:

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tsa	Ts	te dan sa
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dzal	Dz	de dan zet
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet

س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ya
ص	Shad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dhad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ya

Hamzah (ء) yang terletak diawal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

- a. Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ	Fathah	A	A
إِ	Kasrah	I	I
أُ	Dhomma	U	U

- b. Vocal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan anantara harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أَيَّ	Fathah dan Ya	Ai	a dan i
أَوَّ	Fathah dan Wau	Au	a dan u

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf Dan Tanda	Nama
أَ / نَا	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
إِي	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
أُو	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

مات	:	Māta
رمى	:	Ramā
قيل	:	Qīla
يموت	:	Yamūtu

4. *Ta Marbuta*

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].
- ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al- serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasinya dengan ha(h).

Contoh:

وَصْنَةُ الْجَنَّةِ	:	<i>raudah al-jannah</i> atau <i>raudatul Jannah</i>
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	:	<i>al-madīnah al-fāḍilah</i> atau <i>al-madīnatul fāḍilah</i>
الْحِكْمَةُ	:	<i>al-hikmah</i>

5. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ّ), dalam transliterasinya ini dilambangkan dengan perubahan huruf (konsonan ganda) yang beri tanda syaddah.

Contoh:

رَبَّنَا	:	<i>Rabbanā</i>
نَجَّيْنَا	:	<i>Najjainā</i>
الْحَقُّ	:	<i>al-haqq</i>
الْحَجُّ	:	<i>al-hajj</i>
نُعَمُّ	:	<i>nu‘ima</i>
عُدُو	:	<i>‘aduwwun</i>

Jika huruf ع bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (يَ), maka transliterasinya seperti huruf maddah (i).

Contoh:

عَرَبِيٌّ	:	‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)
عَلِيٌّ	:	‘Ali (bukan ‘Alyy atau ‘Aly)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf لا (alif lam ma’arifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ia ketika diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ	:	<i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i>)
الزَّلْزَلَةُ	:	<i>al-zalzalāh</i> (bukan <i>az-zalzalāh</i>)

الفلسفة : *al-falsafah*

البلاد ; *al-bilādu*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْءُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أَمْرٌ : *Umirtu*

8. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Arab

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dar *Qur'an*), *Sunnah*. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Fī zilāl al-qur'an

Al-sunnah qabl al-tadwin

Al-ibārat bi 'umum al-lafz lā bi khusus al-sabab

9. *Lafẓ al-Jalalah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ *Dīnullah*

بِاللَّهِ *Billah*

Adapun ta marbutah di akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓ al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ

Hum fī rahmatillāh

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*).

Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi‘a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan

Syahrū Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur’an

Nasir al-Din al-Tusī

Abū Nasr al-Farabi

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walid Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu)

Naṣr Ḥamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, Naṣr Ḥamīd (bukan: Zaid, Naṣr Ḥamīd Abū)

B. Singkatan

Beberapa singkatan yang dilakukan adalah:

Swt.	:	<i>subhānahū wa ta'āla</i>
Saw.	:	<i>ṣallallāhu 'alaihi wa sallam</i>
a.s.	:	<i>'alaihi al- sallām</i>
H	:	Hijriah
M	:	Masehi
Sm	:	Sebelum Masehi
l.	:	Lahir tahun
w.	:	Wafat tahun
QS .../...:4	:	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrāhīm/ ..., ayat 4
HR	:	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص : صفحة

دم	: بدون
صلعم	: صلى الله عليه وسلم
ط	: طبعة
بن	: بدون ناشر
الخ	: إلى آخرها / إلى آخره
ج	: جزء

Selain itu, beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

- Ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor). Karena dalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).
- Et al. : “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.
- Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.
- Terj. : terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan masa penerjemahannya.
- Vol. : volume. Biasanya digunakan untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedia dalam Bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.

No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di masa globalisasi sekarang ini persaingan dalam bisnis semakin tajam yang ditandai dengan kemajuan perekonomian global yang mampu mendorong pertumbuhan bisnis pada sektor jasa¹. Kemajuan teknologi informasi sangat mempengaruhi setiap keseharian manusia, baik dalam aktivitas manusia maupun dalam bidang pekerjaan. Dengan adanya kemajuan tersebut, setiap aktivitas bisa dilaksanakan dengan baik dan mudah tanpa mengeluarkan biaya lebih. Salah satu contoh yaitu adanya teknologi informasi yang berbasis komputer yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas suatu pekerjaan².

Di zaman seperti sekarang ini, keberadaan teknologi informasi menjadi sangat penting dalam berbagai hal. Salah satunya adalah sebagai alat yang membantu suatu organisasi, perusahaan atau lembaga untuk lebih berkembang dan maju. Beberapa sektor yang membutuhkan penggunaan teknologi informasi ini meliputi perbankan, kesehatan, bisnis, dan pendidikan³.

Dengan adanya kemajuan teknologi informasi yang berbasis sistem, khususnya internet mempunyai dampak besar pada proses bisnis dalam sektor

¹Dewi Berlian Harahap, "Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Banda Aceh" (Skripsi Sarjana; Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Medan, 2017) h.15.

²Kasiyanto Kesemin, *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi* (Jakarta: Prenada Media Group, 2015) h.10.

³Juhriyansyah Dalle, A. Akrim, dan Baharuddin, *Pengantar Teknologi Informasi* (Depok: Rajawali Pers, 2020) h.3.

perbankan⁴. Sektor perbankan merupakan salah satu industri dalam sektor jasa yang mempunyai peranan penting dalam perekonomian suatu negara. Perbankan berfungsi sebagai penghubung antara pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang memerlukan dana dengan cara menghimpun dana dari masyarakat kemudian menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya.

Hal ini bertujuan untuk mendukung pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka peningkatan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional untuk meningkatkan kemakmuran banyak orang. Peranan perbankan sangat penting dan berdampak kuat terhadap kinerja perekonomian negara. Oleh karena itu, kemajuan bank di suatu negara dapat dijadikan ukuran maju atau tidaknya suatu negara. Semakin maju suatu negara, semakin besar peran perbankan di negara tersebut. Saat ini di Indonesia dikenal ada dua jenis bank yaitu bank konvensional dan bank syariah.

Dalam Undang-Undang nomor 21 tahun 2008 pasal 1 berbunyi, 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. Kemudian definisi dari bank syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya dengan prinsip syariah. Bank Umum Syariah adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran yang berlandaskan al Quran dan Hadits⁵.

⁴Nining Wahyuningsih dan Nurul Janah, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat" *Al-Amwal*, 10, no. 2 (2018) h. 297.

⁵Bank Indonesia, "Peraturan Bank Indonesia UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah," diakses 9 Februari 2023, <https://www.ojk.go.id>.
(Catatan :19 Februari 2023 pukul 17.09 adalah tanggal ketika situs tersebut diakses).

Perkembangan teknologi informasi dalam dunia perbankan baik perbankan syariah maupun konvensional ditandai dengan adanya *e-banking*. *E-banking* adalah salah satu pelayanan oleh pihak bank kepada nasabahnya dimana nasabah dapat melihat informasi serta dapat melakukan transaksi dengan mudah. *E-banking* mula-mula dikembangkan di Amerika Serikat. Lembaga keuangan memperkenalkan serta mempromosikan *e-banking* sebagai media yang menyediakan layanan perbankan yang lebih maju dan baik lagi⁶.

Kemajuan perbankan di bidang teknologi informasi memudahkan nasabah untuk bertransaksi dimana saja, tanpa harus menunggu lama dan tanpa adanya batasan ruang dan waktu untuk melakukan transaksi. Dengan adanya *e-banking*, teknologi perbankan mencakup sistem yang memungkinkan nasabah bank, baik individu maupun pelaku bisnis untuk mengakses rekening, melakukan transaksi, mendapatkan informasi tentang saldo, produk, dan layanan bank melalui jaringan internet. Nasabah dapat dengan mudah mengakses transaksi yang diinginkan melalui perangkat elektronik pintar seperti ATM (Anjungan Tunai Mandiri), komputer dan *smartphone* (ponsel)⁷. Adapun beberapa layanan dalam perbankan digital (*e-banking*) seperti, *mobile banking*, *internet banking*, *phone banking*, SMS (*short Message Service*) *banking* dan *mobile banking*.

Karena adanya kemudahan-kemudahan tersebut timbul yang namanya kepuasan dalam diri nasabah. Kepuasan nasabah merupakan perasaan senang yang muncul ketika membandingkan antara persepsi dan kesan terhadap kinerja pelayanan

⁶Arius Juliansya, "Pengaruh Teknologi Informasi Kemudahan, Resiko dan Fitur Layanan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Nasabah BNI Syariah Palembang)" (Skripsi Sarjana; Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jakarta, 2018) h.2.

⁷Imran Asis, "Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang Parepare" (Skripsi Sarjana; Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Parepare, 2020) h.2.

dan harapan nasabah⁸. Dalam membangun kepuasan nasabah, perusahaan harus berusaha untuk meningkatkan kepercayaan nasabah. Jika seorang nasabah tidak puas dengan pelayanan yang diberikan bank, maka pelayanan tersebut dapat dianggap tidak efektif.

Kepuasan nasabah juga merupakan salah satu faktor terpenting yang dapat dijadikan sebagai penentu untuk menciptakan dan mempertahankan tingkat loyalitas yang tinggi dalam pikiran nasabah. Kepuasan nasabah dalam jangka panjang akan mendorong nasabah untuk menunjukkan pengakuan dalam bentuk kepercayaan. Sehingga nasabah tidak akan berpikir untuk beralih ke bank lain, karena telah timbul rasa percaya yang tinggi terhadap bank tersebut.

Menurut Wikipedia, Bank Muamalat Indonesia merupakan bank umum pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip syariah Islam dalam menjalankan operasionalnya. Didirikan pada 1 November 1991, yang diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia. Mulai beroperasi pada tahun 1992, yang didukung oleh cendekiawan muslim dan pengusaha, serta masyarakat luar. Pada tahun 1994, telah menjadi bank devisa. Produk pendanaan yang ada menggunakan prinsip wadiah (titipan) dan mudharabah (bagi-hasil). Sedangkan penanaman dananya menggunakan prinsip jual beli, bagi-hasil, dan sewa. Saat ini Bank Muamalat dimiliki oleh Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH, 82,65%), Andre Mirza Hartawan (5,19%), dan sisanya dimiliki oleh masyarakat/publik. Hingga September 2022, saham BPKH naik dari sebelumnya yang sebesar 78,46% pada saat awal pemilikan di tahun

⁸Fauzul Azhar, Azharsyah Ibrahim, dan Akmal Riza, "Pengaruh Teknologi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Banda Aceh," *JIMEBIS: Scientific Journal of Student Islamic Economics and Business*, 3, no. 1 (2022) h.7.

2021. Sebelumnya Bank Pembangunan Islam (IDB) sempat menjadi pemegang saham bank ini.⁹

Bank Muamalat KCP Parepare telah menggunakan layanan *e-banking* dalam proses transaksinya agar nasabah mendapatkan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi kapan dan dimana saja. Layanan *e-banking* tersebut ada dua yaitu layanan ATM dan layanan aplikasi Muamalat DIN. Layanan ini benar-benar membantu dan memudahkan nasabah, dimana nasabah tidak perlu selalu datang ke bank kemudian mengantri lama untuk melakukan transaksi, karena nasabah dapat melakukan transaksi tersebut melalui aplikasi Muamalat DIN yang ada dalam ponsel nasabah dan ATM yang tersebar dimana-mana. Selain untuk melakukan transaksi keuangan, pada layanan *e-banking* nasabah dapat melihat isi saldo, riwayat transaksi dan informasi lainnya.

Berdasarkan pemaparan yang peneliti uraikan pada latar belakang diatas, maka peneliti akan mengangkat penelitian dengan judul **“Peran E-Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Parepare”**.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana layanan *e-banking* yang ada pada Bank Muamalat KCP Parepare?
2. Bagaimana peran layanan *e-banking* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Parepare?
3. Bagaimana kepuasan nasabah pada layanan *e-banking* yang dimiliki Bank Muamalat KCP Parepare?

⁹ Wikipedia, “Bank Muamalat,” 2023, diakses 4 Agustus 2023, https://id.m.wikipedia.org/wiki/Bank_Muamalat_Indonesia. (Catatan: 4 Agustus 2023 pada pukul 19.18 adalah tanggal ketika situs tersebut diakses).

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui layanan *e-banking* yang ada pada Bank Muamalat KCP Parepare.
2. Untuk mengetahui peran layanan *e-banking* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Parepare.
3. Untuk mengetahui kepuasan nasabah pada layanan *e-banking* yang dimiliki Bank Muamalat KCP Parepare.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi mahasiswa

Diharapkan agar penelitian ini dapat menambah pengetahuan dalam menganalisis peran layanan *e-banking* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Parepare. Serta diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber referensi atau rujukan untuk penelitian berikutnya.

2. Bagi akademik

Penelitian ini sangat diharapkan dapat berguna untuk mahasiswa dalam melakukan kajian yang berkenaan dengan peran layanan *e-banking* dalam meningkatkan kepuasan nasabah terhadap perbankan syariah yang ada di Indonesia.

3. Bagi Bank

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan, pedoman dan acuan bagi lembaga perbankan serta masyarakat luas dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada perbankan syariah melalui layanan *e-banking*.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Tinjauan penelitian relevan adalah deskripsi ringkas tentang hasil penelitian terdahulu yang pernah diteliti seseorang dan akan menjadi bahan masukan untuk penelitian yang diteliti. Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

Pertama, Widarni Mariati dengan judul “Analisis Layanan E-Banking dalam meningkatkan Frekuensi dalam Bertransaksi Nasabah (Studi pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui frekuensi bertransaksi nasabah yang menggunakan layanan e-banking pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram. Yang di mana untuk saat ini terdapat 40.000 nasabah Bank BNI Syariah Cabang Mataram yang menggunakan layanan e-banking. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi ke lokasi penelitian. Sedangkan teknik analisis data peneliti menganalisis data dengan melalui tiga alur yaitu, reduksi data, data *display*, dan kesimpulan atau verifikasi.

Adapun hasil penelitian analisis layanan e-banking pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram, yang berdasarkan hasil wawancara dengan Customer Servis Head dan dengan para nasabah yang menggunakan layanan e-banking. Layanan e-banking ini tentunya dapat meningkatkan atau menambah frekuensi bertransaksi para nasabah dengan berbagai produk layanan e-banking yang disediakan dan dengan berbagai penyebab atau alasan yang membuat nasabah

semakin sering bertransaksi dengan adanya layanan e-banking, seperti kemudahan dalam penggunaan, efisiensi waktu, dan ketersediaan fasilitas. Namun juga ada beberapa hambatan-hambatan dalam penggunaan layanan e-banking yang dirasakan oleh nasabah berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, seperti jaringan yang harus sesuai provider, pengetahuan nasabah akan teknologi, dan terkait teknis pada penggunaan layanan e-banking itu sendiri¹⁰.

Persamaan penelitian peneliti dengan penelitian Widarni Mariati yaitu sama-sama meneliti tentang layanan *e-banking* pada suatu bank, sedangkan perbedaannya yaitu dalam penelitian Widarni Mariati menjelaskan bahwa layanan *e-banking* dapat meningkatkan frekuensi bertransaksi nasabah yang disebabkan oleh adanya kemudahan dalam penggunaan, efisiensi waktu, dan ketersediaan fasilitas. Sedangkan pada penelitian ini menjelaskan bahwa layanan *e-banking* memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabah yang kemudian dari perasaan tersebut akan menciptakan kepuasan.

Kedua, Arif Ainun Fajri dengan judul penelitian “Perkembangan Perbankan Syariah dalam Era Digital”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa tentang perkembangan perbankan syariah dalam era digital. Metode penelitian dalam skripsi ini menggunakan metode kepustakaan (*library research*), sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder.

Hasil dari penelitian ini adalah berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan dan teori yang telah dijelaskan dapat ditarik kesimpulan bahwa perkembangan perbankan syariah dengan berbasis pada teknologi informasi ini akan

¹⁰Widarni Mariati, “Analisis Layanan E-Banking dalam Meningkatkan Frekuensi Bertransaksi Nasabah (Studi pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram)” (Skripsi Sarjana; Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Mataram, 2020) h.61.

sangat membantu dalam mengontrol peningkatan akses masyarakat terhadap berbagai produk jasa keuangan secara *online*. Dengan semakin berkembangnya teknologi muncul layanan berbasis *website*, akses informasi menjadi lebih cepat dan mudah serta dapat diakses kapan saja dan dimana saja. Penerapan teknologi berbasis *website* akan sangat membantu baik untuk pengunjung (calon nasabah/pembeli), pembeli, maupun *developer* (penjual)¹¹.

Adapun persamaan penelitian Arif Ainun Fajri dengan penelitian peneliti yaitu sama-sama meneliti tentang perkembangan perbankan syariah dalam dunia digital dengan penggunaan layanan *e-banking*. Kemudian perbedaan penelitian Arif dengan penelitian peneliti yaitu penelitian Arif menjelaskan teori secara garis besar tentang perkembangan teknologi informasi dalam perbankan syariah, sedangkan penelitian peneliti menjelaskan perkembangan layanan *e-banking* dalam Bank Muamalat dan kepuasan nasabah pada layanan *e-banking* tersebut.

Ketiga, Wastina dkk dengan judul penelitian “Peran Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Pegadaian Cabang Helvetia”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan aplikasi pegadaian digital service dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif yang menjelaskan secara deskriptif tentang peran layanan pegadaian digital service (PDS) dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa peran layanan pegadaian digital service memberikan pengaruh yang positif dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah akan memberi pengaruh yang besar bagi kelangsungan hidup

¹¹Arif Ainun Fajri, “Perkembangan Perbankan Syariah Dalam Era Digital” (Skripsi Sarjana; Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Bengkulu, 2021) h.63.

perusahaan. Tanpa adanya kepuasan pelanggan atas pelayanan maka harapan suatu perusahaan untuk dapat hidup, tumbuh, dan berkembang akan sangat sulit tercapai. Dengan adanya layanan PDS tersebut nasabah lebih tahu penggunaan transaksi digital, manfaat dan kemudahan fitur-fitur layanan pegadaian digital sehingga nasabah dapat merasakan kepuasan bertransaksi dan mendorong nasabah pegadaian untuk tetap melakukan transaksi melalui pegadaian digital service. Jika zaman dahulu orang-orang masih ingin direpotkan dengan pelayanan manual, namun berbeda dengan zaman sekarang dimana orang-orang dituntut untuk serba cepat dan instan. Dengan layanan pegadaian digital membuat transaksi lebih mudah dan cepat. Sejak peluncuran aplikasi ini pihak Pegadaian terus melakukan pembaharuan terhadap aplikasi ini agar sistemnya berjalan lancar dan tidak sering down karena akan diakses banyak orang¹².

Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang meningkatkan kepuasan nasabah, sedangkan perbedaannya yaitu pada penelitian Wastina dkk menjelaskan kepuasan nasabah atau pelanggan secara garis besar pada suatu *outlet* (Pegadaian Cabang Helvetia). Sedangkan pada penelitian peneliti menjelaskan layanan *e-banking* dapat meningkatkan kepuasan nasabah, karena layanan ini dapat memberikan kemudahan kepada nasabah serta dapat diakses selama 24 jam.

Keempat, Mochamad Rizky Firdaus dengan judul “Peran Pelayanan E-Banking dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di PT.Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Lumajang tahun 2020”. Tujuan dari penelitian ini adalah mendiskripsikan terkait dengan penerapan *e-banking* dalam meningkatkan loyalitas

¹²Wastina Sri Siregar, Mhd. Dani Habra dan Sari Wulandari, “Peran Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Pegadaian Cabang Helvetia”, *JIMK: Jurnal Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 3, no. 1 (2022) h.39.

nasabah, serta tanggapan nasabah terkait dengan pelayanan *e-banking* dan juga standar perbankan terkait dengan pelayanan *e-banking* yang diberikan oleh BRI kantor cabang Lumajang. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan dan jenis penelitian kualitatif, deskriptif dengan subjek penelitian menggunakan *purposive* dan metode pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, untuk menguji data keabsahan data penelitian menggunakan triangulasi sumber.

Hasil dari penelitian ini yaitu dalam penerapan pelayanan *e-banking* yang dilakukan oleh BRI kantor cabang Lumajang tidak ada bedanya dengan bank-bank yang lain hanya saja perbedaan tersebut terletak dari pengaman yang diberikan di dalam aplikasi tersebut sehingga keunggulan dalam *e-banking* BRI dengan bank lain hanya terletak dari *enable* dan *disable* kartu. Kemudian terkait dengan tanggapan nasabah tentang pelaksanaan *e-banking* yang berada di kantor cabang Lumajang mereka mengatakan sangat puas dikarenakan keamanan dalam penggunaannya sangat bagus sekali, dan juga karena kecepatan dan tidak terkendala dalam setiap aksesnya karena BRI sudah mempunyai satelit sendiri. Tinjauan standar perbankan yang dilakukan terkait dengan *e-banking* oleh BRI kantor cabang Luamjang itu sudah diselaraskan dengan UU yang diterbitkan oleh BI terkait dengan penggunaan layanan internet¹³.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah sama-sama meneliti mengenai *e-banking* dalam suatu bank. Kemudian perbedaan penelitian ini

¹³Mochamad Rizky Firdaus, "Peran Pelayanan E-Banking dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Lumajang Tahun 2020" (Skripsi Sarjana; Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Syariah, Jember, 2021) h.84-85.

dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah pada penelitian Mochamad Rizky Firdaus mengungkapkan bahwa *e-banking* pada bank BRI memiliki keunggulan dalam keamanan dan kecepatan dalam aksesnya karena telah memiliki satelit sendiri. Sedangkan pada penelitian peneliti menjelaskan bahwa *e-banking* dapat mempermudah transaksi yang dilakukan nasabah, karena nasabah dapat bertransaksi kapan dan dimana saja tanpa harus datang ke bank.

B. Tinjauan Teori

1. Pengertian Peran

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia peran berarti sesuatu yang dimainkan, dijalankan atau perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki seseorang yang berkedudukan dalam masyarakat.¹⁴ Peran dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang diperankan atau dimainkan oleh seseorang yang memiliki kedudukan dalam suatu organisasi. Peran dapat berupa tindakan yang dilakukan secara individu atau secara berkelompok dalam suatu peristiwa.

Peran merupakan aspek dinamis dari suatu status sosial yang artinya, ketika seseorang bisa melakukan kewajiban dan juga bisa mendapatkan haknya secara bersamaan, maka dapat dikatakan bahwa orang tersebut telah melaksanakan sebuah peran. Peran adalah sebagai tingkah laku yang harus ditunjukkan oleh seseorang yang berkedudukan (hidup) dalam masyarakat. Kemudian peranan adalah tindakan yang dimiliki oleh seseorang dalam suatu kejadian.¹⁵

¹⁴Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013) h.1051.

¹⁵Syamsir Torang, *Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi)*, (Bandung: Alfabeta, 2014) h.86.

2. Perbankan Syariah

Sejarah perbankan syariah pertama kali muncul di Desa Mit Ghamr pada tahun 1963 di Kairo, Mesir dengan sebutan *Islamic Rural Bank*¹⁶. Sedangkan perbankan syariah di Indonesia baru lahir pada tahun 1991 dengan didirikannya PT Bank Muamalat tanggal 1 November 1991 atas rekomendasi MUI, kemudian MUI bekerja sama dengan ICMI untuk mendirikan bank syariah, yang mana yaitu Bank Muamalat Indonesia.¹⁷ Namun Bank Muamalat baru beroperasi pada tahun 1992. Berbagai prinsip perbankan syariah diterapkan dalam kontrak antara bank dengan pihak lain berdasarkan hukum Islam.

Perbankan syariah adalah sistem perbankan yang didasarkan pada hukum syariah Islam yang berlandaskan Alquran dan hadits. Perbankan syariah merupakan lembaga yang memberikan layanan jasa dalam perbankan yang berdasarkan prinsip syariah. Prinsip syariah yang dimaksud adalah suatu prinsip hukum dalam Islam yang kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah¹⁸. Fatwa dalam bidang syariah tersebut dikeluarkan oleh Lembaga Dewan Syariah Nasional (DSN). Ada dua jenis bank syariah yaitu Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS). Upaya untuk pangsang prinsip syariah didasarkan pada larangan Islam untuk mengumpulkan atau meminjamkan dengan bunga yang disebut riba dan larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram.

¹⁶M. Nur Rianto, *Pengantar Ekonomi Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2017) h.320.

¹⁷I Nyoman Budiono, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2022) h.77.

¹⁸Khotibul Umam dan Setiawan Budi Utomo, *Perbankan Syariah (Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia)* (Depok: Rajagrafindo Persada, 2016) h.1-2.

Sebagaimana firman Allah swt. dalam surah Ali Imran/3:130.

(١٣٠) يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Terjemahnya:

Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung[130].¹⁹

Bank syariah menggunakan sistem bagi hasil dalam operasinya sesuai dengan hukum syariah Islam. Kehadiran bank syariah dapat menjadi pilihan bagi umat Islam untuk bertransaksi sesuai syariat agama Islam tanpa sistem bunga yang dilarang oleh Islam. Bank syariah telah mengalami perkembangan yang signifikan dari waktu ke waktu. Bank sebagai lembaga yang menyalurkan dana masyarakat sebagai simpanan dan meminjamkan dana tersebut kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman.

Bank syariah sebagai implementasi dari konsep ekonomi Islam juga berpihak kepada sektor *riil*, khususnya pada usaha menengah ke bawah. Dimana dalam bank syariah yang tidak mengenal sistem bunga, tetapi menawarkan kerjasama yang saling menguntungkan antara pemilik modal (*shahibul mal*) dan pengusaha (*mudharib*) yang melalui sistem *mudharabah* atau *musyarakah*. Selain itu, tujuan dari bank syariah adalah lahirnya perbankan syariah yang menggerakkan perekonomian masyarakat yang sebagian besar berada di kalangan menengah ke bawah²⁰.

Prinsip syariah menekankan agar pelaku ekonomi selalu patuh pada etika hukum dan moral dalam kegiatan ekonomi bisnis. Implementasi konsep syariah pada dasarnya sistem keuangan atau sistem perbankan Islam memiliki tiga ciri dasar, yaitu

¹⁹Kementerian Agama RI, *Al-Hikmah (Al Qur'an 20 Baris dan Terjemahan 2 Muka)* (Jakarta Selatan: Wali, 2013) h.34.

²⁰Sri Indah Nikensari, *Perbankan Syariah (Prinsip, Sejarah dan Aplikasinya)* (Semarang: Pustaka Rizki Putra, 2012) h.9.

sistem keadilan, penghindaran kegiatan yang dilarang, dan memperhatikan aspek kemanfaatan. Ketiga ciri sistem ini tidak hanya memfokuskan pada praktik riba, tetapi juga pada kebutuhan untuk menerapkan prinsip syariah dalam sistem keuangan ekonomi yang seimbang²¹.

Adapun prinsip-prinsip yang berlaku pada bank syariah²², yaitu:

- a. Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*).
- b. Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*).
- c. Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*)
- d. Pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*).
- e. Pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*).

Pengembangan perbankan syariah bertujuan untuk mencapai kemaslahatan yang sebesar-besarnya bagi masyarakat dan memberikan pengaruh yang optimal terhadap perekonomian nasional. Upaya pengembangan perbankan syariah merupakan bagian dan kegiatan yang mendukung pelaksanaan rencana strategis dalam skala yang lebih besar di tingkat nasional. Sistem perbankan syariah yang hendak diterapkan oleh Bank Indonesia adalah perbankan syariah modern yang bersifat universal dan terbuka bagi seluruh rakyat Indonesia tanpa terkecuali²³.

Dalam rangka tata kelola ekonomi makro, maraknya penggunaan berbagai produk dan instrumen keuangan syariah memperkuat hubungan antara sektor keuangan dengan sektor *riil* dan menciptakan harmonisasi antara kedua sektor

²¹Tri Inda Fhadila Rahma, "Buku Diktat Perbankan Syariah I" (Universitas Islam Negeri; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Sumatra Utara, 2019) h.26.

²²Sumartik dan Misti Hariasih, *Buku Ajar Manajemen Perbankan* (Jawa Timur: Umsida Press, 2018) h.21-22.

²³Hasan, "Analisis Industri Perbankan Syariah di Indonesia" *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan*, 1 no. 1 (2011) h.2.

tersebut. Pemanfaatan produk dan perangkat syariah yang lebih luas tidak hanya mendukung aktivitas keuangan dan bisnis masyarakat, tetapi juga mengurangi transaksi spekulatif, yang akan mendukung stabilitas sistem keuangan secara keseluruhan, yang pada gilirannya akan berkontribusi besar terhadap pencapaian stabilitas harga jangka menengah.

3. *E-Banking*

a. Pengertian *E-Banking*

Kemunculan masyarakat digital ini dipacu oleh perkembangan dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat intensif di sektor perbankan yang disebut *e-banking* (*electronic banking*). *E-banking* merupakan layanan yang memudahkan nasabah bank untuk menerima informasi, berkomunikasi dan pemrosesan transaksi perbankan melalui media yang berbasis jaringan internet. *E-banking* menciptakan paradigma baru bagi industri perbankan yang kompetitif di seluruh dunia. *E-banking* menawarkan cara baru dalam berbisnis yang nyaman dan mudah. Eksistensi *e-banking* diawali dengan *database* dan teknologi yang diperkenalkan di industri perbankan untuk memudahkan serta mempercepat transaksi keuangan.

E-banking dapat dimanfaatkan untuk melakukan transaksi pemindah bukuan sesama bank, transfer antarbank dan informasi saldo rekening. Dengan kata lain, *e-banking* adalah inovasi bank distribusi untuk mengakses akun nasabah melalui ponsel. *E-banking* juga dapat membuat transaksi perbankan lebih cepat karena bisa dilakukan kapan saja.

E-banking menawarkan banyak manfaat bagi nasabah, bank, dan otoritas. Bagi nasabah, *e-banking* menawarkan kenyamanan dan kemudahan bertransaksi

dalam hal waktu, tempat dan harga. Nasabah tidak perlu lagi pergi ke bank untuk mendapatkan informasi atau melakukan transaksi perbankan. Dan juga untuk beberapa layanan *e-banking*, nasabah bisa melakukan transaksi selama 24 jam yang dapat melalui laptop atau ponsel seperti telepon atau *handphone* yang bisa dibawa kemana-mana selama terhubung dengan jaringan internet atau pesan teks (SMS).

Bagi bank, *e-banking* meningkatkan pendapatan berbasis biaya (pendapatan yang dapat dibebankan) dan mengurangi biaya operasi ketika dibandingkan dengan layanan transaksi yang ditawarkan melalui kantor cabang yang relatif tinggi untuk karyawan, gedung apartemen, keamanan, listrik dan lainnya. Kemudian bagi otoritas, perkembangan teknologi *e-banking* sangat mendorong menciptakan masyarakat yang *less cash society* (tanpa uang tunai). Masyarakat yang *less cash society* adalah gaya hidup yang menggunakan media transaksi atau uang elektronik dalam bertransaksi, sehingga tidak perlu membawa uang tunai. *Less cash society* selain mampu meningkatkan sistem pembayaran yang cepat, aman, dan efisien, *less cash society* juga dapat mempercepat siklus bisnis dan stabilitas sistem keuangan serta dapat mencegah pelanggaran dan kejahatan pencucian uang.

Keberhasilan *e-banking* tentunya tergantung pada kesadaran nasabah itu sendiri. Bagaimana seorang nasabah menyikapi adanya sistem perbankan yang berbasis *online* ini, apakah itu menguntungkan bagi nasabah atau justru merugikan diri nasabah. Penggunaan *e-banking* sebenarnya juga harus didasari oleh persepsi baik yang ada dalam diri nasabah. Persepsi inilah yang akan membuat karakter seorang nasabah dalam mengoperasikan teknologi dengan baik. Persepsi kepercayaan, kemudahan, manfaat, serta risiko sangat diperhitungkan dalam melakukan suatu transaksi di dunia maya. Maka dari itu, penting bagi pihak perbankan untuk selalu

mengontrol dan memperhatikan nasabahnya selama mengoperasikan layanan kepada nasabah berlangsung.

Layanan *e-banking* memberikan beberapa keunggulan dan keuntungan dari pada bank dengan sistem tradisional yaitu diantaranya²⁴:

- 1) Hemat waktu, jika nasabah ingin melakukan transaksi, nasabah tidak perlu ke bank, nasabah dapat melakukan transaksi melalui layanan *e-banking*.
- 2) Kenyamanan, nasabah dapat melakukan pembayaran dan tranfer ke rekening lain tanpa perlu mengantri di bank, karena layanan *e-banking* bisa digunakan dimana saja.
- 3) Akses, pelayanan *e-banking* tersedia dalam waktu seminggu selama 24 jam sehari.
- 4) Konfirmasi, transaksi yang dilakukan nasabah akan terlaksana dan terkonfirmasi dengan segera.
- 5) Keamanan, nasabah tidak perlu khawatir karena layanan *e-banking* dilengkapi dengan *smartlook* berupa PIN dan *password* yang hanya diketahui nasabah yang bersangkutan. Serta mencegah akses tidak resmi pada akun nasabah.
- 6) Keselamatan, nasabah tidak perlu membawa uang tunia yang banyak karena nasabah layanan *e-banking* dilengkapi dengan sistem pembayaran dan transfer *online*.

²⁴Mariato Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: Andi, 2011) h.66.

b. Teknologi Informasi dalam Perbankan Syariah

Dalam dunia perbankan, perkembangan sistem informasi memaksa perusahaan mengubah strategi bisnisnya, menempatkan sistem teknologi sebagai elemen utama dalam proses inovasi produk dan layanan. Seperti layanan transaksi elektronik yang dilakukan melalui ATM, *phone banking* dan *mobile banking* merupakan bentuk baru layanan perbankan yang mengubah layanan transaksi manual menjadi layanan transaksi berbasis teknologi²⁵. Hal ini juga membuat sektor perbankan, baik perbankan konvensional maupun perbankan syariah harus menggunakan teknologi yang berbasis komputer untuk mempermudah transaksi dengan nasabah.

Melalui pemanfaatan sistem teknologi informasi, perbankan syariah dapat menjangkau lebih banyak nasabah di lokasi distribusi yang lebih luas karena layanan perbankan tidak lagi dibatasi oleh lokasi. Selain itu, inovasi layanan dengan menggunakan teknologi dapat menunjukkan bahwa perbankan syariah memiliki layanan yang tidak kalah lengkap dan berkualitas dari perbankan konvensional, sehingga dapat menarik calon nasabah baru. Manfaat sistem teknologi informasi bagi perbankan syariah adalah dapat mempermudah transaksi, menyimpan *file* lebih aman, dan memiliki sistem perbankan yang lebih maju. Serta akses dapat dikontrol dengan mudah hanya dengan sistem teknologi.

Dalam kegiatan usahanya, perbankan syariah bekerjasama dengan bidang sistem teknologi informasi untuk membangun sistem informasi perbankan syariah dengan membuat aplikasi khusus yang memudahkan seluruh proses transaksi

²⁵ Aan Ansori, "Sistem Informasi Perbankan Syariah," *Banque Syar'i: Jurnal Ilmiah Perbankan Syari'ah*, 4, no. 2 (2018) h.185.

perbankan syariah, salah satunya dalam proses jual beli saham. Dan menjadi sangat relatif untuk mengatakan bahwa satu aplikasi teknologi perbankan syariah baik atau lebih baik dari aplikasi lainnya.

Aplikasi pembiayaan dalam perbankan syariah umumnya dibuat untuk melakukan pencatatan dalam transaksi atau produk itu sendiri. Serta mengelolah data yang akan diperlukan dalam pembiayaan syariah agar dapat terkomputerisasi dan lebih akurat lagi sehingga tidak mengalami redundansi data. Aplikasi akan didukung dengan teknologi internet agar bisa diakses secara *online* oleh pekerja dalam bagian-bagian yang bersangkutan.

Pada bidang pemasaran lembaga perbankan syariah juga membuat yang namanya *website* khusus yang akan digunakan dalam proses *e-banking*. *Website* ini akan memberikan kemudahan untuk nasabah dalam melakukan transaksi. Selain itu *website* tersebut juga memberikan nasabah kemudahan dalam memperoleh informasi mengenai perbankan syariah dan produk-produknya.

c. Jenis-Jenis Layanan *E-Banking*

1) *Mobile Banking*

Mobile banking adalah hasil dari perkembangan sistem teknologi informasi digunakan di sektor bisnis. *Mobile banking* menyatukan sistem informasi dan aplikasi bisnis. Dengan adanya *mobile banking*, nasabah dapat memanfaatkan layanan 24 jam sehari tanpa harus pergi ke cabang bank untuk urusan pribadi. *Mobile banking* adalah layanan yang relatif baru yang ditawarkan oleh bank kepada nasabah bank dengan kenyamanan dan fitur yang menghemat waktu²⁶.

²⁶Dedi Rianto Rahadi, *Financial Technology* (Bogor: Filda Fikrindo, 2020) h.44.

Mobile banking adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan telepon genggam atau *smartphone*²⁷. Layanan *mobile banking* dapat digunakan melalui menu yang telah tersedia melalui aplikasi yang diunduh dan *diinstal* oleh nasabah. Dibandingkan dengan SMS banking, *mobile banking* lebih mudah digunakan, karena nasabah tidak perlu mengingat format SMS yang dikirim ke bank, maupun nomor tujuan SMS banking.

Mobile banking adalah salah satu layanan perbankan yang diimplementasi dari kemajuan teknologi informasi. Layanan ini merupakan peluang bagi perbankan untuk menawarkan nilai tambah sebagai insentif bagi nasabah. Mempromosikan *mobile banking* akan memberikan implikasi langsung pada adopsi yang dilakukan konsumen terhadap teknologi. *Mobile banking* atau dapat disingkat *M-banking* merupakan layanan perbankan yang diberikan bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan perbankan, baik efektifitas maupun efisiensi nasabah untuk melakukan berbagai transaksi.

Mobile banking merupakan salah satu layanan *e-banking* yang banyak digemari dan diminati oleh nasabah. Hal ini disebabkan karena layanan *Mobile banking* membantu nasabah untuk melakukan transaksi dan mengakses informasi mengenai rekening nasabah hanya dengan ponsel. Tetapi ponsel tersebut harus bisa terhubung dengan jaringan internet.

Untuk dapat menggunakan *mobile banking*, nasabah harus mendaftar terlebih dahulu ke bank. Nasabah dapat menggunakan layanan *mobile banking* dengan mengunduh dan memasang aplikasi *mobile banking* di ponselnya

²⁷Otoritas Jasa Keuangan, *BIJAK BER-eBANKING* (Jakarta: OJK, 2015) h.13.

(telepon genggam). Setelah membuka aplikasi, nasabah harus memasukkan *username* dan *password* untuk *login*, setelah itu nasabah dapat memilih menu transaksi yang tersedia dan meminta OTP saat menyelesaikan transaksi.

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

2) Kartu dan Mesin ATM (*Automated Teller Machine* atau Anjungan Tunai Mandiri)

ATM merupakan terminal elektronik yang disediakan oleh lembaga keuangan atau bisnis lain yang memungkinkan nasabah melakukan penarikan uang, penyetoran uang, pemeriksaan saldo dan mentransfer uang dari rekening tabungan nasabah di bank. Mesin ATM bisa ditemui diberbagai tempat oleh nasabah, seperti pusat perbelanjaan, pasar, sekolah, dan perkantoran. Selain mesin ATM, kartu ATM dapat juga digunakan sebagai alat berbelanja di tempat pembelian, seperti di *supermarket*, *mall* dan tempat-tempat lainnya.

Adapun fitur-fitur yang tersedia dalam mesin ATM adalah sebagai berikut²⁸:

- a) Informasi rekening (cek saldo)
- b) Penarikan

(1) Penarikan cepat mulai dari Rp. 100.000,- sampai Rp. 2.000.000.-;

²⁸ Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik* (Yogyakarta: Deepublish, CV Budi Utama, 2018) h.64.

- (2) Penarikan sesuai dengan jumlah yang diinginkan dengan batas nominal tertentu dalam sekali penarikan dan jumlah maksimum penarikan per hari.
- c) Transfer ke sesama bank atau ke bank lainnya
- d) Layanan pembayaran (*payment service*)
 - (1) Rekening listrik
 - (2) Rekening air
 - (3) Cicilan kredit
 - (4) Tiket transportasi: pesawat dan kereta api
 - (5) Zakat
- e) Pembelian
 - (1) Pulsa telepon selular (HP)
 - (2) Token listrik

Mesin ATM ditempatkan di lokasi yang mudah ditemui oleh masyarakat yaitu seperti pasar tradisional, pusat perbelanjaan (*mall*), *mini market*, stasiun kereta, Pelabuhan, bandara, kantor pos, kantor pelayanan public, hotel, kampus, restoran, rumah sakit dan kantor bank itu sendiri²⁹.

Kartu ATM (kartu debit/kartu kredit) merupakan kepemilikan nasabah secara pribadi yang sudah terjamin kerahasiaan dan keamanan dari kartu tersebut. Setiap pemilik kartu ATM akan diberikan kode PIN (*personal identification number*). kode PIN merupakan nomor rahasia untuk melakukan transaksi keuangan. Kode ini terdiri dari 6 digit angka dan tidak ada yang bisa mengetahui kode PIN ini termasuk bahkan pihak bank. kode PIN bisa diubah

²⁹ Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*, (Yogyakarta: Deepublish, CV Budi Utama, 2018) h.65.

sesuai dengan keinginan nasabah dan selalu digunakan saat membayar di ATM atau saat melakukan transaksi pembelian barang melalui fasilitas debit.

3) Internet Banking

Internet banking adalah salah satu layanan perbankan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet yang dapat diakses melalui *website* milik bank. Kegiatan ini menggunakan jaringan internet sebagai perantara atau penghubung antara nasabah dengan bank tanpa harus pergi ke bank bank. Nasabah dapat menggunakan komputer desktop, laptop, tablet, atau telepon pintar (*smartphone*).

Adapun fitur layanan internet banking mencakup informasi umum rekening tabungan atau giro, rekening deposito, kartu kredit, informasi mutasi rekening, transfer dana, baik transfer antarrekening maupun antarbank, pembelian pulsa, pembelian tiket, penempatan deposito, layanan informasi seperti suku bunga dan kurs, dan pembayaran, misalnya pembayaran telepon, internet, kabel TV, asuransi, listrik dan berbagai jenis pembayaran lainnya³⁰.

4) *Electronic Data Capture (EDC)*

EDC adalah perangkat atau terminal yang dapat digunakan untuk transaksi pembayaran dengan kartu debit atau kredit atau prabayar di *merchant* atau toko. Perangkat ini terhubung dengan jaringan komputer bank. EDC terdiri dari pembaca data pada *magnetic stripe* atau *chip* kartu, tombol menu dan angka untuk memasukkan jenis transaksi, nilai transaksi dan kode PIN, layar untuk menampilkan jenis dan nilai transaksi, serta printer untuk

³⁰Otoritas Jasa Keuangan, *BIJAK BER-eBANKING* (Jakarta: OJK, 2015) h.11.

bukti atau hasil transaksi. EDC banyak digunakan dalam toko atau *supermarket* untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi pembelian. Selain itu EDC juga dapat digunakan untuk pembayaran telepon, listrik, pulsa, tiket pesawat, dan transaksi lainnya.

d. Faktor-Faktor Diperlukannya Teknologi Informasi

Adapun faktor-faktor penyebab diperlukannya sistem teknologi informasi bagi suatu perusahaan atau organisasi adalah sebagai berikut³¹:

1) Tekanan Akibat dari Persaingan Bisnis

Sistem teknologi informasi memainkan peran penting dalam kesuksesan persaingan bisnis dalam suatu organisasi atau perusahaan. Salah satunya adalah untuk mengatasi tekanan persaingan perusahaan yang dimana persaingan saat ini semakin ketat akibat perkembangan globalisasi. Hanya karena kesalahan kecil saja bisa berakibat fatal bagi suatu perusahaan.

Oleh karena itu, suatu organisasi atau perusahaan mau tidak mau diharuskan membuat inovasi-inovasi teknis yang lebih *modern* untuk menghindari kesalahan yang bisa berakibat fatal. Begitu juga dengan produk yang dihasilkannya dapat dengan mudah bersaing di dunia pasar. Untuk menciptakan inovasi tersebut, suatu perusahaan harus mengandalkan yang namanya teknologi informasi. Melalui pemanfaatan sistem teknologi informasi maka perusahaan juga bisa inovatif mempromosikan produk dan memasarkan produk.

³¹Juhriyansyah Dalle dkk, *Pengantar Teknologi Informasi* (Depok: Rajawali Pers, 2020) h.4-6.

2) Meningkatkan Kompleksitas dari Tugas Manajemen

Dalam manajemen terdapat lima tugas yang meliputi, *planning* (perencanaan), *organizing* (mengatur), *actuating* (menjalankan), *directing* (mengarahkan), dan *controlling* (mengendalikan). Untuk meningkatkan kinerja dari tugas-tugas tersebut, maka diperlukan suatu penerapan sistem teknologi informasi dalam menjalankan tugas manajemen tersebut.

Hasil yang didapatkan dari penerapan sistem teknologi informasi dalam kompleksitas tugas manajemen adalah sebagai berikut:

- a) Waktu yang digunakan dalam proses proyek menjadi lebih sedikit. Hal tersebut disebabkan adanya penerapan teknologi yang dapat mengurangi atau mempersingkat waktu komunikasi dalam rantai biokrasi.
- b) Sistem yang awalnya masih manual dalam suatu perusahaan atau organisasi, kini mendapat peningkatan menjadi pembaruan otomatis, sehingga biaya tenaga dan biaya lainnya dapat berkurang.
- c) Proses integrasi lebih mudah dilakukan dalam seluruh kantor atau cabang-cabang perusahaan, karena tidak perlu lagi mengunjungi satu persatu-satu cabang perusahaan tersebut.
- d) Proses pengambilan keputusan menjadi lebih cepat, karena data-data yang diperlukan lebih cepat diperoleh dibandingkan ketika tidak menggunakan teknologi informasi.
- e) Biaya saat melakukan promosi menjadi lebih sedikit, karena media promosi bisa dilakukan secara daring atau *online* dan para konsumen dapat dengan mudah melihat profil suatu perusahaan dengan mudah di mana pun dan kapan pun.

3) Perlunya Waktu Tanggap yang Lebih Cepat

Keuntungan penerapan sistem informasi berbasis digital dalam kompleksitas tugas manajemen yang sebelumnya dijelaskan di atas bahwa penerapan sistem teknologi informasi dapat mempersingkat atau mempercepat dalam berkomunikasi, dengan waktu komunikasi yang relatif singkat tersebut, maka kebutuhan konsumen akan lebih cepatnya waktu tanggap pun dapat terpenuhi.

4) Pengaruh Globalisasi

Di era globalisasi, semua aspek terus berkembang tanpa batasan, baik itu waktu, jarak, tempat atau keterbatasan lainnya. Pengembangan aspek-aspek tersebut dapat dilakukan karena adanya penggunaan sistem informasi berbasis digital melalui internet.

4. Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan sesuai dengan harapan. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan yang diharapkan.³² Ketika kinerja jauh dari harapan, seseorang akan merasa kecewa. Sebaliknya, ketika kinerja memenuhi harapan, maka seseorang akan merasa bahagia. Kemudian, jika kinerja melebihi harapan, maka orang tersebut akan merasa sangat puas. Kepuasan nasabah atau pelanggan adalah tentang perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

³²Fathan Budiman, "Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Boyolali", *INTELEKVITA: Jurnal Ekonomi, Sosial dan Humaniora*, 2.5 (2020) h.147.

Kepuasan adalah sebuah fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Kepuasan konsumen (nasabah) merupakan tanggapan yang diperlihatkan oleh konsumen (nasabah) terhadap pelayanan atau hasil kerja yang diterima, kemudian konsumen (nasabah) akan membandingkan pelayanan atau hasil kerja tersebut dengan harapan yang diinginkannya.³³ Banyak perusahaan yang memfokuskan pada kepuasan nasabah, karena nasabah mudah untuk berubah pikiran bila mendapat tawaran yang lebih baik. Maka dari itu, suatu perusahaan selalu berusaha memberikan yang terbaik agar nasabah sulit untuk mengubah pilihannya. Kepuasan atau kesenangan yang besar akan menciptakan keterikatan emosional terhadap sesuatu, bukan karena kesukaan atau preferensi rasional. Hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang besar.

Memperebutkan kepuasan nasabah adalah kunci terpenting untuk memenangkan persaingan. Selain itu, memuaskan kebutuhan konsumen (nasabah) merupakan keinginan oleh setiap perusahaan. Kemudian faktor penting bagi kelangsungan suatu perusahaan yaitu memuaskan kebutuhan konsumen (nasabah) yang meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap suatu produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari.³⁴ Kualitas layanan dengan meningkatkan kualitas personel yang dapat ditunjukkan melalui kinerja karyawan, penggunaan teknologi canggih, perbaikan sistem, prosedur dan lain-lain merupakan salah satu unsur daya saing yang sangat berpihak pada bank sebagai perusahaan jasa. Elemen ini paling penting

³³Teddy Chandra dkk, *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis* (Malang: IRDH, 2020) h.120.

³⁴Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019) h.83.

untuk memastikan tingkat kepuasan nasabah atau pelanggan yang tinggi, tidak lupa untuk tetap mengedepankan prinsip dan aturan syariah Islam.

Menurut sudut pandang Islam, yang menjadi tolak ukur dalam standar penilaian kepuasan nasabah adalah standar syariah. Kepuasan nasabah dalam pandangan syariah adalah tingkat referensi harapan untuk suatu produk atau layanan realitas yang diterima oleh syariah harus diikuti. Sebagai panduan menentukan tingkat kepuasan konsumen, maka perusahaan barang dan jasa perlu melihat kinerja perusahaan dengan mengacu pada sifat lemah lembut dan sifat amanah. Seperti yang dikatakan pada firman Allah swt. dalam surah Ali-Imran/3: 159

فَمَا رَحْمَةً مِّنَ اللَّهِ لَئِنَّ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ (١٥٩)

Terjemahnya:

Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal[159]³⁵.

Dari ayat diatas, dapat diketahui bahwa agar selalu bersikap lemah lembut kepada orang lain. Orang lain yang dimaksud dalam dunia perbankan adalah nasabah. Karena dengan bersikap lemah lembut merupakan hal penting dalam memberikan kepuasan kepada nasabah.

³⁵Kementian Agama Republik Indonesia, *Al-Hikmah (Al Qur'an 20 baris dan Terjemahan 2 muka)*, (Jakarta Selatan: Wali, 2013) h.37.

b. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan

Adapun komponen-komponen yang dapat menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan adalah sebagai berikut³⁶:

- 1) Kualitas produk. Kualitas produk adalah suatu kondisi dimana produk yang dihasilkan dapat memberikan nilai-nilai positif seperti, daya ketahanan, kehandalan, ketelitian, baik secara fisik, fungsi dan sifat dari produk tersebut. Kualitas dapat pula diartikan sebagai sesuatu yang menentukan kepuasan konsumen dan upaya suatu perusahaan untuk terus melakukan perubahan kearah yang lebih baik.
- 2) Kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan memiliki konsep 5 dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik serta sesuai dengan harapan konsumen, diperlukan pembentukan sikap dan perilaku dari karyawan.
- 3) Faktor emosional. Faktor emosional yaitu perasaan yang dirasakan pelanggan atau konsumen ketika menggunakan produk dari suatu perusahaan. Kepuasan konsumen didasari oleh rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses dan lain sebagainya.
- 4) Faktor biaya (Harga). Biaya atau harga adalah suatu nilai yang ditukarkan untuk mendapatkan manfaat dari menggunakan suatu produk atau jasa. Harga akan mengikuti kualitas suatu produk yang artinya semakin bagus kualitas produk maka semakin tinggi harganya. Karena hal tersebut akan nada konsumen yang rela membayar sejumlah uang untuk produk atau jasa yang

³⁶Rosnaini Daga, *Citra, Kualitas produk, dan Kepuasan Pelanggan* (Gowa, Sul-Sel: Global-RCI, 2017) h.78.

mempunyai kualitas yang baik dan bagus, kemudian konsumen tersebut akan merasa puas apabila produk atau jasa yang dibelinya sesuai dengan sejumlah uang yang dikeluarkannya. Namun dalam dunia perbankan faktor biaya adalah faktor dimana nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya lebih. Faktor biaya ini juga dapat menghemat waktu nasabah untuk memperoleh suatu pelayanan.

- 5) Kemudahan. Kepuasan konsumen akan terwujud bila ada kemudahan, kenyamanan dan efisiensi dalam memperoleh produk atau pelayanan yang akan diterima konsumen. Dalam bidang perbankan, kepuasan nasabah adalah suatu hal yang sangat penting dan merupakan tujuan dalam dunia perbankan.

C. Kerangka Konseptual

Judul dari penelitian yaitu Peran Layanan *E-Banking* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat KCP Parepare. Maka dari itu, penulis akan menjelaskan sedikit mengenai kata-kata pada judul penelitian ini, agar para pembaca dapat mengerti dan paham akan maksud dari penelitian ini.

1. Peran

Peran adalah serangkaian tindakan atau perilaku yang dilakukan individu atau kelompok pada suatu peristiwa. Peran adalah tindakan yang dikehendaki seseorang dengan berdasar pada status sosial secara formal ataupun secara informal. Peran erat kaitannya dengan kewajiban dan hak, dimana jika seseorang telah melaksanakan kewajiban dan haknya, maka seseorang itu telah menjalankan yang namanya peran.

2. *E-Banking*

E-banking merupakan layanan yang disediakan perbankan untuk memudahkan proses transaksi yang dilakukan nasabah. Selain itu, *e-banking* juga dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah seperti informasi saldo dan informasi transaksi yang dilakukan nasabah. Adapun *e-banking* yang digunakan pada Bank Muamalat KCP Parepare yaitu, internet *banking* (bankmuamalat.co.id), *mobile banking* (aplikasi Muamalat DIN), kartu dan mesin ATM Bank Muamalat.

3. Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang dirasakan setelah membandingkan kinerja atau hasil sesuai dengan yang diharapkan. Rasa senang tersebut akan menciptakan rasa nyaman dalam diri dan hati seseorang, dan itu lah yang dinamakan kepuasan. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan yang mendalam atas suatu hal yang diharapkan. Adapun faktor-faktor yang menjadi penentu tingkat kepuasan nasabah yang akan diteliti berdasarkan materi-materi yang telah dirangkum pada tinjauan teori yaitu:

- a. Kualitas produk adalah suatu kondisi dimana produk yang dihasilkan dapat memberikan nilai-nilai positif seperti, daya ketahanan, kehandalan, ketelitian, baik secara fisik, fungsi dan sifat dari produk tersebut berdasarkan tingkat mutu yang diharapkan konsumen.
- b. Kualitas pelayanan adalah ketika seorang pelanggan yang merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkannya.
- c. Faktor emosional yaitu perasaan yang dirasakan pelanggan atau konsumen ketika menggunakan produk dari suatu perusahaan. Kepuasan konsumen didasari oleh rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses dan lain sebagainya.

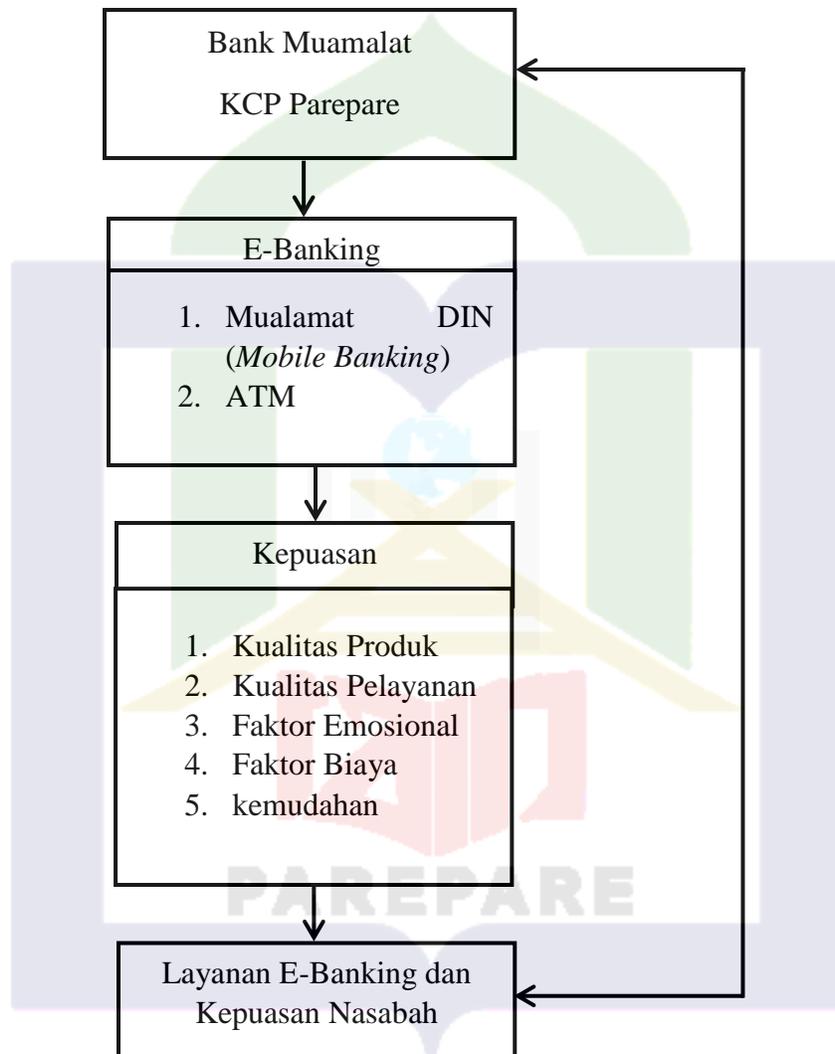
- d. Faktor biaya, biaya atau harga adalah suatu nilai yang ditukarkan untuk mendapatkan manfaat dari menggunakan suatu produk atau jasa. Harga akan mengikuti kualitas suatu produk yang artinya semakin bagus kualitas produk maka semakin tinggi harganya. Namun dalam dunia perbankan faktor biaya adalah faktor dimana nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya lebih. Faktor biaya ini juga dapat menghemat waktu nasabah untuk memperoleh suatu pelayanan.
- e. Kemudahan, Kepuasan konsumen akan terwujud bila ada kemudahan, kenyamanan dan efisiensi dalam memperoleh produk atau pelayanan yang akan diterima konsumen.

4. Nasabah

Nasabah merupakan seseorang yang mempunyai tabungan, baik tabungan simpanan maupun tabungan pinjaman dalam suatu bank. Nasabah mempunyai peranan yang cukup penting dalam dunia perbankan, dimana nasabah merupakan sumber dana dalam perbankan. Nasabah adalah seorang yang telah mempecaayakan uangnya kepada bank. Pada penelitian ini nasabah yang akan dijadikan sumber rujukan atau sumber referensi adalah nasabah yang benar-benar mengerti dan paham mengenai layanan *e-banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare.

D. Kerangka Pikir

Agar dapat memberikan gambaran yang lebih jelas terkait penelitian dari peneliti, maka dibuat suatu bagan kerangka pikir yaitu sebagai berikut:



Gambar 2.1. Bagan Kerangka Pikir

Bank Muamalat KCP Parepare menggunakan layanan *e-banking* dalam proses pelayanannya. *E-banking* adalah layanan elektromagnetik yang disediakan pihak perbankan yang digunakan untuk mempermudah proses-proses transaksi nasabah tanpa harus mengunjungi bank. Adapun layanan *e-banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare yaitu layanan *Mobile Banking* berupa aplikasi Muamalat DIN dan layanan ATM berupa mesin ATM dan kartu ATM. Kedua layanan ini memiliki fungsi yang sama tetapi cara penggunaannya yang berbeda.

Dengan adanya layanan *e-banking*, nasabah mendapatkan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi, sehingga menumbuhkan rasa puas yang dirasakan nasabah pada layanan *e-banking*. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan suatu pelayanan atau kinerja yang sesuai dengan harapan dan keinginan orang tersebut. Adapun komponen yang dapat menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, faktor biaya dan kemudahan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan atau metode dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang dipakai untuk meneliti kondisi objek secara alami, di mana peneliti adalah sebagai alat kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (pengecekan data), analisis data bersifat induktif atau membangun teori berdasarkan data dan fakta yang didapatkan dilapangan, serta hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna dari pada generalisasi³⁷. Penelitian lapangan (*field research*) merupakan penelitian yang dilakukan pada suatu peristiwa yang benar-benar terjadi dengan tujuan untuk mengungkapkan fakta secara mendalam.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah suatu tempat berlangsungnya proses penelitian agar peneliti dapat memberikan data yang jelas dan akurat dalam penelitian yang dilakukannya. Objek dalam penelitian ini adalah nasabah dan pihak dari Bank Muamalat KCP Parepare. Maka dengan demikian pelaksanaan penelitian ini akan berlangsung di lokasi Bank Muamalat KCP Parepare di Jl. Sultan Hasanuddin No. 3 Ujung Sabbang, Kec. Ujung, Kota Parepare, Sulawesi Selatan dengan Kode Pos 91114.

³⁷Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif* (Makassar: Syakir Media Press, 2021) h.79.

Bank Muamalat KCP Parepare adalah salah satu bank syariah yang ada di kota Parepare. Bank Muamalat KCP Parepare merupakan lembaga keuangan yang tempatnya benar-benar strategis serta mudah ditemui oleh masyarakat, karena berada di tengah kota Parepare. Pihak-pihak yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah pimpinan cabang atau karyawan yang mengurus mengenai layanan *e-banking* (Teller) selaku pihak dari bank Muamalat KCP Parepare serta nasabah yang mengerti dan paham tentang layanan *e-banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare.

a. Profil Singkat Bank Muamalat KCP Parepare

Nama Bank : Bank Muamalat KCP Parepare
 Perusahaan : PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk
 Alamat : Jl. Sultan Hasanuddin No. 3 Ujung Sabbang, Kec. Ujung, Kota Parepare, Sulawesi Selatan dengan Kode Pos 91114
 Telepon/WhatsApp : 042128061/+62 812-8065-1800
 Website : <https://www.bankmuamalat.com.id>

b. Visi Bank Muamalat KCP Parepare

Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional.

c. Misi Bank Muamalat KCP Parepare

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan setelah peneliti melakukan seminar proposal dan setelah mendapatkan surat izin untuk meneliti. Penelitian ini akan berlangsung selama kurang lebih selama 30 hari atau 1 bulan lamanya atau dikondisikan sesuai kebutuhan peneliti.

C. Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada layanan *e-banking* yang ada pada Bank Muamalat KCP Parepare, peran layanan *e-banking* dalam meningkatkan kepuasan nasabah terhadap Bank Muamalat KCP Parepare, serta kepuasan nasabah pada layanan *e-banking* yang dimiliki Bank Muamalat KCP Parepare.

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data yang bersifat deskriptif. Data deskriptif yaitu data yang diperoleh dalam bentuk sekumpulan penjelasan mengenai penelitian. Data deskriptif merupakan gambaran-gambaran data yang akan digunakan dalam suatu penelitian.

Sumber data pada penelitian ini semuanya bersumber dari data yang didapatkan dari informan berdasar hasil dari observasi dan wawancara (*interview*) serta sumber lainnya berupa dokumen-dokumen pendukung. Pada suatu penelitian kualitatif terdapat 2 sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Data primer adalah suatu data yang didapatkan secara langsung dari sumber data (responden) melalui observasi dan wawancara. Responden adalah seorang narasumber atau informan memberikan informasi dengan menjawab pertanyaan

yang diajukan baik secara tertulis maupun lisan. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini adalah pimpinan cabang atau karyawan yang mengurus mengenai layanan *e-banking* (Teller) serta nasabah yang paham dan mengerti tentang layanan *e-banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare.

2. Data sekunder adalah suatu data yang didapatkan tidak secara langsung atau melalui perantara. Data sekunder diperoleh melalui dokumen yang nantinya diharapkan dapat memberikan informasi dan membantu penelitian. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari jurnal, artikel, buku dan hasil penelitian terdahulu.

E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh atau mendapatkan data yang relevan dan objektif dalam menganalisis permasalahan tersebut, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian lapangan. Adapun metode dalam penelitian lapangan, yaitu pengumpulan data-data yang relevan melalui pengamatan secara langsung di lokasi penelitian yang dalam hal ini di Bank Muamalat KCP Parepare. Penelitian dengan metode lapangan dapat dilakukan dengan cara:

- a. Observasi. Observasi adalah pengamatan dan pencatatan terhadap fakta-fakta yang diperlukan peneliti. Observasi merupakan dasar ilmu pengetahuan karena peneliti bekerja berdasarkan data observasi, yaitu fakta tentang dunia nyata³⁸.
- b. Wawancara (*Interview*). Wawancara (*Interview*) adalah cara pengumpulan data penelitian dengan melakukan wawancara tatap muka atau dengan

³⁸Rifa'i Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: SUAKA-Press, 2021) h.90.

melakukan penjelasan secara lisan antara pewawancara dengan responden untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk penelitian³⁹.

- c. Dokumentasi. Dokumentasi adalah suatu cara pengumpulan informasi dengan menelaah sumber-sumber tertulis seperti buku, laporan, risalah rapat, catatan harian, dan lain-lain yang memuat informasi yang diperlukan peneliti⁴⁰.

2. Teknik Pengolahan Data

Untuk memperoleh hasil penelitian yang baik dan runtuk, maka peneliti menggunakan Teknik-teknik pengolahan data sebagai berikut:

- a. Transkripsi. Transkripsi adalah suatu proses wawancara dengan informan yang direkam dengan audio kemudian menyalin rekaman hasil wawancara tersedut dengan diketik dan dibuat kalimat yang lebih jelas sehingga mudah dimengerti.
- b. Pengenalan. Pengenalan adalah suatu tahap dimana peneliti mendengarkan rekaman hasil wawancara, membaca data kembali, dan membuat catatan sebelum analisis formal dilakukan.
- c. Interpretasi Data. Interpretasi data adalah suatu proses dimana peneliti memberikan pandangan atau prespekifnya terhadap hasil penelitian dalam bentuk dialog yang dipaparkan, kemudian peneliti menarik kesimpulan diakhir penelitian. Pada dasarnya proses interpretasi data merupakan usaha peneliti menyimpulkan hasil penelitian dan analisis data yang diperoleh secara empiris.

³⁹Rifa'i Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: SUAKA-Press, 2021) h.67-68.

⁴⁰Rifa'i Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: SUAKA-Press, 2021) h.114.

F. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian merupakan suatu langkah teknik yang dilakukan peneliti untuk memperkuat keabsahan data yang diperoleh di lapangan sebelum data-data tersebut di susun menjadi suatu hasil penelitian. Uji keabsahan data pada penelitian ini dilakukan dengan menguji kreabilitas data atau kesungguhan data hasil penelitian. Untuk mendukung kesungguhan data, maka peneliti melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Perpanjangan pengamatan, perpanjangan penelitian adalah langkah yang dilakukan peneliti untuk menambah waktu penelitian guna menambah untuk mencari data pendukung sebagai langkah untuk memperkuat hasil penelitian.
2. Triangulasi, dilakukan dengan memadukan antara teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi dalam waktu yang sama sebagai penguat dari hasil penelitian.
3. Diskusi dengan para ahli yang profesional, hal ini dilakukan untuk memastikan data yang didapatkan oleh peneliti benar-benar secara langsung dari kegiatan observasi, wawancara dan dokumentasi.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan 3 (tiga) proses, yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi data adalah proses selektif dan pemilihan data untuk disederhanakan atau diabstrakan yang diperoleh dari catatan tertulis di lapangan.
2. Penyajian data adalah suatu proses yang berisikan kumpulan informasi tersusun yang diperoleh dari hasil wawancara yang dapat memberikan kemungkinan penarikan kesimpulan.
3. Verifikasi atau penarikan kesimpulan adalah merupakan proses atau tahap akhir dalam analisis data yang mana nantinya penulis akan mengutarakan kesimpulan dari data-data yang diperolehnya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Layanan E-Banking pada Bank Muamalat KCP Parepare

Bank Muamalat KCP Parepare merupakan salah satu cabang dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, yang mana merupakan instansi keuangan yang berbasis syariah atau berbasis Islam. Bank Muamalat KCP Parepare telah menggunakan layanan *e-banking* dalam proses pelayanannya, yang mana *e-banking* ini akan memberikan kemudahan pada setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah. *E-banking* itu sendiri merupakan layanan elektronik yang memudahkan nasabah untuk pemrosesan transaksi perbankan dan menerima informasi, berkomunikasi melalui media yang berbasis jaringan internet.

E-banking menawarkan cara baru dalam berbisnis yang nyaman dan mudah. Eksistensi *e-banking* diawali dengan *database* dan teknologi yang diperkenalkan di industri perbankan untuk mempermudah dalam melakukan transaksi keuangan. Dengan kata lain, *e-banking* adalah inovasi bank distribusi untuk mengakses akun nasabah melalui ponsel. *E-banking* juga dapat membuat transaksi perbankan lebih cepat karena bisa dilakukan kapan saja.

Adapun layanan *e-banking* yang digunakan pada Bank Muamalat KCP Parepare yaitu, aplikasi Muamalat DIN (*mobile banking*) dan ATM (mesin ATM dan kartu ATM). Sebagaimana wawancara yang dilakukan dengan Pak Kemal selaku Pimpinan Cabang Bank Muamalat KCP Parepare,

“Layanan *e-banking* yang disediakan pada Bank Muamalat ada dua diantaranya, ada ATM (mesin ATM dan kartu ATM), kemudian ada *mobile banking* berupa aplikasi Muamalat DIN.”⁴¹

a. Layanan Aplikasi Muamalat DIN (*Mobile Banking*)

Penggunaan aplikasi Muamalat DIN yang cukup mudah dipahami, karena tampilan menunya cukup jelas. Nasabah hanya perlu mengikuti setiap petunjuk untuk melakukan suatu transaksi. Aplikasi Muamalat DIN ini dapat diakses kapan saja dan dimana saja, serta dapat diakses selama 24 jam. Sebagaimana wawancara dengan Pak Taufik selaku nasabah Bank Muamalat.

“Penggunaan layanan *e-banking* cukup mudah saya pahami dan layanan ini bisa diakses dimana saja selama 24 jam, apalagi layanan ATM sudah jelas cara penggunaannya. Kalau aplikasi Muamalat DIN saya juga paham, karena aplikasi ini dapat mempermudah untuk melakukan transaksi di luar kantor, khususnya untuk tranfer ke bank lain cukup dengan menggunakan ponsel, bisa di rumah atau dimana pun saja. Bisa juga melakukan pembelian pulsa, pembelian token listrik dan belanja-belanja *online* di Shopee.”⁴²

Kemudian dalam aplikasi Muamalat DIN nasabah dapat melihat informasi terkait rekeningnya, seperti informasi saldo dan informasi riwayat transaksi. Sebagaimana yang diungkapkan oleh nasabah Irma Magfirah dalam wawancaranya,

“Menurut saya cukup baik dan benar-benar membantu nasabah. Saya juga dapat melihat isi saldo dan riwayat saya melalui aplikasi Muamalat DIN.”⁴³

Dalam aplikasi Muamalat DIN nasabah juga dapat melihat Jadwal Sholat dan Arah Kiblat. Kemudian nasabah juga dapat menghitung kewajiban zakat secara mandiri dan sesuai ketentuan syariat Islam, karena dalam aplikasi ini ada yang

⁴¹Kemal, Pimpinan Cabang, Wawancara dilakukan di Bank Muamalat KCP Parepare pada 13 September 2023.

⁴²Taufik, Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare, Wawancara dilakukan di Bank Muamalat KCP Parepare pada 14 September 2023.

⁴³Irma Magfirah, Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare, Wawancara dilakukan di Bank Muamalat KCP Parepare pada 18 September 2023.

namanya Kalkulator Zakat. Fitur-fitur ini dapat diakses nasabah, baik *login* dalam akun maupun tidak dengan mengklik menu Konten Islam.

“Aplikasi Muamalat DIN dilengkapi menu Konten Islam. Dalam menu ini nasabah bisa melihat jadwal shalat dan arah kiblat bahkan ada juga menu Kalkulator Zakat yang bisa digunakan nasabah untuk mengetahui jumlah zakat yang akan dikeluarkannya. Fitur ini bisa diakses oleh nasabah tanpa harus masuk ke akun *mobile banking*-nya.”⁴⁴

Hal serupa juga dikatakan oleh nasabah Muh. al-Furqan, saudara mengatakan bahwa,

“Layanan aplikasinya cukup lengkap dan dari aplikasi tersebut juga bisa melihat waktu-waktu sholat dan juga arah kiblat, ada juga kalkulator zakatnya. Dan juga bisa mengetahui lokasi-lokasi cabang bank dan lokasi ATM.”⁴⁵

Aplikasi Muamalat DIN (*mobile banking*) ini bisa *download* (unduh) dan diinstal secara gratis di ponsel nasabah, tetapi tetap harus dilaporkan pada pihak bank jika ingin mengaktifkan layanan *mobile banking*, agar bisa terhubung dengan rekening nasabah. Sebagaimana yang dikatakan Pak Kemal dalam wawancaranya,

“Nah, aplikasi Muamalat DIN ini bisa diunduh secara gratis di *Play Store* atau *App Store* di ponsel nasabah.”⁴⁶

Berdasarkan wawancara di atas, aplikasi Muamalat DIN ini tidak hanya digunakan nasabah untuk bertransaksi dan melihat informasi saldo, tetapi juga nasabah diingatkan akan kewajiban lima waktunya (salat lima waktu). Yang mana dalam aplikasi Muamalat DIN ini ada fitur Konten Islami yang didalamnya terdapat jadwal untuk salat dan ada juga arah kiblat serta kalkulator zakat. Kemudian dari aplikasi Muamalat DIN nasabah juga bisa mengecek lokasi cabang bank dan lokasi ATM terdekat.

⁴⁴Kemal, Pimpinan Cabang, Wawancara dilakukan di Bank Muamalat KCP Parepare pada 13 September 2023.

⁴⁵Muh. al-Furqan, Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare, Wawancara dilakukan di Bank Muamalat KCP Parepare pada 18 September 2023.

⁴⁶Kemal, Pimpinan Cabang, Wawancara dilakukan di Bank Muamalat KCP Parepare pada 13 September 2023.

Dalam aplikasi Muamalat DIN juga ada yang namanya menu Layanan Nasabah Digital. Dalam menu tersebut nasabah dapat menyampaikan kendala-kendala yang mungkin dirasakan selama menggunakan layanan Muamalat DIN.

“Aplikasi Muamalat DIN dilengkapi menu Layanan Nasabah Digital (salam Muamalat), dalam menu tersebut nasabah dapat menyampaikan keluhannya atau kendala-kendalanya. Bisa langsung terhubung ke aplikasi *WhatsApp*.”⁴⁷

Kemudian keamanan layanan pada aplikasi Muamalat DIN sangat baik dan aman, karena menggunakan sistem keamanan *smat lock* yang mana untuk masuk ke aplikasi menggunakan *password* atau sidik jari, sebagaimana yang dikatakan oleh Pimpinan Cabang dalam wawancaranya tempo lalu bahwa,

“Setiap layanan *e-banking* pasti telah dilengkapi dengan sistem keamanan *smart lock*, yaitu pada aplikasi *mobile banking* memiliki *password* atau sidik jari untuk mengakses aplikasi tersebut.”⁴⁸

Adapun keluhan atau kendala yang biasanya dihadapi nasabah selama menggunakan layanan aplikasi Muamalat DIN adalah masalah kehabisan kuota internet atau adanya gangguan jaringan. Sebagaimana diungkapkan oleh Muh. Idham Syabur. H dalam wawancaranya,

“Kalau kendala yah seperti yang saya bilang tadi, kalau jaringan tidak baik pasti tidak bisa mengakses aplikasi Muamalat DIN, tapi saya tetap bisa melakukan transaksi di ATM.”⁴⁹

Hal serupa juga dikatakan oleh nasabah bernama Febi bahwa,

“Kendala itu sebenarnya tergantung dari nasabah itu sendiri, karena biasanya kendalanya itu jaringan yang lelet, nah itu mungkin lokasi nasabah saat

⁴⁷Kemal, Pimpinan Cabang, Wawancara dilakukan di Bank Muamalat KCP Parepare pada 13 September 2023.

⁴⁸Kemal, Pimpinan Cabang, Wawancara dilakukan di Bank Muamalat KCP Parepare pada 13 September 2023.

⁴⁹Muh. Idham Syabur. H, Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare, Wawancara dilakukan di Bank Muamalat KCP Parepare pada 12 September 2023.

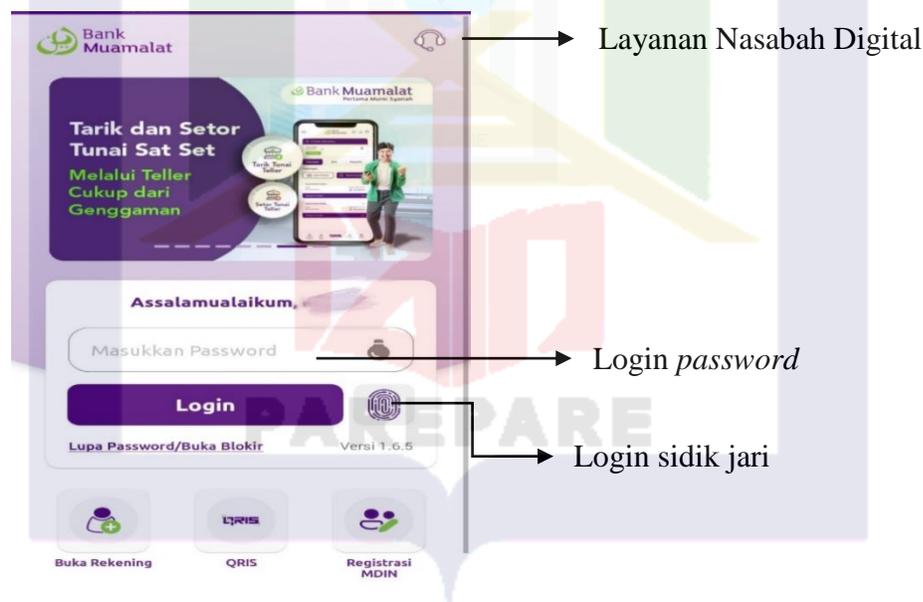
mengakses Muamalat DIN itu susah jaringan atau mungkin kouta internetnya habis, tapi lupa diisi.”⁵⁰

Selain itu kendala yang terkadang dialami nasabah yaitu akun Muamalat DIN yang terblokir akibat nasabah salah klik (pencet) atau salah akses ketika melakukan transaksi. Namun pihak Bank Muamalat KCP Parepare akan mengupayakan untuk mengaktifkan kembali akun Muamalat DIN nasabah tersebut, sebagaimana diungkapkan oleh saudara Nurannisha bahwa,

“Kalau itu sebisa kami di sini berusaha menyelesaikan kendala-kendala tersebut. Kalau misalnya ada nasabah yang akun Muamalat DIN-nya terblokir, biasanya itu kami akan membimbing nasabah tersebut untuk memulihkan kembali akunya.”⁵¹

Berikut adalah menu-menu yang ada dalam aplikasi Muamalat DIN

Gambar 4.1. Tampilan Awal Aplikasi Muamalat DIN



Sumber: Aplikasi Muamalat DIN

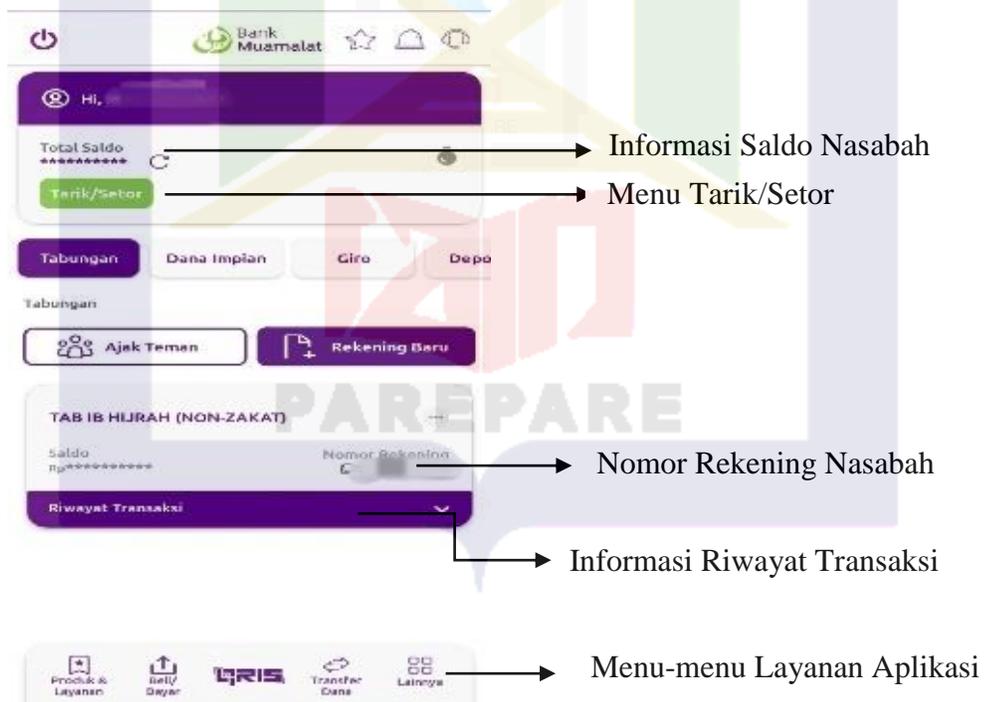
⁵⁰Febi, Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare, Wawancara dilakukan di Bank Muamalat KCP Parepare pada 12 September 2023.

⁵¹Nurannisha, Teller, Wawancara dilakukan di Bank Muamalat KCP Parepare pada 12 September 2023.

Keterangan gambar:

- (1) Layanan Nasabah Digital: Menu ini berfungsi melayani keluhan nasabah.
- (2) Login *password*: Menu ini untuk masuk ke aplikasi Muamalat DIN melalui *password*.
- (3) Login sidik jari: Menu ini untuk masuk ke aplikasi Muamalat DIN melalui sidik jari.
- (4) Buka Rekening dan Registrasi MDIN: Menu untuk membuka dan membuat rekening tabungan secara *online*.
- (5) QRIS: Menu untuk menerima pembayaran apapun dengan menggunakan QR *Code*.

Gambar 4.2. Home Aplikasi Muamalat DIN

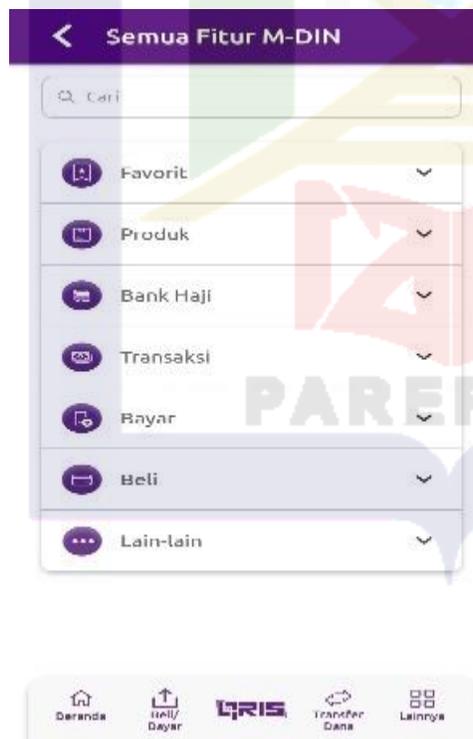


Sumber: Aplikasi Muamalat DIN

Keterangan gambar:

- 1) Informasi Saldo: Nominal atau jumlah uang dalam rekening nasabah.
- 2) Menu Tarik/Setor: Menu untuk melakukan tarik tunai di Indomaret dan setor tunai melalui teller.
- 3) Nomor Rekening: Nomor rekening nasabah.
- 4) Informasi Riwayat Transaksi: Berisi informasi riwayat transaksi yang dilakukan nasabah.
- 5) Menu-menu Layanan Aplikasi: Berisi layanan yang ada dalam aplikasi Muamalat DIN.

Gambar 4.3. Fitur M-DIN

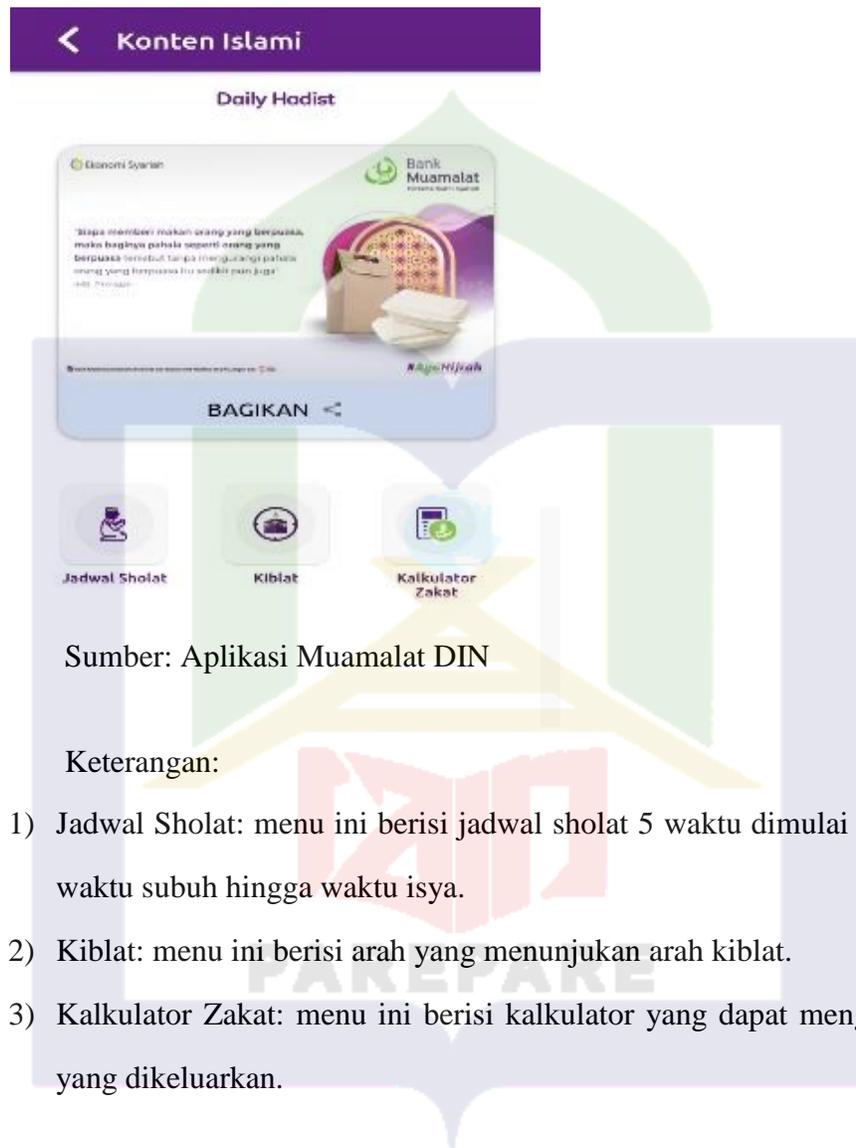


Sumber: Aplikasi Muamalat DIN

Keretangan gambar:

- 1) Favorit: berisi menu yang sering digunakan yaitu, menu Transfer, menu Ziswaf, menu Virtual Account, menu Pulsa, menu Gopay, dan menu OVO.
- 2) Produk: berisi produk-produk dalam Bank Muamalat yaitu, produk Tabungan, produk Deposito, produk Reksadana, produk BMM, produk Pensiun Hijrah (DPLK) dan produk Dana Impian.
- 3) Bank Haji: berisi proses pendaftaran haji yaitu, menu Pendaftaran, menu Pelunasan, menu Riwayat Pendaftaran dan menu Nilai Manfaat Haji.
- 4) Transaksi: berisi menu-menu transaksi dalam Muamalat DIN yaitu, menu Transfer, menu QRIS, menu Transaksi Terjadwal, menu Transaksi Favorit, menu Tarik/Setor. Menu Tarik/Setor merupakan menu baru dalam aplikasi Muamalat DIN yang memungkinkan nasabah melakukan penarikan tunai di Indomaret.
- 5) Bayar: berisi menu pembayaran seperti, menu Pascabayar, menu Telkom, menu TV Kabel, menu Listrik PLN, menu PDAM, menu Tiket Pesawat, menu Hewan Kurban, menu Takaful Keluarga, menu BPJS, menu SAMSAT/SIGNAL, menu BPJPH, menu PBB, menu Bayar Pendidikan, menu E-Commerce.
- 6) Beli: berisi menu pembelian yaitu, menu Pulsa, Paket Data, LinkAja, DANA, ShopeePay, Kode Voucher Google Play dan Spotify Premium.
- 7) Lain-lain: berisi menu Pengaturan, menu Konten Islam, menu Informasi Kurs, menu Lokasi Cabang dan ATM.

Gambar 4.4. Menu Konten Islami



Sumber: Aplikasi Muamalat DIN

Keterangan:

- 1) Jadwal Sholat: menu ini berisi jadwal sholat 5 waktu dimulai waktu imsak, waktu subuh hingga waktu isya.
- 2) Kiblat: menu ini berisi arah yang menunjukkan arah kiblat.
- 3) Kalkulator Zakat: menu ini berisi kalkulator yang dapat menghitung zakat yang dikeluarkan.

b. Layanan ATM

Kemudian layanan *e-banking* selanjutnya adalah layanan ATM. Layanan ATM bank Muamalat sama seperti layanan ATM pada umumnya, transaksi tarik tunai lancar, uang selalu tersedia, begitu pula dengan struknya juga selalu tersedia. Biasanya nasabah menggunakan kartu ATM untuk berbelanja di *supermarket* atau di toko. Seperti yang dikatatan nasabah Hagnes dalam wawancaranya,

“Layanan ATM-nya baik, uangnya selalu tersedia, struknya juga selalu tersedia. Dan ATM ini terkadang saya pakai kalau saya belanja di Sejahtera atau di Alfamart.”⁵²

Layanan ATM bank Muamalat memang belum bisa melakukan transaksi setor tunai, tapi layanan ATM-nya sudah bisa memberikan kemudahan pada nasabah. Hal ini disebabkan karena masih terkendala pada peralatannya.

“Kalau transaksi setor tunai melalui ATM di Bank Muamalat KCP Parepare ini belum diterapkan, karena masih terkanda pada peralatan yang belum memadai, tapi kalau di pusat sudah menerapkan hal tersebut.”⁵³

Dengan ATM nasabah juga bisa mengakses rekening untuk melakukan berbagai transaksi keuangan, seperti transaksi tarik tunai dan transaksi non tunai, misalnya untuk mengecek isi tabungan, pembayaran tagihan kartu kredit, pembayaran tagihan listrik, pembelian pulsa, dan sebagainya.

Fungsi ATM tidak beda jauh dengan *mobile banking*, hanya saja *mobile banking* cenderung bisa digunakan dimana saja karena hanya menggunakan ponsel saja. Sedangkan untuk ATM, nasabah harus persi ke mesin ATM terdekat untuk melakukan transaksi. Layanan ATM cukup bagus, meskipun sedikit demi sedikit

⁵²Hagnes, Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare, Wawancara dilakukan di Bank Muamalat KCP Parepare pada 18 September 2023.

⁵³Kemal, Pimpinan Cabang, Wawancara dilakukan di Bank Muamalat KCP Parepare pada 13 September 2023.

ATM tergantikan dengan *mobile banking*, tapi tidak jarang nasabah yang tidak menggunakan ATM, karena tidak bisa dipungkiri kalau nasabah akan selalu punya kouta internet di ponselnya, sebagaimana wawancara dengan nasabah yang bernama St. Rasyida Rahimatul Fitrah,

“Kalau saya pribadi cukup membantu dan memudahkan. Layanan aplikasi *mobile banking*-nya benar-benar bagus dan memudahkan dalam saya dalam bertransaksi. Kalau layanan ATM-nya juga cukup bagus dan memudahkan juga. Layanan ATM ini sangat berguna kalau saya tiba-tiba kehabisan data internet dan lupa melakukan pengisian kembali. Nah, saya bisa menggunakan ATM untuk melakukan transaksi yang saya inginkan dan juga bisa saya gunakan kalau berbelanja di *supermarket*.”⁵⁴

Adapun wawancara dengan nasabah Ririn yang mengatakan bahwa,

“Menurut saya, ATM adalah salah satu layanan yang bisa memberikan kemudahan kepada nasabah serta nasabah dapat menghemat waktu. Kalau misalnya ada nasabah yang tiba-tiba butuh uang dalam waktu cepat, nasabah tersebut bisa ke ATM saja, dari pada ke bank harus antri dulu, bisa-bisa urusannya terbengkala.”⁵⁵

Dari hasil wawancara di atas, ATM merupakan salah satu layanan keuangan yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi sesuai keinginan nasabah. Hal serupa juga diungkapkan oleh nasabah yang bernama Muh. Idham Syabur. H yang mengatakan bahwa,

“ATM benar-benar cukup membantu saya, ketika saya ingin mengtransfer uang ke rekening lain. Yang mana pada saat itu jaring di *handphone* saya tidak baik. Dari pada saya ke bank, nanti harus menunggu lama, lebih baik saya ke ATM saja.”⁵⁶

Penuturan nasabah Muh. Idham Syabur. H hampir sama dengan nasabah St. Rasyida Rahimatul Fitrah dan Ririn Indraswari yaitu mengatakan bahwa ATM

⁵⁴ St. Rasyida Rahimatul Fitrah, Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare, Wawancara dilakukan di Bank Muamalat KCP Parepare pada 18 September 2023.

⁵⁵Ririn Indraswari, Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare, Wawancara dilakukan di Bank Muamalat KCP Parepare pada 18 September 2023.

⁵⁶Muh. Idham Syabur. H, Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare, Wawancara dilakukan di Bank Muamalat KCP Parepare pada 12 September 2023.

memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi. Apalagi ketika jaringan internet tidak mendukung, sehingga nasabah tidak bisa mengakses aplikasi *mobile banking*, maka nasabah cukup ke ATM saja. Layanan ATM juga bisa diakses 24 jam sehari per sepekan. Layanan ATM ini dilengkapi berbagai fitur yang dapat membantu dan memudahkan segala proses transaksi yang dilakukan nasabah.

Kemudian dalam hal keamanan pada layanan ATM menggunakan PIN untuk dapat mengakses layanan dan PIN ini hanya diketahui oleh nasabah yang bersangkutan, seperti yang dikatakan oleh Pimpinan Cabang dalam wawancaranya tempo lalu bahwa,

“Kemudian untuk layanan ATM memiliki PIN yang hanya diketahui oleh nasabah pemilik ATM tersebut. Jadi keamanan pada layanan *e-banking* itu sangat baik.”⁵⁷

Gambar 4.5. ATM Bank Muamalat



Sumber: Nasabah Bank Muamalat

Kemudian untuk nasabah yang masih kurang mengerti atau kurang memahami cara kerja layanan *e-banking* pihak bank akan melakukan edukasi dan sosialisasi, sebagaimana diungkapkan oleh Pak Kemal bahwa,

“Semua diperlukan edukasi dan sosialisasi. Kami dari pihak bank harus menyampaikan kepada nasabah bahwa sekarang pergeseran zaman dari

⁵⁷Kemal, Pimpinan Cabang, Wawancara dilakukan di Bank Muamalat KCP Parepare pada 13 September 2023.

manual ke digital. Hal tersebut harus disampaikan mau tidak mau agar nasabah dapat mengikuti perkembangan dunia *modern* yang semakin canggih.”⁵⁸

Dari pernyataan Pak Kemal di atas dapat diketahui bahwa tidak semua nasabah dapat akan mudah menggunakan layanan *e-banking* karena kurangnya pemahaman nasabah tersebut. Tetapi pihak bank tidak akan tinggal diam saja, seperti yang dikatakan Pak Kemal bahwa pihak bank akan melakukan edukasi dan sosialisasi kepada nasabah yang masih kurang paham mengenai layanan *e-banking*. Pihak bank akan menjelaskan tata cara mengakses layanan *e-banking* dan kemudahan-kemudahan yang akan diperoleh nasabah tersebut.

2. Peran Layanan E-Banking dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat KCP Parepare

a. Layanan Aplikasi Muamalat DIN (*Mobile Banking*)

Dari waktu ke waktu teknologi terus mengalami perkembangan yang semakin maju dan canggih, tidak terkecuali *e-banking*. Perkembangan layanan *e-banking* ini ditunjukkan ketika diadakannya layanan *mobile banking* yang tidak hanya digunakan untuk transfer uang, tetapi juga dapat memperlihatkan riwayat transaksi, informasi saldo dan informasi keuangan lainnya, sehingga layanan *SMS banking* bisa dikatakan fungsinya dialihkan ke *mobile banking*. Hal tersebut karena *SMS banking* dianggap memerlukan biaya lebih yaitu biaya pulsa.

“Untuk saat ini *SMS banking* sudah dialihkan ke aplikasi Muamalat DIN. Dalam aplikasi itu, sudah bisa cek saldo dan cek transaksi. *SMS banking* itu tujuannya untuk cek-cek transaksi. Ada transfer, ada SMS masuk, ada lagi biaya masuk kalau ada SMS yaitu biaya pulsa. Karena itu *SMS banking* dihapuskan, karena biaya lagi untuk nasabah.”⁵⁹

⁵⁸Kemal, Pimpinan Cabang, Wawancara dilakukan di Bank Muamalat KCP Parepare pada 13 September 2023.

⁵⁹Nurannisha, Teller, Wawancara dilakukan di Bank Muamalat KCP Parepare pada 12 September 2023.

Dari hal tersebut dapat diketahui bahwa dalam Bank Muamalat KCP Parepare layanan SMS *banking* telah dihapus dan dialihkan ke dalam *mobile banking*. Hal ini bukan tanpa sebab, melainkan pihak bank memikirkan kebutuhan nasabah. SMS *banking* memerlukan pulsa dan biaya pulsa akan dipotong dari tabungan nasabah. Itu sebabnya, SMS *banking* dihapuskan agar uang nasabah tetap terjaga.

Kemudian layanan *e-banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare dikembangkan lagi, yang awalnya hanya digunakan untuk pembayaran, transfer dan melihat riwayat transaksi atau informasi lainnya, kini sudah bisa melakukan transaksi tarik tunai di Indomaret melalui aplikasi Muamalat DIN (*mobile banking*), seperti yang dikatakan Pak Kemal dalam wawancaranya,

“Untuk tarik tunai melalui aplikasi Muamalat DIN sekarang sudah bisa dilakukan di Indomaret. Caranya itu cukup klik menu Transaksi, kemudian menu Tarik/Setor, lalu pilih menu Indomaret. Setelah itu akan muncul kodenya, dan kode inilah yang nantinya diperlihatkan pada kasir Indomaret-nya. Dan nasabah bisa mengambil uangnya tanpa harus ke bank lagi. Kemudian layanan aplikasi Muamalat DIN ini bisa diakses oleh nasabah kapan dan dimana pun, asalkan ada jaringan dan juga ada kouta internet.”⁶⁰

Tidak hanya itu, dalam aplikasi Muamalat DIN calon nasabah dapat membuka rekening secara *online*. Calon nasabah hanya perlu mengikuti instruksi dari aplikasi tersebut serta menyiapkan KTP dan mengisi data diri lengkap. Setelah pembukaan tabungan atau rekening selesai, kemudian nasabah datang langsung ke bank untuk penyetoran awal tabungan.

b. Layanan ATM

Sedangkan ATM Bank Muamalat KCP Parepare kegunaannya sama saja dengan ATM-ATM di bank lain, yang mana digunakan untuk melakukan transaksi

⁶⁰Kemal, Pimpinan Cabang, Wawancara dilakukan di Bank Muamalat KCP Parepare pada 13 September 2023.

keuangan dan bisa digunakan untuk melihat informasi terkait tabungan nasabah. Saat ini layanan ATM Bank Muamalat KCP Parepare bisa dikatakan belum mengalami perkembangan, mengingat belum diterapkannya sistem transaksi setor tunai, padahal beberapa bank telah menerapkan hal tersebut. Tetapi bisa saja beberapa waktu kedepan sistem tersebut diterapkan atau bahkan bisa mengalami perubahan yang lebih bagus dan lebih canggih lagi, sehingga dapat menarik minat seseorang untuk menjadi nasabah Bank Muamalat KCP Parepare. Dan tentunya dapat meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan *e-banking*.

Dengan adanya perkembangan dan kemajuan dalam layanan *e-banking* tersebut akan meningkatkan kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Parepare, bahkan dapat pula menarik seseorang untuk menjadi nasabah pada Bank Muamalat KCP Parepare. Pihak perbankan baik bank konvensional maupun bank syariah pasti akan terus melakukan inovasi untuk memajukan sektor perbankan, yang nantinya dapat menjadi peran penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

3. Kepuasan Nasabah pada Layanan E-Banking yang Dimiliki Bank Muamalat KCP Parepare

Kepuasan merupakan suatu perasaan nyaman dan senang yang dirasakan seseorang setelah merasakan suatu kinerja atau hasil sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan yang mendalam atas suatu hal yang diharapkan. Kepuasan juga berupa tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja suatu hal benar-benar sesuai harapan. Dimana jika sesuai harapan, seseorang tersebut akan merasa senang, dan jika tidak sesuai harapan maka orang tersebut akan kecewa.

Adapun faktor-faktor yang menjadi penentu tingkat kepuasan nasabah pada layanan *e-banking* adalah sebagai berikut:

a. Kualitas Produk

Kualitas produk adalah suatu kondisi dimana produk yang dihasilkan dapat memberikan nilai-nilai positif seperti, daya ketahanan, kehandalan, ketelitian, baik secara fisik, fungsi dan sifat dari produk tersebut berdasarkan tingkat mutu yang diharapkan konsumen. Seperti yang dipaparkan sebelumnya layanan *e-banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare ada dua yaitu, layanan ATM dan layanan aplikasi Muamalat DIN. Kedua layanan *e-banking* ini memiliki kualitas yang baik dan canggih, terutama pada layanan aplikasi Muamalat DIN yang dapat melakukan transaksi tarik tunai melalui Indomaret,

“layanan *e-banking* ini sangat mempermudah transaksi saya. Selain itu, *e-banking* juga bisa memberikan kita informasi-informasi terkait transaksi yang dilakukan. Saya bisa mengecek isi saldo, saya bisa melihat tagihan-tagihan saya dan informasi lainnya. Dan yang paling saya suka dari layanan ini yaitu sekarang sudah bisa melakukan penarikan uang di Indomaret.”⁶¹

Dari hal ini dapat diketahui bahwa layanan *e-banking* memberikan kualitas produk yang baik dan canggih, ini semua berkat perkembangan dan inovasi pihak perbankan dalam memberikan kepuasan kepada nasabah.

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah ketika seorang pelanggan yang merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkannya. Layanan *e-banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare telah memberikan pelayanan yang baik, seperti yang dikatakan nasabah Indah dalam wawancara,

⁶¹Muh. al-Furqan, Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare, Wawancara dilakukan di Bank Muamalat KCP Parepare pada 18 September 2023.

“Layanan ATM-nya baik, uangnya selalu tersedia, struknya juga selalu tersedia. Dan ATM ini biasanya saya pakai ketika berbelanja di toko-toko. Kalau aplikasi Muamalat DIN bisa digunakan dimana-mana, bisa di rumah atau di tempat lain.”⁶²

Kemudian wawancara yang dilakukan dengan nasabah Taufik, saudara mengatakan bahwa,

“seperti yang saya katakan tadi, kalau mau melakukan transaksi, biar di rumah saya tetap bisa melakukan transaksi melalui aplikasi. Kemudian saya juga bisa melihat isi saldo rekening saya dan riwayat transaksi saya.”⁶³

Dari wawancara di atas dapat diketahui bahwa layanan *e-banking* memberikan kualitas pelayanan yang baik. Layanan *e-banking* bisa dikatakan memenuhi lima konsep kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Bukti fisik bisa dilihat dari layanan ATM yang mana uang dan struknya selalu tersedia. Kehandalan bisa dilihat pada layanan aplikasi Muamalat DIN yang dapat melakukan transaksi dimana saja. Ketanggapan bisa dilihat pada layanan Muamalat DIN yang mana nasabah dapat melihat riwayat transaksinya dan informasi lain.

Jaminan bisa dilihat pada layanan ATM maupun layanan Muamalat DIN yang mana seperti yang dikatakan Pak Kemal dalam wawancaranya sebelumnya bahwa sistem keamanan pada layanan *e-banking* menggunakan sistem keamanan *smart lock*. Sistem keamanan ini sangat baik dan memadai, di mana ATM diamankan dengan PIN dan aplikasi Muamalat DIN dengan *password* yang hanya diketahui oleh nasabah yang bersangkutan, selain itu pada aplikasi Muamalat DIN menerapkan buka akun dengan sidik jari nasabah. Empati bisa dilihat juga pada

⁶²Indah, Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare, Wawancara dilakukan di Bank Muamalat KCP Parepare pada 12 September 2023.

⁶³Taufik, Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare, Wawancara dilakukan di Bank Muamalat KCP Parepare pada 14 September 2023.

layanan ATM maupun layanan Muamalat DIN yang mana nasabah tidak perlu mengantri lama di bank ketika ingin melakukan transaksi.

c. Faktor Emosional

Faktor emosional yaitu perasaan yang dirasakan pelanggan atau konsumen ketika menggunakan produk dari suatu perusahaan. Kepuasan konsumen didasari oleh rasa nyaman, rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses dan lain sebagainya. Layanan *e-banking* memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi, sehingga nasabah akan merasa nyaman menggunakan layanan *e-banking*. Kemudian dengan adanya kemudahan dan rasa nyaman tersebut akan menciptakan rasa puas dalam diri nasabah. Sebagaimana yang dikatakan nasabah Ririn Indraswari dalam wawancaranya,

“Karena melalui *e-banking* nasabah diberi kemudahan dan nasabah tidak perlu selalu menunggu lama untuk melakukan transaksi, karena bisa di ATM bahkan bisa di HP. Yang pastinya saya nyaman menggunakan layanan *e-banking* ini.”⁶⁴

Kemudian wawancara yang dilakukan dengan nasabah St. Rasyidah, saudari mengatakan,

“Mulai dari layanan aplikasi *mobile banking* yang benar-benar bagus dan memudahkan saya ketika bertransaksi. Kemudian layanan ATM juga cukup memudahkan. Nah, intinya saya puas dengan layanan *e-banking* yang ada apa Bank Muamalat KCP Parepare ini.”⁶⁵

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwa layanan *e-banking* yang semakin canggih dapat memberikan rasa nyaman kepada nasabah yang kemudian nasabah akan puas dengan layanan yang diperolehnya.

⁶⁴Ririn Indraswari, Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare, Wawancara dilakukan di Bank Muamalat KCP Parepare pada 18 September 2023.

⁶⁵ St. Rasyida Rahimatul Fitrah, Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare, Wawancara dilakukan di Bank Muamalat KCP Parepare pada 18 September 2023.

d. Faktor Biaya (Harga)

Dalam dunia perbankan faktor biaya adalah faktor dimana nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya lebih. Faktor biaya ini juga dapat menghemat waktu nasabah untuk memperoleh suatu pelayanan. Dengan adanya layanan *e-banking* nasabah tidak perlu lagi menunggu nomor antrian yang terkadang cukup lama ketika datang langsung ke bank. Sebagaimana yang dikatakan nasabah Indah dalam wawancaranya,

“Dengan adanya layanan *e-banking* ini, saya sangat terbantu untuk melakukan transaksi, saya juga bisa melakukan pembelian pulsa dan token listik dalam *e-banking* ini. Kemudian saya juga bisa punya waktu senggang, karena saya tidak mesti selalu ke bank untuk melakukan transaksi, saya bisa melakukannya di ATM atau di aplikasi Muamalat DIN, jadi saya tidak perlu lagi mengantri lama di bank.”⁶⁶

Kemudian wawancara yang dilakukan dengan nasabah Febi, saudara mengatakan bahwa,

“Saya puas dengan layanan *e-banking* di Bank Muamalat ini. Alasannya, karena layanan ATM-nya itu bagus, tapi sekarang saya lebih sering pakai aplikasinya (Muamalat DIN), karena itu sangat bagus, sangat mudah, efisien dan menghemat waktu juga. Apalagi ketika pekerjaan saya lagi padat-padatnya, saya bisa menggunakan Muamalat DIN untuk bertransaksi.”⁶⁷

Lalu wawancara dengan nasabah yang bernama Novianti, saudara mengatakan,

“Adanya layanan *e-banking* ini saya tidak perlu ke bank lagi kalau mau melakukan transaksi, terutama untuk bayar SPP kuliah saya, saya tidak mengantri juga, karena sudah bisa lewat aplikasi dan bisa juga lewat ATM. Kalau sekarang ini saya ke bank dan mengantri seperti ini ya karena saya

⁶⁶Indah, Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare, Wawancara dilakukan di Bank Muamalat KCP Parepare pada 12 September 2023.

⁶⁷Febi, Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare, Wawancara dilakukan di Bank Muamalat KCP Parepare pada 12 September 2023.

temani ibu saya yang juga ingin buka rekening baru di bank Muamalat ini, ibu saya tidak mau daftar *online*, dia mau daftar langsung.”⁶⁸

Dari beberapa wawancara dengan nasabah di atas, dapat dikatakan bahwa adanya *e-banking* nasabah dapat menghemat waktu, nasabah punya waktu senggang yang bisa digunakan untuk keperluan lain atau nasabah yang sedang banyak pekerjaan dan tidak punya waktu ke bank. Maka dari itu, nasabah bisa melakukan berbagai transaksi dengan layanan *e-banking* ini. Baik layanan ATM maupun melalui *mobile banking* (aplikasi Muamalat DIN).

e. Kemudahan

Kepuasan konsumen akan terwujud bila ada kemudahan, kenyamanan dan efisiensi dalam memperoleh produk atau pelayanan yang akan diterima konsumen. Layanan *e-banking* dipercaya akan memberikan kepuasan kepada nasabah. Hal ini dikarenakan layanan *e-banking* memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabah dimana yang awalnya nasabah ketika ingin melakukan transaksi harus selalu datang langsung ke bank, namun dengan adanya *e-banking* nasabah cukup melakukan transaksi melalui *smartphone* atau ATM kapan pun dan dimana saja.

“Layanan *e-banking* sangat membantu dan saya nyaman menggunakannya. Dari aplikasi Muamalat DIN saya bisa melakukan transaksi tarik tunai di Indomaret, bisa sekaligus belanja keperluan juga.”⁶⁹

Hal serupa juga di katakan oleh nasabah yang bernama Irma Magfirah dalam wawancaranya waktu itu, saudari mengatakan bahwa,

“Layanan *e-banking* memberikan kemudahan kepada saya, apa lagi sekarang sudah bisa tarik tunai di Indomaret melalui aplikasi Muamalat DIN.”⁷⁰

⁶⁸Novianti, Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare, Wawancara dilakukan di Bank Muamalat KCP Parepare pada 12 September 2023.

⁶⁹Hagnes, Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare, Wawancara dilakukan di Bank Muamalat KCP Parepare pada 18 September 2023.

⁷⁰Irma Magfirah, Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare, Wawancara dilakukan di Bank Muamalat KCP Parepare pada 18 September 2023.

Kemudian wawancara yang dilakukan dengan nasabah St. Rasyida Rahimatul Fitrah, saudari mengatakan bahwa,

“Seperti yang sebelumnya saya katakan kalau layanan *e-banking* cukup membantu dan memudahkan saya dalam melakukan transaksi. Mulai dari layanan aplikasi *mobile banking* yang benar-benar bagus dan memudahkan saya ketika bertransaksi. Kemudian layanan ATM juga cukup memudahkan. Nah, intinya saya puas dengan layanan *e-banking* yang ada apa Bank Muamalat KCP Parepare ini.”⁷¹

Dari beberapa wawancara diatas dapat dikatakan bahwa layanan *e-banking* benar-benar memberikan kemudahan kepada setiap nasabah yang ingin melakukan transaksi keuangan. Nasabah bisa melakukan transaksi yang diinginkannya melalui ATM atau bisa melakukan transaksi tersebut melalui ponsel dengan mengakses aplikasi Muamalat DIN.

Dari menuturan dan pernyataan para informan dalam wawancara dapat dipahami bahwa layanan *e-banking* memberikan kemudahan, kenyamanan dan mempercepat transaksi. Serta dapat juga memberikan informasi terkait saldo dan transaksi nasabah. Hal-hal tersebut bisa dilakukan nasabah tanpa harus ke bank dan menunggu di sana. Nasabah hanya perlu menggunakan layanan *e-banking* dari bank tersebut. Maka dari kemudahan dan kenyamanan tersebut nasabah merasakan kepuasan dalam layanan *e-banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare.

⁷¹ St. Rasyida Rahimatul Fitrah, Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare, Wawancara dilakukan di Bank Muamalat KCP Parepare pada 18 September 2023.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Layanan *E-Banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare

Bank Muamalat merupakan lembaga keuangan yang penerapannya berlandaskan prinsip syariah, yang mana menjunjung kaidah-kaidah islamia dalam setiap kegiatannya yang didasarkan pada Alquran dan hadits. Dalam pengoperasiannya, bank syariah menggunakan sistem bagi hasil yang sesuai dengan syariat Islam. Sehingga kegiatan dan transaksi dalam bank syariah tidak akan terjadi riba atau menguntungkan sebelah pihak.

Bank Muamalat KCP Parepare telah menggunakan layanan *e-banking* dalam proses pelayanannya. Layanan *e-banking* dapat memberikan kemudahan pada setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah. *E-banking* merupakan suatu media yang menggunakan jaringan elektromagnetik untuk dapat memproses jasa-jasa transaksi perbankan. Layanan *e-banking* adalah layanan bank yang yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi dan mendapatkan informasi melalui media elektronik⁷². Adapun layanan *e-banking* yang telah diterapkan pada Bank Muamalat KCP Parepare yaitu layanan aplikasi Muamalat (*mobile banking*) dan layanan ATM.

a. Layanan Aplikasi Muamalat DIN

Nasabah cukup mudah memahami cara penggunaan aplikasi Muamalat DIN, karena tampilan menu-menunya yang cukup jelas. Aplikasi Muamalat DIN dapat diakses selama 24 jam kapan dan dimana saja. Aplikasi Muamalat DIN dapat dengan mudah diunduh dan diinstal di ponsel nasabah melalui *Play Store* atau *App Store*. Nasabah juga dapat melihat informasi saldo dan riwayat transaksi yang dilakukan nasabah melalui aplikasi Muamalat DIN. Dalam layanan aplikasi

⁷²Otoritas Jasa Keuangan, *BIJAK BER-eBANKING* (Jakarta: OJK, 2015) h.5.

Muamalat DIN juga ada fitur Konten Islam. Dalam fitur tersebut nasabah bisa melihat jadwal-jadwal salat, arah kiblat dan dapat menghitung zakat yang ingin dikeluarkan dengan fitur kalkulator zakat. Fitur ini dapat diakses tanpa harus masuk ke aplikasi. Selain itu dalam aplikasi Muamalat DIN nasabah juga bisa melihat lokasi cabang bank dan lokasi ATM, sehingga nasabah dapat dengan mudah menemukan cabang bank dan ATM yang ingin dikunjungi.

Kemudian dalam aplikasi Muamalat DIN ada yang namanya menu Layanan Nasabah Digital. Dalam menu ini nasabah dapat menyampaikan kendala-kendala yang mungkin dirasakan selama menggunakan layanan Muamalat DIN. Menu Layanan Nasabah Digital ini akan terhubung dengan *email* atau aplikasi *WhatsApp* di ponsel nasabah dan bisa juga terhubung dengan panggilan dengan mengklik SalamMuamalat 1500016. Adapun masalah yang kerap dialami nasabah selama menggunakan layanan aplikasi Muamalat DIN yaitu jaringan internet yang kadang susah dijangkau, nasabah tidak mempunyai kuota internet atau lupa mengisi kouta internetnya dan akun Muamalat DIN yang terblokir. Namun perkara susah jaringan dan kehabisan data internet bisa diatasi melalui layanan ATM. Meski nasabah harus pergi ke ATM, tapi setidaknya nasabah tidak menunggu lama dalam bank. Sedangkan perkara akun Muamalat DIN yang terblokir nasabah dapat dibantu oleh pihak bank untuk memulihkan dan mengaktifkan kembali akun Muamalat DIN tersebut.

Mengenai soal keamanan, layanan pada aplikasi Muamalat DIN menggunakan sistem keamanan *smart lock* yang keamanannya sangat baik dan aman karena untuk dapat masuk ke aplikasi harus menggunakan sidik jari atau mengisi *password* yang hanya diketahui oleh pemilik akun (nasabah). Sehingga nasabah tidak perlu takut

akun Muamalat DIN-nya dicekoki orang lain. Maka dari itu, keamanan aplikasi ini sangat memadai.

b. Layanan ATM

Layanan *e-banking* selanjutnya adalah layanan ATM. Layanan ATM pada bank Muamalat KCP Parepare sama seperti layanan ATM pada umumnya, seperti transaksi tarik tunai selalu lancar, uang dan struknya selalu tersedia serta dapat diakses selama 24 jam. Nasabah biasanya menggunakan kartu ATM untuk melakukan berbagai transaksi keuangan, baik transaksi tarik tunai maupun transaksi non tunai, misalnya untuk mengecek isi saldo, pembayaran tagihan kartu kredit, pembayaran tagihan listrik, pembelian pulsa, dan berbelanja di *supermarket* atau di toko. Namun layanan ATM bank Muamalat KCP Parepare belum bisa melakukan setor tunai, karena masih terkendala dari peralatan yang belum memadai.

Sebenarnya fungsi ATM tidak jauh berbeda dengan layanan aplikasi Muamalat DIN, hanya saja layanan aplikasi Muamalat DIN bisa digunakan kapan dimana saja karena hanya menggunakan ponsel untuk mengaksesnya. Sedangkan pada layanan ATM, nasabah harus pergi ke mesin ATM terdekat untuk melakukan transaksi yang diinginkan. Namun seperti yang diketahui bahwa *mobile banking* (aplikasi Muamalat DIN) merupakan kemajuan dari layanan ATM itu sendiri. Meskipun sedikit demi sedikit ATM tergantikan oleh aplikasi *mobile banking*, tetapi tidak jarang nasabah yang tidak menggunakan ATM, karena tidak bisa dipungkiri kalau nasabah akan selalu punya kouta internet di ponselnya. Apalagi ketika jaringan internet tidak mendukung, sehingga nasabah tidak bisa mengakses aplikasi Muamalat DIN, maka nasabah cukup pergi ke ATM saja.

Kemudian dalam hal keamanan pada layanan ATM menggunakan PIN untuk dapat mengakses layanan dan PIN ini hanya diketahui oleh nasabah yang bersangkutan, Namun perihal keamanan sebenarnya berasal dari nasabah itu sendiri, dimana nasabah diharapkan agar tidak memberitahukan PIN, *use ID*, *password* dan data-data lainnya kepada orang lain, karena itu akan memicu pencurian dan penipuan.

Adapun beberapa langkah yang dapat dilakukan nasabah untuk mengantisipasi kejahatan yaitu antara lain⁷³:

- 1) Sebisa mungkin nasabah merahasiakan informasi penting seperti, *user ID*, *password* dan nomor PIN kepada orang lain termasuk staf bank.
- 2) Sebaiknya nasabah melakukan perubahan *password* dan nomor PIN secara berkala.
- 3) Sebaiknya nasabah tidak menggunakan *password* dan nomor PIN dengan angka yang mudah ditebak, seperti tanggal lahir, angka yang berurutan atau angka gabungan yang sama.
- 4) Tidak mencatat *user ID*, *password* dan nomor PIN di tempat yang memungkinkan diketahui orang lain, seperti mencatat *user ID*, *password* dan nomor PIN di kertas atau media lainnya.
- 5) Tidak menggunakan aplikasi *mobile banking* di *handphone* yang digunakan bersama orang lain.

Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa layanan aplikasi Muamalat DIN lebih unggul daripada layanan ATM. Tetapi hal tersebut bisa terbantahkan jika jaringan sedang tidak baik atau nasabah tidak memilih kuota internet, karena penggunaan layanan aplikasi Muamalat DIN sangat tergantung pada jaringan internet.

⁷³Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah* (Yogyakarta: Deepublish, CV Budi Utama, 2018) h.79.

Maka dari itu, ketika hal tersebut terjadi maka layanan ATM akan sangat membantu nasabah. Jadi nasabah tetap akan bisa melakukan transaksi melalui layanan ATM walaupun tidak memiliki kuota internet atau ketika jaringan internet sedang tidak mendukung dan nasabah juga tidak perlu untuk selalu pergi ke bank.

Kemudian pihak Bank Muamalat KCP Parepare akan melakukan edukasi dan sosialisasi kepada nasabah yang masih belum paham dan mengerti cara menggunakan layanan *e-banking*. Dengan harapan agar nasabah tersebut dapat mengikuti perkembangan zaman yang awalnya manual kini semuanya serba digital.

Firman Allah Swt. dalam surah Ali Imran/3: 104

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ (١٠٤)

Terjemahnya:

“Hendaklah ada di antara kamu segolongan orang yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang mungkar. Mereka itulah orang-orang yang beruntung[104]”.⁷⁴

Kemudian dari salah satu hadis Rasulullah Saw. yang berbunyi,

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ مَنْ دَعَا إِلَى هُدًى كَانَ لَهُ مِنَ الْأَجْرِ مِثْلُ أُجُورِ مَنْ تَبِعَهُ لَا يَنْقُصُ ذَلِكَ مِنْ أُجُورِهِمْ شَيْئًا وَمَنْ دَعَا إِلَى ضَلَالَةٍ كَانَ عَلَيْهِ مِنَ الْإِثْمِ مِثْلُ آثَامِ مَنْ تَبِعَهُ لَا يَنْقُصُ ذَلِكَ مِنْ آثَامِهِمْ شَيْئًا (رواه مسلم)

⁷⁴Kementerian Agama RI, *Al-Hikmah (Al Qur'an 20 Baris dan Terjemahan 2 Muka)* (Jakarta Selatan: Wali, 2013) h.33

Terjemahnya:

“Diriwayatkan dari Abi Hurairah, sesungguhnya Rasulullah Saw. bersabda: “Barang siapa mengajak kepada petunjuk (amal baik), maka ia mendapatkan pahala sama seperti pahalanya orang yang mengikutinya. Tanpa mengurangi sedikitpun pahala orang yang melakukannya. Barang siapa yang mengajak pada kesesatan, maka ia mendapatkan dosa setimbang dengan dosa orang yang mengikutinya. Tanpa sedikitpun mengurangi dosa orang yang melakukannya.” (HR Muslim)⁷⁵”

Pada ayat dan hadis di atas dijelaskan bahwa seseorang haruslah memberitahukan kebaikan kepada orang lain dan mengajak orang tersebut pada kebaikan. Begitu juga yang dilakukan oleh pihak Bank Muamalat KCP Parepare yang mana pihak tersebut akan melakukan kegiatan edukasi dan sosialisasi kepada nasabah yang masih belum paham mengenai cara menggunakan layanan *e-banking*.

Layanan *e-banking* diciptakan untuk memberikan kemudahan kepada nasabah. Nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi yang diinginkan tanpa harus datang ke bank. Nasabah dapat melakukannya di ATM terdekat atau bisa melalui *smartphone* nasabah. Nasabah juga tidak perlu khawatir masalah kebobolan pada tabungannya, karena pihak perbankan telah menerapkan sistem keamanan *smart lock* yang sanga.

Walaupun layanan *e-banking* memberikan kemudahan kepada nasabah, namun tidak bisa dipungkiri bahwa tidak ada kendala atau keluhan dari nasabah. Kendala dan keluhan dari nasabah ini akan menjadi acuan bagi pihak perbankan untuk memajukan mekanisme pelayanan perbankan bagi nasabah. Namun terkait masalah jaringan, bisa dikatakan bahwa pihak perbankan tidak begitu bisa menanganinya. Mengingat gangguan jaringan yang disebabkan oleh beberapa hal,

⁷⁵Syifa Luthfia dkk, "Peran Seorang Muslim dalam Kehidupan", *Lathaif: Literasi Tafsir, Hadis dan Filologi*, 1.1 (2022) h.72.

salah satunya adalah cuaca. Sedangkan kendala kehabisan kuota internet merupakan keteledoran nasabah itu sendiri.

2. Peran Layanan *E-Banking* dalam Meningkatkan Kepuasan pada Bank Muamalat KCP Parepare

a. Layanan Aplikasi Muamalat DIN (*Mobile Banking*)

Seiring berjalannya waktu, industri perbankan baik perbankan konvensional maupun perbankan syariah mengalami kemajuan yang signifikan dalam peroperasiannya dan pelayanannya. Kemajuan tersebut tidak lepas dari kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang terus mendorong perkembangan teknologi dalam dunia perbankan. Perkembangan tersebut dapat dilihat pada layanan aplikasi Muamalat DIN yang tidak hanya digunakan untuk transfer uang, tetapi juga dapat memperlihatkan riwayat transaksi, informasi saldo dan informasi keuangan lainnya, sehingga layanan SMS *banking* bisa fungsinya dialihkan ke aplikasi Muamalat DIN, karena SMS *banking* dianggap memerlukan biaya tambahan dalam pengoperasiannya (memerlukan pulsa). Hal tersebut akan merugikan pihak nasabah, maka fungsinya dialihkan ke dalam aplikasi Muamalat DIN.

Kemudian layanan aplikasi Muamalat DIN dikembangkan lagi dimana nasabah dapat melakukan transaksi tarik tunai melalui Indomaret, serta pembukaan rekening baru dapat melalui aplikasi tersebut dengan menyiapkan KTP dan mengisi data diri lengkap. Calon nasabah hanya perlu mengikuti instruksi dari aplikasi, hingga proses pembukaan rekening selesai.

b. Layanan ATM

Layanan ATM Bank Muamalat KCP Parepare fungsinya sama saja dengan ATM-ATM di bank lain, yang digunakan untuk melakukan berbagai transaksi keuangan, selain itu dapat digunakan untuk melihat informasi-informasi mengenai Tabungan dan riwayat transaksi nasabah. Saat ini layanan ATM Bank Muamalat KCP Parepare bisa dikatakan belum mengalami perkembangan, mengingat belum diterapkannya sistem transaksi setor tunai, padahal beberapa bank telah menerapkan hal tersebut. Tetapi bisa saja beberapa waktu kedepan sistem tersebut diterapkan atau bahkan bisa mengalami perubahan yang lebih bagus dan lebih canggih lagi, sehingga dapat menarik minat seseorang untuk menjadi nasabah Bank Muamalat KCP Parepare. Dan tentunya dapat meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan *e-banking*.

Pihak perbankan terus melakukan inovasi dan upaya agar nasabah tetap merasa nyaman dan aman dalam menyimpan dan menitipkan dananya (uang) pada suatu bank. Pihak bank juga memanfaatkan kemajuan teknologi dalam upayanya yang mana saat ini memang kebanyakan dilakukan secara *online*. Apa lagi setelah terjadi Covid 19 yang mengharuskan orang-orang berhubungan atau berinteraksi secara virtual atau daring saja. Hal ini sejalan dengan firman Allah Swt. pada surah Ar-Ra'd/13:11,

۞۞۞ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ۗ وَمَا لَهُمْ
مِّنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ (۱۱)

Terjemahnya:

“...Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka mengubah apa yang ada pada diri mereka. Apabila Allah menghendaki

keburukan terhadap suatu kaum, tidak ada yang dapat menolaknya, dan sekali-kali tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia[11].”⁷⁶

Dengan adanya kemajuan-kemajuan tersebut, layanan *e-banking* akan semakin memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi. Yang akhirnya hal itu menciptakan kepuasan nasabah pada layanan *e-banking* itu sendiri. Selain itu, nasabah akan terdorong untuk mengikuti arus globalisasi yang mengarah ke digital yang lebih maju.

3. Kepuasan Nasabah pada Layanan E-Banking yang Dimiliki Bank Muamalat KCP Parepare

Layanan *e-banking* yang memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabah telah menumbuhkan perasaan puas nasabah akan layanan tersebut. Kepuasan nasabah itu sendiri merupakan hasil dari keberhasilan penyedia layanan atau produk dalam memenuhi keinginan serta harapan nasabah. Selain merasa puas nasabah juga merasa aman dan tidak perlu khawatir karena sistem keamanan layanan *e-banking* cukup baik. Berikut faktor-faktor yang menjadi penentu tingkat kepuasan nasabah pada layanan *e-banking* adalah sebagai berikut:

a. Kualitas Produk

Layanan *e-banking* yang disediakan Bank Muamalat KCP Parepare berupa layanan ATM dan layanan aplikasi Muamalat DIN. Kedua layanan ini memiliki kualitas yang baik dan juga canggih. Hal itu dapat dilihat pada layanan aplikasi Muamalat DIN yang dapat melakukan transaksi tarik tunai melalui Indomaret. Nasabah cukup mengklik menu Tarik/Setor kemudian pilih Indomaret.

b. Kualitas Pelayanan

⁷⁶Kementerian Agama RI, *Al-Hikmah (Al Qur'an 20 Baris dan Terjemahan 2 Muka)* (Jakarta Selatan: Wali, 2013) h.126

Layanan *e-banking* memberikan kualitas pelayanan yang baik. Layanan *e-banking* bisa dikatakan memenuhi lima konsep kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Bukti fisik adalah suatu hal yang terlihat secara nyata yang dapat mempengaruhi persepsi nasabah, bukti fisik bisa dilihat dari layanan ATM yang mana uang dan struknya selalu tersedia. Kehandalan adalah suatu hal yang dapat memberikan layanan sebagaimana yang dijanjikan dengan tepat, akurat dan pasti.

Firman Allah Swt. dalam surah An-Nahl/16:91

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْفُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ (٩١)

Terjemahnya:

“Tepatilah janji dengan Allah apabila kamu berjanji. Janganlah kamu melanggar sumpah(-mu) setelah meneguhkannya, sedangkan kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu kerjakan[91].”⁷⁷

Dari ayat ini dikatakan bahwa Allah menghendaki umat-Nya untuk selalu menepati janji yang dibuat. Maka dari untuk memenuhi kualitas pelayanan yang baik layanan *e-banking* harus memberikan pelayanan sebagaimana fungsinya dan hal ini bisa dilihat pada layanan aplikasi Muamalat DIN yang dapat melakukan transaksi dimana saja melalui ponsel. Ketanggapan adalah suatu kemampuan untuk membantu dengan segera kepada nasabah. ketanggapan ini bisa dilihat pada layanan Muamalat DIN yang mana nasabah dapat melihat riwayat transaksinya dan informasi lain.

Jaminan bisa dilihat pada layanan ATM maupun layanan Muamalat DIN yang mana seperti yang dikatakan Pak Kemal dalam wawancaranya sebelumnya

⁷⁷Kementerian Agama RI, *Al-Hikmah (Al Qur'an 20 Baris dan Terjemahan 2 Muka)* (Jakarta Selatan: Wali, 2013) h.140

bahwa sistem keamanan pada layanan *e-banking* ini menggunakan sistem keamanan *smart lock*. Sistem keamanan ini sangat memadai dan baik yang mana ATM diamankan dengan PIN dan aplikasi Muamalat DIN dengan *password* yang hanya diketahui oleh nasabah yang bersangkutan, selain itu pada aplikasi Muamalat DIN menerapkan buka akun dengan sidik jari nasabah. Empati bisa dilihat juga pada layanan ATM maupun layanan Muamalat DIN yang mana nasabah tidak perlu mengantri lama di bank ketika ingin melakukan transaksi.

c. Faktor Emosional

Kepuasan konsumen didasari oleh rasa nyaman, rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses dan lain sebagainya. Layanan *e-banking* memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi, sehingga nasabah akan merasa nyaman menggunakan layanan *e-banking*. Kemudian dengan adanya kemudahan dan rasa nyaman tersebut akan menciptakan rasa puas dalam diri nasabah.

d. Faktor biaya (Harga)

Layanan *e-banking* yang dapat diakses kapan dan dimana saja membuat nasabah dapat menghemat waktu, karena nasabah tidak perlu menunggu lama nomor antrian di bank dan otomatis nasabah tidak perlu ke bank. Nasabah jadi memiliki waktu luang yang bisa digunakan untuk hal lain yang lebih membutuhkan. Dan ketika nasabah sedang sibuk-sibuknya atau memiliki pekerjaan yang banyak yang harus segera diselesaikan, sedangkan nasabah tersebut harus juga melakukan transaksi, maka nasabah bisa menggunakan layanan *e-banking*. Hal ini juga membuat nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya lebih, sehingga dapat menghemat uang nasabah atau uang tersebut dapat digunakan untuk keperluan lain.

e. Kemudahan

Dengan adanya layanan *e-banking* nasabah tidak perlu selalu berkunjung ke bank ketika hendak melakukan transaksi, nasabah cukup melakukan transaksi melalui *handphone* (ponsel) dan melalui layanan ATM yang bisa dibuka dan diakses setiap harinya selama 24 jam. Berikut ini adalah layanan dalam aplikasi Muamalat DIN yang dapat memberikan kemudahan pada nasabah diantaranya sebagai berikut:

- a. Layanan transfer rekening antar Bank Muamalat dan antar bank lain.
- b. Layanan pembayaran listrik.
- c. Layanan pembelian pulsa dan paket data.
- d. Layanan uang elektronik.
- e. Layanan pembelian tiket.
- f. Layanan informasi cek saldo dan riwayat transaksi serta dapat menampilkan dan menyembunyikan saldo.
- g. Pembukaan rekening secara *online*.

Begitupun juga dengan layanan ATM-nya bisa memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Bisa digunakan untuk berbelanja di toko atau di *supermarket*. ATM Bank Muamalat KCP Parepare belum menerapkan sistem setor tunai, karena masih terkendala pada peralatan. Tapi layanan ATM cukup membantu nasabah dalam melakukan transaksinya. Dalam ATM juga nasabah bisa mengecek isi rekening nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dipaparkan peneliti di bab sebelumnya terkait rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Layanan *e-banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare ada dua yaitu, layanan aplikasi Muamalat DIN (*mobile banking*) dan layanan ATM. Umumnya kedua layanan *e-banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare fungsinya sama, tetapi cara penggunaannya yang berbeda. Dimana layanan ATM hanya bisa digunakan jika nasabah mengunjungi mesin ATM atau menggunakan EDC ketika berbelanja. Sedangkan pada layanan aplikasi Muamalat DIN (*mobile banking*) nasabah cukup melakukan transaksi yang diinginkan melalui ponsel kapan dan dimana saja asal terhubung jaringan internet. Layanan *e-banking* (aplikasi Muamalat DIN dan ATM) cukup mudah dipahami oleh nasabah karena penggunaannya cukup sederhana dengan tampilan yang cukup jelas. Layanan *e-banking* (aplikasi Muamalat DIN dan ATM) ini bisa diakses setiap harinya, sehingga nasabah tidak perlu untuk selalu datang ke bank dan tidak akan mengantri di bank, nasabah cukup memanfaatkan layanan *e-banking* untuk melakukan transaksi yang diinginkan. Dengan layanan *e-banking* (aplikasi Muamalat DIN dan ATM) nasabah juga bisa mengecek isi saldo dan riwayat transaksi nasabah. Pada layanan aplikasi Muamalat DIN nasabah dapat melihat lokasi cabang bank dan lokasi ATM. Kemudian dalam layanan aplikasi Muamalat DIN juga ada menu Konten Islam dimana nasabah bisa melihat jadwal-jadwal salat, arah kiblat

dan dapat menghitung zakat yang ingin dikeluarkan dengan fitur kalkulator zakat. Selain itu dalam aplikasi Muamalat DIN nasabah juga bisa menyampaikan keluhan dan kendala yang dihadapi dengan mengakses menu Layanan Nasabah Digital. Adapun masalah yang kerap dialami nasabah selama menggunakan layanan aplikasi Muamalat DIN yaitu jaringan internet yang kadang susah dijangkau, nasabah tidak mempunyai kuota internet atau lupa mengisi kuota internetnya dan akun Muamalat DIN yang terblokir. Namun perkara masalah susah jaringan dan kehabisan data internet bisa diatasi melalui layanan ATM. Meski nasabah harus pergi ke ATM, tapi setidaknya nasabah tidak menunggu lama dalam bank. Sedangkan masalah akun Muamalat DIN yang terblokir, nasabah akan dibantu oleh pihak bank untuk memulihkan dan mengaktifkan kembali akun Muamalat DIN tersebut.

2. Pihak perbankan terus mengembangkan dan memajukan proses sistem pelayanannya kepada nasabah tak terkecuali pada layanan *e-banking*. Kemajuan ini dapat dilihat pada aplikasi Muamalat DIN dimana nasabah dapat melihat isi saldo dan riwayat transaksinya, tanpa harus ke bank atau ke ATM. Kemudian nasabah dapat melakukan tarik tunai di Indomaret melalui aplikasi Muamalat DIN, serta pembukaan rekening baru dapat melalui aplikasi tersebut dengan menyiapkan KTP dan mengisi data diri lengkap. Layanan ATM pada Bank Muamalat KCP Parepare memang belum bisa menerapkan sistem setor tunai karena terkendala pada belum menadainya peralatan, namun layanan ATM ini cukup membantu nasabah dalam melakukan transaksi yang dikehendakinya. Kemajuan layanan *e-banking* yang semakin canggih akan memberikan banyak manfaat serta kemudahan kepada nasabah.

3. Layanan *e-banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare yang memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabah telah menumbuhkan perasaan puas nasabah akan layanan *e-banking* tersebut. Adapun faktor-faktor penentu tingkat kepuasan nasabah pada layanan *e-banking* yang dijadikan acuan bagi peneliti yaitu, kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, faktor biaya (harga) dan kemudahan. Kemudian dalam kualitas pelayanan terdapat lima konsep yaitu, bukti fisik, kahandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan nasabah terhadap layanan *e-banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare, maka peneliti menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Untuk pihak bank agar terus melakukan inovasi-inovasi untuk meningkatkan mekanisme terkait layanan *e-banking* agar dapat lebih memberikan kemudahan kepada nasabah.
2. Untuk pihak nasabah jangan sekali-kali memberikan akses layanan *e-banking*-nya kepada pihak lain, seperti membocorkan PIN ATM atau memberikan *password* akun Muamalat DIN kepada orang lain. Peneliti sangat berharap nasabah tidak akan melakukan hal-hal tersebut, karena itu akan memudahkan pihak lain untuk membobolkan rekening nasabah bahkan data diri nasabah.
3. Untuk peneliti selanjutnya sangat diharapkan agar penelitian ini dapat menambah pengetahuan dalam menganalisis peran layanan *e-banking* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada suatu bank atau lembaga keuangan lainnya. Serta diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber referensi atau rujukan dalam memperdalam penelitiannya.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Al-Karim

(*Al-Hikmah (Al-Qur'an 20 Baris dan Terjemahan 2 Muka)*). Kementerian Agama Republik Indonesia. Jakarta Selatan: Wali. 2013.)

Buku

Abdussamad, Zuchri. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media Press, 2021.

Abubakar, Rifa'i. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: SUAKA-Press, 2021.

Andrianto, dan M Anang Firmansyah. *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*. Surabaya: Qiara Media, 2019.

Arianto dkk. *Manajemen Bank*. Surabaya: Qiara Media, 2019.

Budiono, I Nyoman. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2022.

Chandra, Teddy dkk. *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Malang: IRDH, 2020.

Daga, Rosnaini. *Citra, Kualitas produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Gowa, Sul-Sel: Global-RCI, 2017.

Dalle, Juhriyansyah, dan dkk. *Pengantar Teknologi Informasi*. Depok: Rajawali Press, 2020.

Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.

Hie, Bayu Prawira. *Panduan Transformasi Digital Bank di Indonesia*. Malang: Media Nusa Creative, 2021.

Indrasari, Meithiana. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Uaitomo Press, 2019.

Kesemin, Kasiyanto. *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi*. Jakarta: Prenada Media Group, 2015.

Nikensari, Sri Indah. *Perbankan Syariah (Prinsip, Sejarah dan Aplikasinya)*. Semarang: Pustaka Rizki Putra, 2012.

Otoritas Jasa Keuangan. *Bijak Ber-eBanking*. Jakarta: OJK, 2015.

Rahadi, Dedi Rianto. *Financial Technology*. Bogor: Filda Fikrindo, 2020.

Rahma, Tri Indah Fadhila. “Buku Diklat Perbankan Syariah”. Universitas Islam Negeri; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Sumatra Utara, 2019.

Rahadi, Dedi Rianto. *Financial Technologi*. Bogor: Filda Fikrindo, 2020.

Rianto, M. Nur. *Pengantar Ekonomi Syariah*. Bandung: Pustaka Setia, 2017.

Rifa'i, Khamdan. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Jember: Hikam Pustaka, 2019.

Sumartik, dan Misti Hariasih. *Buku Ajar Manajemen Perbankan*. Sidoarjo: UMSIDA Press, 2018.

Supriyono, Marianto. *Buku Pintar Perbankang*. Yogyakarta: Andi, 2011.

Torang, Syamsir. *Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi)*. Bandung: Alfabeta, 2014.

Umam, Khotibul dan Setiawan Budi Utomo. *Perbankan Syariah (Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia)*. (Depok: Rajagrafindo Persada, 2016).

Yusmad, Muammar Arafat. *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*. Yogyakarta: Deepublish, CV Budi Utama. 2018.

Skripsi dan Artikel

Anshori, Aan. ‘Sistem Informasi Perbankan Syariah’. *Banque Syar’i: Jurnal Ilmiah Perbankan Syari’ah*. 4.2 (2018).

Asis, Imran. “Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Nasabah BanknMandiri Cabang Parepare”. Skripsi Sarjana; Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Parepare, 2020.

Azhar, Fauzul dkk. ‘Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Banda Aceh’. *JIMEBIS: Scientific Journal of Student Islamic Economics and Business*, 3.1 (2022).

Budiman, Fathan. ‘Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Boyolali’. *INTELEKVITA: Jurnal Ekonomi, Sosial dan Humaniora*, 2.5 (2020).

- Fajri, Arif Ainun. "Perkembangan Perbankan Syariah dalam Era Digital". Skripsi Sarjana; Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Bengkulu, 2021.
- Firdaus, Mochamad Rizky. "Peran Pelayanan E-Banking dalam Meningkatkan Layanan Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Lumajang Tahun 2020". Skripsi Sarjana; Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Jember, 2021.
- Hasan, 'Analisis Industri Perbankan Syariah di Indonesia'. *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan*. 1.1 (2011).
- Harahap, Dewi Berlian. "Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Aksara". Skripsi Sarjana; Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Medan, 2017.
- Juliansyah, Arius. "Pengaruh Teknologi Informasi Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking". Skripsi Sarjana; Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Jakarta, 2018.
- Luthfia, Syifa dkk. 'Peran Seorang Muslim dalam Kehidupan'. *Lathaif: Literasi Tafsir, Hadis dan Filologi*. 1.1 (2022).
- Mariati, Widarni. "Analisis Layanan E-Banking dalam Meningkatkan Frekuensi Bertransaksi Nasabah (Studi pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram)". Skripsi Sarjana; Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Mataram, 2020.
- Nurfadillah, Ainun. "Persepsi Nasabah pada Tabungan IB Hijrah Terkait Penggunaan Layanan E-Banking (Muamalat DIN) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare". Skripsi Sarjana; Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Parepare, 2022.
- Rofi'udin, Fuad. "Sejarah Perkembangan Bank Muamalat Indonesia Tahun 1991-2002". Skripsi Sarjana; Program Studi Sejarah Peradaban Islam Fakultas Adab dan Humaniora: Surabaya, 2021.
- Sari, Aprilia Lipta. "Pengaruh Kemampuan Teknologi Informasi Fitur Layanan dan Handling Complaint terhadap Minat Nasabah dalam Internet Banking di Bank Syariah Mandiri KCP 16 Ilir Palembang". Skripsi Sarjana; Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Palembang, 2020.

- Siregar, Wastina Sri dkk. 'Peran Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Pegadaian Cabang Helvetia'. *JIMK: Jurnal Ilmu Manajen dan Kewirausahaan*. 3.1 (2022).
- Sulfiana, Eka. "Penerapan Sistem Mobile Banking dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Babk Sulselbar Cabang Barru". Skripsi Sarjana; Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Parepare, 2020.
- Triyanti, Debi dkk. 'Peran Layanan Mobile Banking dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah'. *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*. 2.1 (2021).
- Wahyuningsih, Nining dan Nurul Janah. 'Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat'. *Al-Amwal*. 1.2 (2018).

Internet

- Bank Indonesia. *Peraturan Bank Indonesia Nomor UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah*. <https://www.ojk.go.id> (diakses pada 19 Februari 2023 pukul 17.09).
- Wikipedia. 2023. *Bank Syariah Indonesia*. https://id.m.wikipedia.org/wiki/Bank_Muamalat_Indonesia (diakses pada 4 Agustus 2023 pada pukul 19.18).

LAMPIRAN



	<p>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307</p>
<p>VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN SKRIPSI</p>	

NAMA MAHASISWA : IRMA SADILAH
 NIM : 19.2300.004
 FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 PRODI : PERBANKAN SYARIAH
 JUDUL : PERAN LAYANAN E-BANKING DALAM
 MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH
 PADA BANK MUAMALAT KCP PAREPARE

PEDOMAN WAWANCARA SUBJEK PENELITIAN

Nama :
 Jabatan :
 Alamat :

Pedoman Wawancara Staf Bank

1. Apa saja layanan *e-banking* yang digunakan pada Bank Muamalat KCP Parepare?
2. Bagaimana sistem ATM Bank Muamalat KCP Parepare? Apakah tarik tunai lancar? Dan apakah ATM Bank Muamalat KCP Parepare sudah bisa melakukan transaksi setor tunai?
3. Apakah layanan aplikasi *mobile banking* (Muamalat Din) mudah diakses oleh nasabah?
4. Bagaimana cara pihak bank mengatasi kendala-kendala yang mungkin dihadapi nasabah terkait layanan *e-banking* yang dimiliki Bank Muamalat KCP Parepare?
5. Bagaimana keamanan layanan *e-banking* yang ada pada Bank Muamalat KCP Parepare?
6. Bagaimana mengatasi nasabah yang kurang memahamkan mengenai kemajuan teknologi sehingga tidak paham cara bertransaksi melalui layanan *e-banking*?

Pedoman Wawancara Nasabah

1. Sudah berapa lama Bapak/Ibu menabung di Bank Muamalat KCP Parepare?
2. Apakah Bapak/Ibu tahu atau paham melakukan transaksi melalui layanan *e-banking* yang disediakan Bank Muamalat KCP Parepare, misalnya cara melakukan transaksi tarik tunai melalui ATM atau menggunakan aplikasi?
3. Bagaimana menurut bapak/ibu terkait layanan *e-banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare?
4. Apakah bapak/ibu merasa puas dengan pelayanan *e-banking* yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Parepare? Jika puas bisa dijelaskan apa alasannya dan jika tidak puas bisa dijelaskan juga alasannya?
5. Apa saja kendala yang mungkin Bapak/Ibu dihadapi ketika menggunakan layanan *e-banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare?

Setelah mencermati instrumen dalam penelitian skripsi mahasiswa sesuai dengan judul diatas, maka instrumen tersebut dipandang telah memenuhi kelayakan untuk digunakan dalam penelitian yang bersangkutan.

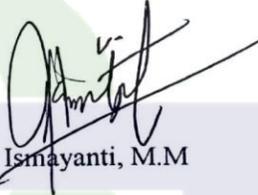
Parepare, 24 Juli 2023

Mengetahui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Dr. Andi Bahri S, M.E., M.Fil.I
NIP. 19781101 200912 1 003


Ismayanti, M.M
NIDN. 2021068102



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
 PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

BERITA ACARA
REVISI JUDUL SKRIPSI

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menyatakan bahwa Mahasiswa:

Nama : IRMA SADILAH
 N I M : 19.2300.004
 Prodi : Perbankan Syariah

Menerangkan bahwa judul skripsi semula:

**PENGARUH RASIO CAMEL TERHADAP PRAKTIK MANAJEMEN LABA PADA
 BANK MANDIRI AREA PAREPARE**

Telah diganti dengan judul baru:

**PERAN LAYANAN E-BANKING DALAM MENINGKATKAN KEPUASAAN
 NASABAH PADA BANK MUAMALAT KCP PAREPARE**

dengan alasan / dasar:

.....

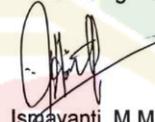
Demikian berita acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 19 Desember 2023

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


 Dr. Andi Bahri S, M.E., M.Fil.I.


 Ismayanti, M.M.

Mengetahui;
 Dekan,


 Dr. Muzdaffar Muhammadun, M.Ag.
 NIP. 197102082001122002



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

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B.4885/In.39/FEBI.04/PP.00.9/08/2023
Lampiran : -
Hal : Penelitian Awal (Observasi)

Yth. Kepala Bank Muamalat KCP Parepare
Di
Kota Parepare

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : IRMA SADILAH
Tempat/ Tgl. Lahir : PADANGLAMPE, 9 JULI 2000
NIM : 19.2300.004
Fakultas/ Program Studi : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/ PERBANKAN SYARIAH
Semester : VIII (DELAPAN)
Alamat : PADANGLAMPE, DESA PADANGLAMPE, KECAMATAN
MA'RANG, KABUPATEN PANGKAJENE DAN
KEPULAUAN

Bermaksud akan mengadakan penelitian awal di wilayah Kantor dalam rangka penyusunan proposal skripsi yang berjudul:

PERANAN SISTEM INFORMASI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT KCP PAREPARE

Pelaksanaan penelitian awal ini direncanakan pada bulan Agustus sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Parepare, 07 Agustus 2023

Dekan,



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag
NIP. 197102082001122002



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

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B.5099/In.39/FEBl.04/PP.00.9/08/2023
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Di
KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : IRMA SADILAH
Tempat/ Tgl. Lahir : Padanglampe , 09 Juli 2000
NIM : 19.2300.004
Fakultas/ Program Studi : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/PERBANKAN SYARIAH
Semester : IX (SEMBILAN)
Alamat : Padanglampe, Desa Padanglampe, Kecamatan Ma'rang,
Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

**PERAN LAYANAN E-BANKING DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH
PADA BANK MUAMALAT KCP PAREPARE**

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan September sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Parepare, 28 Agustus 2023



Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP. 197102082001122002

SRN IP0000795



PEMERINTAH KOTA PAREPARE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Bandar Madani No. 1 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmpsp@pareparekota.go.id

REKOMENDASI PENELITIAN
Nomor : 804/IP/DPM-PTSP/9/2023

Dasar :

1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

M E N G I Z I N K A N

KEPADA
 NAMA : **IRMA SADILAH**

UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**
 Jurusan : **PERBANKAN SYARIAH**
 ALAMAT : **PADANG LAMPE, KEC. MARANG, KAB. PANGKEP**
 UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **PERAN LAYANAN E-BANKING DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PADA NASABAH BANK MUAMALAT KCP PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **BANK MUAMALAT KCP PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **12 September 2023 s.d 12 Oktober 2023**

- a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung
- b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**
 Pada Tanggal : **12 September 2023**

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PAREPARE



Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM
 Pangkat : **Pembina Tk. 1 (IV/b)**
 NIP : **19741013 200604 2 019**

Biaya : Rp. 0.00

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BKR**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPSTP Kota Parepare (scan QRCode)



Balai Sertifikasi Elektronik





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Amal Bakti No. 8 Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 Fax.24404
 Po Box 909 Parepare 91100 website : www.iainpare.ac.id, email : mail@iainpare.ac.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : B-5607/In.39.8/FEBI-09/PP.00.9/10/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare menerangkan sesungguhnya bahwa :

Nama : IRMA SADILAH
 Tempat/Tanggal Lahir : PADANGLAMPE, 9 JULI 2000
 Nim : 19.2300.004
 Fakultas/ Prodi : Ekonomi Dan Bisnis Islam/Perbankan syariah
 Alamat : PADANGLAMPE, DESA PADANGLAMPE, KECAMATAN MARANG, KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian di IAIN Parepare dengan Judul Skripsi :
“PERAN LAYANAN E-BANKING DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT KCP PAREPARE”

Mulai Tanggal 12 September sampai dengan 12 Oktober 2023

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

18 Oktober 2023
 Dekan,



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
 NIP. 197102082001122002



Bank Muamalat

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

No: /EXT/BMI/KCPPARE/ /2023

Parepare, 19 Oktober 2023 M
04 Rabiul Akhir 1445

SURAT KETERANGAN TELAH MENELITI

Assalamu 'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh,

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

Manajemen PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pembantu Parepare menyatakan bahwa:

- Nama : Irma Sadilah
- NIM : 19.2300.004
- Jenis Kelamin : Perempuan
- Pekerjaan : Mahasiswa IAIN Parepare

Benar telah melakukan kegiatan Penelitian dengan judul "PERAN E-BANKING DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT KCP PAREPARE" di kantor kami PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pembantu Parepare sejak tanggal 12 September sampai 12 Oktober 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya,

Wassalamu 'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh,

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk,
CAPEM PAREPAE


Kemal
Sub Branch Manager




Abu Ali Farmadi
Dosen Pamong

Gedung Muamalat
Jl. Sultan Hasanuddin Ruko No. 3
Telp. 0421 28061
Fax. 0421 28048
Parepare - Sulsel

Surat Keterangan Wawancara

Nama : Kemal
Alamat :
Pekerjaan : Pimpinan Cabang Bank Muamalat KCP Parepare

Menerangkan bahwa

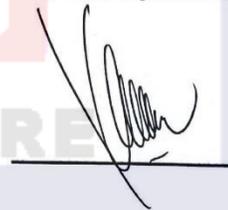
Nama : Irma Sadilah
NIM : 19.2300.004
Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul "Peran E-Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Parepare".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 15 September 2023



Surat Keterangan Wawancara

Nama : Nurannisha
Alamat :
Pekerjaan : Teller Bank Muamalat KCP Parepare

Menerangkan bahwa

Nama : Irma Sadilah
NIM : 19.2300.004
Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul "Peran E-Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Parepare".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 12 September 2023


NURANNISHA

Surat Keterangan Wawancara

Nama : Febi
Alamat :
Pekerjaan : Karyawan Swasta

Menerangkan bahwa

Nama : Irma Sadilah
NIM : 19.2300.004
Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul "Peran E-Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Parepare".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 12 September 2023



Febi

Surat Keterangan Wawancara

Nama : Hagnes
Alamat : Bojo 1
Pekerjaan : Perawat

Menerangkan bahwa

Nama : Irma Sadilah
NIM : 19.2300.004
Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul "Peran E-Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Parepare".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 18 September 2023


Hagnes

Surat Keterangan Wawancara

Nama : Indah

Alamat :

Pekerjaan : Guru

Menerangkan bahwa

Nama : Irma Sadilah

NIM : 19.2300.004

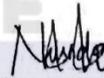
Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul "Peran E-Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Parepare".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 12 September 2023



Surat Keterangan Wawancara

Nama : Irma Wagfirah

Alamat :

Pekerjaan : PNS

Menerangkan bahwa

Nama : Irma Sadilah

NIM : 19 2300.004

Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul "Peran E-Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Parepare".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 18 September 2023

IAIN
PAREPARE



Surat Keterangan Wawancara

Nama : Muh. al furqan

Alamat :

Pekerjaan : Karyawan BUMN

Menerangkan bahwa

Nama : Irma Sadilah

NIM : 19.2300.004

Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul "Peran E-Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Parepare".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 18 September 2023


Muh. al furqan

Surat Keterangan Wawancara

Nama : M. Ulhas Syaikh. Ut
Alamat : Jl. Banda Rening
Pekerjaan : Karyawan

Menerangkan bahwa

Nama : Irma Sadilah

NIM : 19.2300.004

Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul "Peran E-Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Parepare".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 11 September 2023



Surat Keterangan Wawancara

Nama : Novianti

Alamat :

Pekerjaan : Mahasiswa

Menerangkan bahwa

Nama : Irma Sadilah

NIM : 19.2300.004

Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul "Peran E-Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Parepare".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 12 September 2023


Novianti

Surat Keterangan Wawancara

Nama : RAIN INDRASWARI, SS. M. I-KOM
Alamat : AZIZAH RESIDENCE KAB. SIDRAP
Pekerjaan : DOSEN

Menerangkan bahwa

Nama : Irma Sadilah

NIM : 19.2300.004

Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul "Peran E-Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Parepare".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 18 September 2023



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rain', is written over a horizontal line.

Surat Keterangan Wawancara

Nama : st. pasyida rahimatul fitrah

Alamat :

Pekerjaan : Staf Hotel

Menerangkan bahwa

Nama : Irma Sadilah

NIM : 19.2300.004

Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul "Peran E-Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Parepare".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 18 September 2023



Surat Keterangan Wawancara

Nama : Taufik

Alamat :

Pekerjaan : Sekuriti

Menerangkan bahwa

Nama : Irma Sadilah

NIM : 19.2300.004

Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul "Peran E-Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Parepare".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 14 September 2023



Taufik

TRANSKIP WAWANCARA STAF BANK

Nama : Kemal
Pekerjaan : Pimpinan Cabang Bank Muamalat KCP Parepare

1. Apa saja layanan *e-banking* yang digunakan pada Bank Muamalat KCP Parepare?

Jawaban: Layanan *e-banking* yang disediakan pada Bank Muamalat ada beberapa diantaranya, ada ATM (mesin ATM dan kartu ATM), kemudian ada *mobile banking* berupa aplikasi Muamalat DIN. Nah, aplikasi Muamalat DIN ini bisa diunduh secara gratis di *Play Store* atau *App Store* di ponsel nasabah.

2. Bagaimana sistem ATM Bank Muamalat KCP Parepare? Apakah tarik tunai lancar? Dan apakah sudah bisa melakukan transaksi setor tunai?

Jawaban: Kalau setor tunai melalui ATM di Bank Muamalat KCP Parepare ini belum diterapkan, karena masih terkanda pada peralatan yang belum memadai, tapi kalau di pusat sudah menerapkan hal tersebut. Cuman untuk tarik tunai melalui aplikasi Muamalat DIN sekarang sudah bisa dilakukan di Indomaret. Caranya itu cukup klik menu Transaksi, kemudian menu Tarik/Setor, lalu pilih menu Indomaret. Setelah itu akan muncul kodenya, dan kode inilah yang nantinya diperlihatkan pada kasir Indomaret-nya. Dan nasabah bisa mengambil uangnya tanpa harus ke bank lagi. Kemudian layanan aplikasi Muamalat DIN ini bisa diakses oleh nasabah kapan dan dimana pun, asalkan ada jaringan dan juga ada kouta internet.

3. Apakah layanan aplikasi *mobile banking* (Muamalat Din) mudah diakses oleh nasabah?

Jawaban: Sangat mudah yang penting ada jaringan dan kouta internet. Dalam aplikasi itu (Muamalat DIN) sudah bisa cek saldo dan cek transaksi. Kemudian aplikasi Muamalat DIN dilengkapi menu Konten Islam. Dalam menu ini nasabah bisa melihat jadwal shalat dan arah kiblat bahkan ada juga menu Kalkulator Zakat yang bisa digunakan nasabah untuk mengetahui

jumlah zakat yang akan dikeluarkannya. Fitur ini bisa diakses oleh nasabah tanpa harus masuk ke akun *mobile banking*-nya.

4. Bagaimana cara pihak bank mengatasi kendala-kendala yang mungkin dihadapi nasabah terkait layanan *e-banking* yang dimiliki Bank Muamalat KCP Parepare?

Jawaban: Dalam aplikasi Muamalat DIN dilengkapi menu Layanan Nasabah Digital (salam Muamalat), dalam menu tersebut nasabah dapat menyampaikan keluhannya atau kendala-kendalanya. Bisa langsung terhubung ke aplikasi *WhatsApp*.

5. Bagaimana keamanan layanan *e-banking* yang ada pada Bank Muamalat KCP Parepare?

Jawaban: Setiap layanan *e-banking* pasti telah dilengkapi dengan sistem keamanan *smart lock*, yaitu pada aplikasi *mobile banking* memiliki *password* atau sidik jari untuk mengakses aplikasi tersebut. Kemudian untuk layanan ATM memiliki PIN yang hanya diketahui oleh nasabah pemilik ATM tersebut. Jadi keamanan pada layanan *e-banking* itu sangat baik.

6. Bagaimana mengatasi nasabah yang kurang memahamkan mengenai kemajuan teknologi sehingga tidak paham cara bertransaksi melalui layanan *e-banking*?

Jawaban: Semua diperlukan edukasi dan sosialisasi. Kami dari pihak bank harus menyampaikan kepada nasabah bahwa sekarang pergeseran zaman dari manual ke digital. Hal tersebut harus disampaikan mau tidak mau agar nasabah dapat mengikuti perkembangan dunia *modern* yang semakin canggih.

TRANSKIP WAWANCARA STAF BANK

Nama : Nurannisha

Pekerjaan : Teller Bank Muamalat KCP Parepare

1. Apa saja layanan *e-banking* yang digunakan pada Bank Muamalat KCP Parepare?

Jawaban:

E-banking di Bank Muamalat itu ada muamalat DIN kemudian ada ATM.

2. Bagaimana sistem ATM Bank Muamalat KCP Parepare? Apakah tarik tunai lancar? Dan apakah sudah bisa melakukan transaksi setor tunai?

Jawaban:

Kalau tarik tunai di ATM lancar-lancar saja, belum pernah ada keluhan dari nasabah. Kalau transaksi setor tunai melalui ATM di Bank Muamat KCP Parepare ini belum diterapkan, karena peralatan belum memadai.

3. Apakah layanan aplikasi *mobile banking* (Muamalat Din) mudah diakses oleh nasabah?

Jawaban:

Mudah, sangat mudah. Aplikasi Muamalat DIN dapat melakukan berbagai transaksi dimanapun. Selain itu nasabah juga dapat melihat informasi-informasi terkait transaksinya seperti layanan *SMS Banking*. Karena untuk saat ini *SMS banking* sudah dialihkan ke aplikasi Muamalat DIN. Dalam aplikasi itu nasabah bisa cek saldo dan cek transaksi. *SMS banking* itu tujuannya untuk cek-cek transaksi, ada transfer, ada SMS masuk, ada lagi biaya masuk kalau ada SMS yaitu biaya pulsa. Karena itu *SMS banking* dihapuskan, karena biaya lagi untuk nasabah.

4. Bagaimana cara pihak bank mengatasi kendala-kendala yang mungkin dihadapi nasabah terkait layanan *e-banking* yang dimiliki Bank Muamalat KCP Parepare?

Jawaban:

Kalau itu sebisa kami di sini berusaha menyelesaikan kendala-kendala tersebut. Kalau misalnya ada nasabah yang akun Muamalat DIN-nya terblokir, biasanya itu kami akan membimbing nasabah tersebut untuk memulihkan kembali akunnya.

5. Bagaimana keamanan layanan *e-banking* yang ada pada Bank Muamalat KCP Parepare?

Jawaban:

Kalau keamanan yah.. sejauh ini aman-aman saja, kalau aplikasi Muamalat DIN ada yang namanya buka dengan *password* atau sidik jari. Jadi aman-aman saja.

6. Bagaimana mengatasi nasabah yang kurang memahaman mengenai kemajuan teknologi sehingga tidak paham cara bertransaksi melalui layanan *e-banking*?

Jawaban: Yaitu dengan cara melakukan sosialisasi dan edukasi.

TRANSKIP WAWANCARA NASABAH

Nama Nasabah: Febi

1. Sudah berapa lama Bapak/Ibu menabung di Bank Muamalat KCP Parepare?

Jawaban: 5 tahun

2. Apakah Bapak/Ibu tahu atau paham melakukan transaksi melalui layanan *e-banking* yang disediakan Bank Muamalat KCP Parepare, misalnya cara melakukan transaksi tarik tunai melalui ATM atau menggunakan aplikasi?

Jawaban: Iya, paham.

3. Bagaimana menurut bapak/ibu terkait layanan *e-banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare?

Jawaban:

Menurut saya layanan *e-banking* memberi kemudahan pada setiap transaksi nasabah.

4. Apakah bapak/ibu merasa puas dengan pelayanan *e-banking* yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Parepare? Jika puas bisa dijelaskan apa alasannya dan jika tidak puas bisa dijelaskan juga alasannya?

Jawaban:

Saya puas dengan layanan *e-banking* di Bank Muamalat ini. Alasannya, karena layanan ATM-nya itu bagus, tapi sekarang saya lebih sering pakai aplikasinya (Muamalat DIN), karena itu sangat bagus, sangat mudah, efisien dan menghemat waktu juga. Apalagi ketika pekerjaan saya lagi padat-padat, saya bisa menggunakan Muamalat DIN untuk bertransaksi.

5. Apa saja kendala yang mungkin Bapak/Ibu dihadapi ketika menggunakan layanan *e-banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare?

Jawaban: Kendala itu sebenarnya tergantung dari nasabah itu sendiri, karena biasanya kendalanya itu jaringan yang lelet, nah itu mungkin lokasi nasabah saat mengakses Muamalat DIN itu susah jaringan atau mungkin kouta internetnya habis, tapi lupa diisi.

TRANSKIP WAWANCARA NASABAH

Nama Nasabah: Hagnes

1. Sudah berapa lama Bapak/Ibu menabung di Bank Muamalat KCP Parepare?

Jawaban: 3 tahun

2. Apakah Bapak/Ibu tahu atau paham melakukan transaksi melalui layanan *e-banking* yang disediakan Bank Muamalat KCP Parepare, misalnya cara melakukan transaksi tarik tunai melalui ATM atau menggunakan aplikasi?

Jawaban: Paham.

3. Bagaimana menurut bapak/ibu terkait layanan *e-banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare?

Jawaban:

Layanan ATM-nya baik, uangnya selalu tersedia, struknya juga selalu tersedia. Dan ATM ini terkadang saya pakai kalau saya belanja di Sejahtera atau di Alfamart. Aplikasi Muamalat DIN-nya juga bagus, banyak fitur-fiturnya.

4. Apakah bapak/ibu merasa puas dengan pelayanan *e-banking* yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Parepare? Jika puas bisa dijelaskan apa alasannya dan jika tidak puas bisa dijelaskan juga alasannya?

Jawaban:

Saya rasa saya sangat puas dengan layanan *e-banking* ini, karena sangat membantu dan saya nyaman menggunakannya. Dari aplikasi Muamalat DIN saya bisa melakukan transaksi tarik tunai di Indomaret, bisa sekalian belanja keperluan juga.

5. Apa saja kendala yang mungkin Bapak/Ibu dihadapi ketika menggunakan layanan *e-banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare?

Jawaban: Selama saya menabung di sini belum pernah mengalami kendala.

TRANSKIP WAWANCARA NASABAH

Nama Nasabah: Indah

1. Sudah berapa lama Bapak/Ibu menabung di Bank Muamalat KCP Parepare?

Jawaban: 2 tahun

2. Apakah Bapak/Ibu tahu atau paham melakukan transaksi melalui layanan *e-banking* yang disediakan Bank Muamalat KCP Parepare, misalnya cara melakukan transaksi tarik tunai melalui ATM atau menggunakan aplikasi?

Jawaban: Paham.

3. Bagaimana menurut bapak/ibu terkait layanan *e-banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare?

Jawaban: Layanan ATM-nya baik, uangnya selalu tersedia, struknya juga selalu tersedia. Dan ATM ini biasanya saya pakai ketika berbelanja di toko-toko. Kalau aplikasi Muamalat DIN bisa digunakan dimana-mana, bisa di rumah atau di tempat lain.

4. Apakah bapak/ibu merasa puas dengan pelayanan *e-banking* yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Parepare? Jika puas bisa dijelaskan apa alasannya dan jika tidak puas bisa dijelaskan juga alasannya?

Jawaban: Iya, saya puas. Dengan adanya layanan *e-banking* ini, saya sangat terbantu untuk melakukan transaksi, saya juga bisa melakukan pembelian pulsa dan token listik dalam *e-banking* ini. Kemudian saya juga bisa punya waktu senggang, karena saya tidak mesti selalu ke bank untuk melakukan transaksi, saya bisa melakukannya di ATM atau di aplikasi Muamalat DIN, jadi saya tidak perlu lagi mengantri lama di bank.

5. Apa saja kendala yang mungkin Bapak/Ibu dihadapi ketika menggunakan layanan *e-banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare?

Jawaban: Kalau ATM tidak ada kendala, kalau aplikasi Muamalat DIN biasanya itu terkendala pada jaringan yang kadang jelek atau *error*.

TRANSKIP WAWANCARA NASABAH

Nama Nasabah: Irma Magfirah

1. Sudah berapa lama Bapak/Ibu menabung di Bank Muamalat KCP Parepare?

Jawaban: 1 tahun

2. Apakah Bapak/Ibu tahu atau paham melakukan transaksi melalui layanan *e-banking* yang disediakan Bank Muamalat KCP Parepare, misalnya cara melakukan transaksi tarik tunai melalui ATM atau menggunakan aplikasi?

Jawaban: Iya

3. Bagaimana menurut bapak/ibu terkait layanan *e-banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare?

Jawaban: Menurut saya cukup baik dan benar-benar membantu nasabah. Saya juga dapat melihat isi saldo dan riwayat saya melalui aplikasi Muamalat DIN dan di ATM.

4. Apakah bapak/ibu merasa puas dengan pelayanan *e-banking* yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Parepare? Jika puas bisa dijelaskan apa alasannya dan jika tidak puas bisa dijelaskan juga alasannya?

Jawaban:

Saya cukup puas, karena layanan *e-banking* memberikan kemudahan kepada saya. Apa lagi sekarang sudah bisa tarik tunai di Indomaret melalui aplikasi Muamalat DIN.

5. Apa saja kendala yang mungkin Bapak/Ibu dihadapi ketika menggunakan layanan *e-banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare?

Jawaban: Sejauh ini tidak ada kendala.

TRANSKIP WAWANCARA NASABAH

Nama Nasabah: Muh. al-Furqan

1. Sudah berapa lama Bapak/Ibu menabung di Bank Muamalat KCP Parepare?

Jawaban: 6 bulan

2. Apakah Bapak/Ibu tahu atau paham melakukan transaksi melalui layanan *e-banking* yang disediakan Bank Muamalat KCP Parepare, misalnya cara melakukan transaksi tarik tunai melalui ATM atau menggunakan aplikasi?

Jawaban: Iya, paham.

3. Bagaimana menurut bapak/ibu terkait layanan *e-banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare?

Jawaban:

ATM-nya baik, uang selalu tersedia, AC selalu berfungsi dan lumayan bersih. Layanan aplikasinya cukup lengkap dan dari aplikasi tersebut juga bisa melihat waktu-waktu sholat dan juga arah kiblat, ada juga kalkulator zakatnya. Dan juga bisa mengetahui lokasi-lokasi cabang bank dan lokasi ATM.

4. Apakah bapak/ibu merasa puas dengan pelayanan *e-banking* yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Parepare? Jika puas bisa dijelaskan apa alasannya dan jika tidak puas bisa dijelaskan juga alasannya?

Jawaban:

Saya cukup puas dengan layanan *e-banking* ini, karena sangat mempermudah transaksi saya. Selain itu, *e-banking* juga bisa memberikan kita informasi-informasi terkait transaksi yang dilakukan. Saya bisa mengecek isi saldo, saya bisa melihat tagihan-tagihan saya dan informasi lainnya. Dan yang paling saya suka dari layanan ini yaitu sekarang sudah bisa melakukan penarikan uang di Indomaret.

5. Apa saja kendala yang mungkin Bapak/Ibu dihadapi ketika menggunakan layanan *e-banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare?

Jawaban: Tidak ada kendala.

TRANSKIP WAWANCARA NASABAH

Nama Nasabah: Muh. Idham Syabur H

1. Sudah berapa lama Bapak/Ibu menabung di Bank Muamalat KCP Parepare?

Jawaban: \pm 1 tahun

2. Apakah Bapak/Ibu tahu atau paham melakukan transaksi melalui layanan *e-banking* yang disediakan Bank Muamalat KCP Parepare, misalnya cara melakukan transaksi tarik tunai melalui ATM atau menggunakan aplikasi?

Jawaban: Paham.

3. Bagaimana menurut bapak/ibu terkait layanan *e-banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare?

Jawaban:

ATM benar-benar cukup membantu saya, ketika saya ingin mengtransfer uang ke rekening lain. Yang mana pada saat itu jaring di *handphone* saya tidak baik. Dari pada saya ke bank, nanti harus menunggu lama, lebih baik saya ke ATM saja.

4. Apakah bapak/ibu merasa puas dengan pelayanan *e-banking* yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Parepare? Jika puas bisa dijelaskan apa alasannya dan jika tidak puas bisa dijelaskan juga alasannya?

Jawaban:

Sangat puas, karena intinya layanan *e-banking* memudahkan dan mempercepat transaksi.

5. Apa saja kendala yang mungkin Bapak/Ibu dihadapi ketika menggunakan layanan *e-banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare?

Jawaban: Kalau kendala yah seperti yang saya bilang tadi, kalau jaringan tidak baik pasti tidak bisa mengakses aplikasi Muamalat DIN, tapi saya tetap bisa melakukan transaksi di ATM.

TRANSKIP WAWANCARA NASABAH

Nama Nasabah: Novianti

1. Sudah berapa lama Bapak/Ibu menabung di Bank Muamalat KCP Parepare?

Jawaban: 1,5 tahun

2. Apakah Bapak/Ibu tahu atau paham melakukan transaksi melalui layanan *e-banking* yang disediakan Bank Muamalat KCP Parepare, misalnya cara melakukan transaksi tarik tunai melalui ATM atau menggunakan aplikasi?

Jawaban: Paham.

3. Bagaimana menurut bapak/ibu terkait layanan *e-banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare?

Jawaban:

Layanan *e-banking* menurut saya sangat memberi kemudahan kepada saya. Saya tidak perlu ke bank kalau mau melakukan transaksi.

4. Apakah bapak/ibu merasa puas dengan pelayanan *e-banking* yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Parepare? Jika puas bisa dijelaskan apa alasannya dan jika tidak puas bisa dijelaskan juga alasannya?

Jawaban:

Iya, puas. Karena seperti yang saya bilang sebelumnya, dengan adanya layanan *e-banking* ini saya tidak perlu ke bank lagi kalau mau melakukan transaksi, terutama untuk bayar SPP kuliah saya, saya tidak mengantri juga, karena sudah bisa lewat aplikasi dan bisa juga lewat ATM. Kalau sekarang ini saya ke bank dan mengantri seperti ini ya karena saya temani ibu saya yang juga ingin buka rekening baru di bank Muamalat ini, ibu saya tidak mau daftar *online*, dia mau daftar langsung.

5. Apa saja kendala yang mungkin Bapak/Ibu dihadapi ketika menggunakan layanan *e-banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare?

Jawaban: Jaringan yang terkadang jelek atau lelet, jadi tidak bisa mengakses aplikasi Muamalat DIN. Kalau ATM-nya tidak ada kendala.

TRANSKIP WAWANCARA NASABAH

Nama Nasabah: Ririn Indraswari, SS.M.I.Kom

1. Sudah berapa lama Bapak/Ibu menabung di Bank Muamalat KCP Parepare?

Jawaban: 6 tahun

2. Apakah Bapak/Ibu tahu atau paham melakukan transaksi melalui layanan *e-banking* yang disediakan Bank Muamalat KCP Parepare, misalnya cara melakukan transaksi tarik tunai melalui ATM atau menggunakan aplikasi?

Jawaban: Paham.

3. Bagaimana menurut bapak/ibu terkait layanan *e-banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare?

Jawaban: Menurut saya, ATM adalah salah satu layanan yang bisa memberikan kemudahan kepada nasabah serta nasabah dapat menghemat waktu. Kalau misalnya ada nasabah yang tiba-tiba butuh uang dalam waktu cepat, nasabah tersebut bisa ke ATM saja, dari pada ke bank harus antri dulu, bisa-bisa urusannya terbengkal. Kalau *mobile banking* itu adalah layanan bertransaksi melalui HP, lebih canggih lagi. Jadi nasabah bisa melakukan transaksi di rumah saja, tanpa harus ke bank atau ke ATM.

4. Apakah bapak/ibu merasa puas dengan pelayanan *e-banking* yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Parepare? Jika puas bisa dijelaskan apa alasannya dan jika tidak puas bisa dijelaskan juga alasannya?

Jawaban: Saya puas. Karena melalui *e-banking* nasabah diberi kemudahan dan nasabah tidak perlu selalu menunggu lama untuk melakukan transaksi, karena bisa di ATM bahkan bisa di HP. Yang pastinya saya nyaman menggunakan layanan *e-banking* ini.

5. Apa saja kendala yang mungkin Bapak/Ibu dihadapi ketika menggunakan layanan *e-banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare?

Jawaban: Kalau untuk saya pribadi selama menggunakan *e-banking* belum ada kendala. Baik ATM maupun *mobile banking*-nya.

TRANSKIP WAWANCARA NASABAH

Nama Nasabah: St. Rasyida Rahimatul Fitrah

1. Sudah berapa lama Bapak/Ibu menabung di Bank Muamalat KCP Parepare?
Jawaban: 5 tahun
2. Apakah Bapak/Ibu tahu atau paham melakukan transaksi melalui layanan *e-banking* yang disediakan Bank Muamalat KCP Parepare, misalnya cara melakukan transaksi tarik tunai melalui ATM atau menggunakan aplikasi?
Jawaban: Paham.
3. Bagaimana menurut bapak/ibu terkait layanan *e-banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare?
Jawaban: Kalau saya pribadi cukup membantu dan memudahkan. Layanan aplikasi *mobile banking*-nya benar-benar bagus dan memudahkan dalam saya dalam bertransaksi. Kalau layanan ATM-nya juga cukup bagus dan memudahkan juga. Layanan ATM ini sangat berguna kalau saya tiba-tiba kehabisan data internet dan lupa melakukan pengisian kembali. Nah, saya bisa menggunakan ATM untuk melakukan transaksi yang saya inginkan dan juga bisa saya gunakan kalau berbelanja di *supermarket*.
4. Apakah bapak/ibu merasa puas dengan pelayanan *e-banking* yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Parepare? Jika puas bisa dijelaskan apa alasannya dan jika tidak puas bisa dijelaskan juga alasannya?
Jawaban: Iya, saya puas dengan layanan *e-banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare. Alasan saya, ya seperti yang sebelumnya saya katakan kalau layanan *e-banking* cukup membantu dan memudahkan saya dalam melakukan transaksi. Mulai dari layanan aplikasi *mobile banking* yang benar-benar bagus dan memudahkan saya ketika bertransaksi. Kemudian layanan ATM juga cukup memudahkan. Nah, intinya saya puas dengan layanan *e-banking* yang ada apa Bank Muamalat KCP Parepare ini.
5. Apa saja kendala yang mungkin Bapak/Ibu dihadapi ketika menggunakan layanan *e-banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare?
Jawaban: Belum pernah ada kendala yang saya alami selama menabung di Bank Muamalat KCP Parepare.

TRANSKIP WAWANCARA NASABAH

Nama Nasabah: Taufik

1. Sudah berapa lama Bapak/Ibu menabung di Bank Muamalat KCP Parepare?

Jawaban: \pm 10 tahun

2. Apakah Bapak/Ibu tahu atau paham melakukan transaksi melalui layanan *e-banking* yang disediakan Bank Muamalat KCP Parepare, misalnya cara melakukan transaksi tarik tunai melalui ATM atau menggunakan aplikasi?

Jawaban: Paham.

3. Bagaimana menurut bapak/ibu terkait layanan *e-banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare?

Jawaban: Seperti yang saya bilang barusan penggunaan layanan *e-banking* cukup mudah saya pahami dan layanan ini bisa diakses dimana saja selama 24 jam, apalagi layanan ATM sudah jelas cara penggunaannya. Kalau aplikasi Muamalat DIN saya juga paham, karena aplikasi ini dapat mempermudah untuk melakukan transaksi di luar kantor, khususnya untuk tranfer ke bank lain cukup dengan menggunakan ponsel, bisa di rumah atau dimana pun saja. Bisa juga melakukan pembelian pulsa, pembelian token listrik dan belanja-belanja *online* di Shopee.

4. Apakah bapak/ibu merasa puas dengan pelayanan *e-banking* yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Parepare? Jika puas bisa dijelaskan apa alasannya dan jika tidak puas bisa dijelaskan juga alasannya?

Jawaban: Sangat puas, karena seperti yang saya katatan tadi, kalau mau melakukan transaksi, biar di rumah saya tetap bisa melakukan transaksi melalui aplikasi. Kemudian saya juga bisa melihat isi saldo rekening saya dan riwayat transaksi saya.

5. Apa saja kendala yang mungkin Bapak/Ibu dihadapi ketika menggunakan layanan *e-banking* pada Bank Muamalat KCP Parepare?

Jawaban: Selama saya menggunakan layanan *e-banking*, saya belum pernah mengalami kendala.

Dokumentasi Wawancara dengan Staf Bank



Dokumentasi Wawancara dengan Nasabah



Dokumentasi Wawancara dengan Nasabah



Dokumentasi Wawancara dengan Nasabah



BIODATA PENULIS



IRMA SADILAH, Lahir pada tanggal 9 Juli 2000 di Desa Padanglampe Kecamatan Ma'rang Kabupaten Pangkajene Kepulauan Sulawesi Selatan. Anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Muh. Idris dan Ibu Saddi. Penulis memulai pendidikan di SDN 5 Padanglampe pada tahun 2007 hingga 2013, kemudian masuk ke SMPN 2 Ma'rang pada tahun 2013 hingga 2016, dan kemudian lanjut di MAS DDI Padanglampe pada tahun 2016 hingga 2019. Pada tahun 2019 penulis melanjutkan Pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, dengan program studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Penulis melaksanakan Kuliah Pengabdian pada Masyarakat (KPM) di Desa Watu Toa Kecamatan Marioriwawo Kabupaten Soppeng. Kemudian melakukan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) pada Bank Mega KCP Pinrang. Dengan ini penulis menyusun skripsi ini yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Strata 1 (S1) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dengan judul skripsi “Peran Layanan E-Banking dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat KCP Parepare”.