

SKRIPSI

**PERSEPSI NASABAH PADA TABUNGAN IB HIJRAH TERKAIT
PENGUNAAN LAYANAN *E-BANKING* (MUAMALAT DIN)
PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KCP PAREPARE**



**OLEH
AINUN NURFADILLAH
16.2300.048**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE
2022**

**PERSEPSI NASABAH PADA TABUNGAN IB HIJRAH TERKAIT
PENGUNAAN LAYANAN *E-BANKING* (MUAMALAT DIN)
PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KCP PAREPARE**



OLEH

**AINUN NURFADILLAH
16.2300.048**

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 (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE
2022**

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul : Persepsi Nasabah Pada Tabungan iB Hijrah Terkait Penggunaan Fasilitas *E-Banking* (Muamalat DIN) Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare

Nama Mahasiswa : Ainun Nurfadillah

Nomor Induk Mahasiswa : 16.2300.048

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam No. B.1889/In.39.8/PP.00.9/12/2019

Disetujui Oleh

Pembimbing Utama : Dr. Sitti Jamilah Amin, M.Ag.

NIP : 19760501 200003 2 002

Pembimbing Pendamping : An Ras Try Astuti, M.E.

NIP : 19901223 201503 2 004

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP. 19730129 200501 1 004

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Persepsi Nasabah Pada Tabungan iB Hijrah Terkait Penggunaan Fasilitas *E-Banking* (Muamalat DIN) Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare
Nama Mahasiswa : Ainun Nurfadillah
Nomor Induk Mahasiswa : 16.2300.048
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam No. B.1889/In.39.8/PP.00.9/12/2019
Tanggal Kelulusan : 25 Februari 2022

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Sitti Jamilah Amin, M.Ag.

An Ras Try Astuti, M.E.

Dr. Zainal Said, M.H.

Abdul Hamid, S.E., M.M.

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP. 19730129 200501 1 004

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji dan syukur peneliti panjatkan atas kejadirat Allah SWT. karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penyusunan skripsi yang berjudul “Persepsi Nasabah Pada Tabungan iB Hijrah Terkait Penggunaan Layanan *E-banking* (Muamalat DIN) Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare” ini dapat diselesaikan guna memenuhi satu persyaratan dalam menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Shalawat serta salam tidak lupa peneliti haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad saw. yang telah membawa kita dari zaman Jahiliyah menuju ke zaman Islamiyah, dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang ini. Karena beliaulah satu-satunya Nabi pembawa sekaligus pemberi syafaat kepada seluruh umat kelak di yaumul qiyamah.

Perjalanan panjang telah peneliti lalui dalam rangka perampungan penelitian skripsi ini, banyak hambatan yang dihadapi dalam penyusunannya, namun pada akhirnya penelitian skripsi ini dapat diselesaikan atas semangat peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini serta bantuan berupa motivasi dan semangat dari berbagai pihak. Terima kasih kepada ayahanda Abdul Kadir S.H. dan ibunda Hamsiah yang telah menyayangi dan mendoakan, serta memberikan semangat dan motivasi sehingga peneliti mampu menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Selanjutnya peneliti juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.

2. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag., sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta sekretaris, Ketua Prodi dan Staff atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Bahtiar, S.Ag., M.A. sebagai Wakil Dekan Bidang AKKK Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare.
4. Ibu Dr. Sitti Jamilah Amin, M.Ag. dan Ibu An Ras Try Astuti, M.E., sebagai Dosen Pembimbing dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih peneliti ucapkan atas segala bimbingan, arahan, masukan, motivasi, serta kesabarannya membimbing peneliti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pengabdian terbaik dalam mendidik peneliti selama proses pendidikan.
6. Seluruh Kepala Perpustakaan yang berada dalam lingkungan IAIN Parepare beserta seluruh Staff yang telah memberikan pelayanan kepada peneliti selama menjalani studi di IAIN Parepare.
7. Bapak dan Ibu selaku nasabah pada bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare pengguna layanan *e-banking* (Muamalat DIN) yang telah bersedia diwawancarai dan memberikan informasi mengenai persepsi nasabah pada tabungan iB Hijarah terkait penggunaan layanan *e-banking* (Muamalat DIN) pada bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare
8. Karyawan Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti

9. Maspiana, yang telah memberikan dukungan serta bantuan dalam menyelesaikan penelitian ini
10. Semua teman-teman seperjuangan prodi Perbankan Syariah yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-satu yang memotivasi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Peneliti tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan secara langsung ataupun tidak langsung sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

Peneliti tak lupa pula mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun materil hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah Swt. berkenan menilai segala kebijakan mereka sebagai amal jariah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya. Akhirnya peneliti menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 25 Agustus 2021

12 Muharram 1443 H

Peneliti



Ainun Nurfadillah
NIM. 16.2300.048

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Ainun Nurfadillah
NIM : 16.2300.048
Tempat/Tgl Lahir : Parepare, 28 Mei 1998
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Persepsi Nasabah Pada Tabungan iB Hijrah Terkait Penggunaan Layanan *E-Banking* (Muamalat DIN) Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 25 Agustus 2021

Peneliti



Ainun Nurfadillah
NIM. 16.2300.048

ABSTRAK

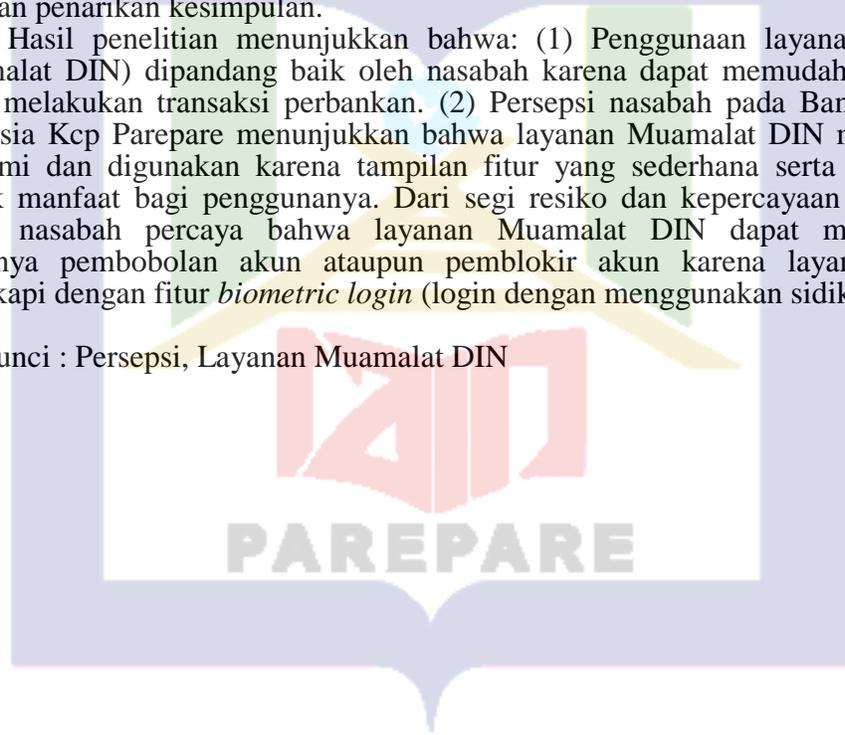
Ainun Nurfadillah : *Persepsi Nasabah Pada Tabungan iB Hijrah Terkait Penggunaan Layanan E-banking (Muamalat DIN) pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare* (dibimbing oleh Sitti Jamilah Amin dan An Ras Try Astuti)

Muamalat *DIN* adalah aplikasi layanan *mobile banking* Bank Muamalat yang dapat di akses dimana saja dan kapan saja oleh seluruh penggunanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah pada bank Muamalat *DIN* terkait penggunaan layanan *e-banking* (Muamalat *DIN*). Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu (1) Bagaimana penggunaan fasilitas *e-banking* pada produk iB Hijrah di Bank Muamalat Kcp Parepare? (2) Bagaimana persepsi nasabah terhadap fasilitas yang tersedia (Muamalat *DIN*) pada tabungan iB Hijrah?

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan *deskriptif kualitatif*. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi dan menggunakan uji keabsahan data dengan menggunakan uji kredibilitas dan akan dianalisis dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Penggunaan layanan *e-banking* (Muamalat *DIN*) dipandang baik oleh nasabah karena dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. (2) Persepsi nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare menunjukkan bahwa layanan Muamalat *DIN* mudah untuk dipahami dan digunakan karena tampilan fitur yang sederhana serta memberikan banyak manfaat bagi penggunanya. Dari segi resiko dan kepercayaan menyatakan bahwa nasabah percaya bahwa layanan Muamalat *DIN* dapat meminimalisir terjadinya pembobolan akun ataupun pemblokir akun karena layanan tersebut dilengkapi dengan fitur *biometric login* (login dengan menggunakan sidik jari).

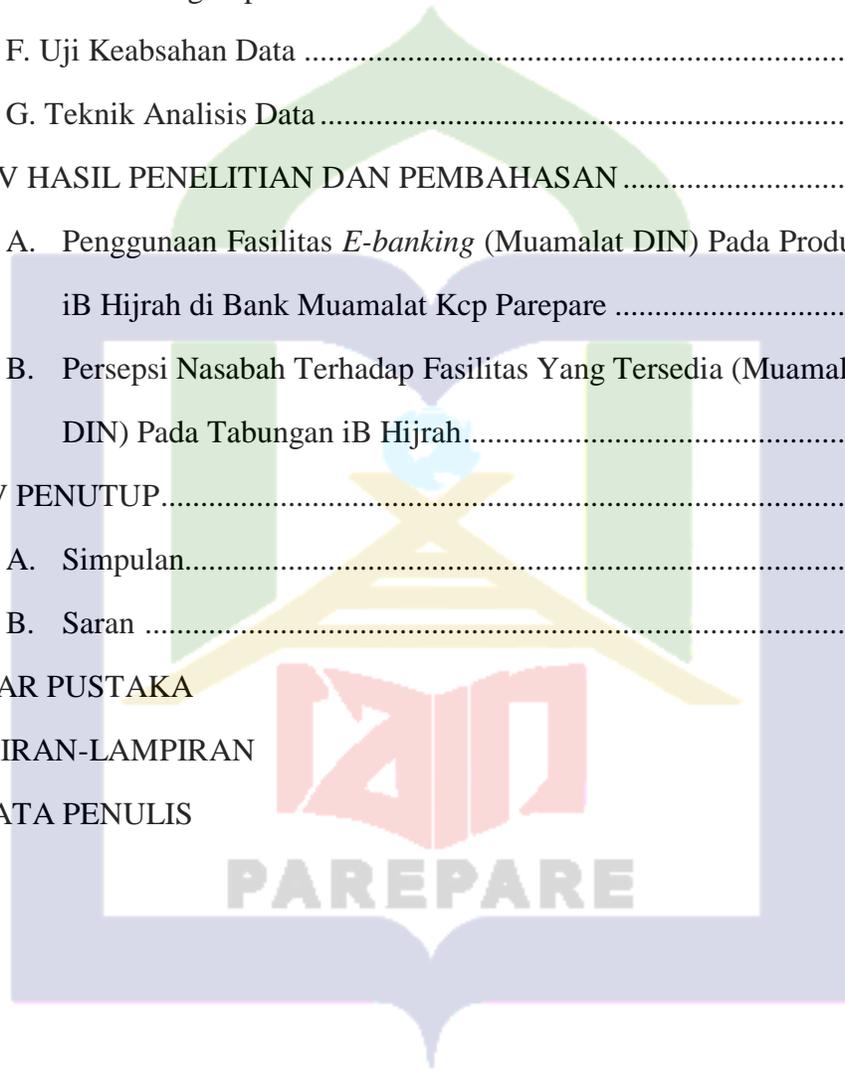
Kata kunci : Persepsi, Layanan Muamalat *DIN*



DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	iii
PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitin.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	7
B. Tinjauan Teoritis.....	9
C. Tinjauan Konseptual.....	26
D. Bagan Kerangka Pikir	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Jenis Penelitian.....	32

B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
C. Fokus Penelitian	33
D. Jenis dan Sumber Data Yang Digunakan	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	34
F. Uji Keabsahan Data	35
G. Teknik Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A. Penggunaan Fasilitas <i>E-banking</i> (Muamalat DIN) Pada Produk iB Hijrah di Bank Muamalat Kcp Parepare	40
B. Persepsi Nasabah Terhadap Fasilitas Yang Tersedia (Muamalat DIN) Pada Tabungan iB Hijrah.....	50
BAB V PENUTUP.....	69
A. Simpulan.....	69
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
BIODATA PENULIS	



DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Bagan Kerangka	31



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Pedoman Wawancara	V
2	Surat Keterangan Wawancara	VIII
3	Transkrip Wawancara	XX
4	Surat Penelitian Dari Kampus	XXXII
5	Surat Penelitian Dari Permodalan	XXXIII
6	Surat Keterangan Selesai Meneliti	XXXIV
7	Dokumentasi	XXXV
8	Biodata Penulis	XXXIX

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan teknologi informasi yang sangat pesat di era globalisasi ini menyebabkan semua aspek dalam kehidupan dituntut untuk lebih cepat, aman, dan efisien. Tidak terkecuali layanan perbankan sebagai salah satu lembaga keuangan yang paling sering digunakan dalam transaksi keuangan secara umum oleh masyarakat. Hal ini, menyebabkan munculnya aplikasi-aplikasi bisnis yang berbasis. Perkembangan teknologi melalui media aplikasi dijadikan sebagai penghubung dengan konsumen. Konsumen lebih memilih layanan internet karena selain bisa digunakan kapan saja dan dimana saja, juga dapat langsung digunakan untuk melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke bank. Salah satu bentuk layanan yang dikembangkan oleh bank adalah layanan *e-banking*.

E-Banking adalah salah satu pelayanan nasabah yang dapat membantu nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan melalui jaringan internet. *e-banking* sebagai salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui internet dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet.¹ Fenomena *e-banking* sudah banyak masuk ke dalam riset-riset sebagai pembahasan utama karena dianggap sebagai hal yang menarik dan dibutuhkan oleh masyarakat.

¹ Evani Khoirunnisa, “Pengaruh Penggunaan E-Banking, Kepercayaan (Trust), Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surakarta” (Skripsi, FEBI IAIN Salatiga, 2017), h. 6.

Hasil riset yang dilakukan oleh Kaleem dan Ahmad, di Pakistan disebutkan *E-Banking* sebagai sarana untuk meminimalisir ketidaknyamanan, mengurangi biaya transaksi dan menghemat waktu. *E-Banking* menawarkan kemudahan dalam melakukan pengecekan saldo rekening terakhir (*account in quiry*), pembukaan rekening baru (*account opening*), dan pengiriman uang (*transfer*). Kemudahan dalam memperoleh informasi dan banyaknya manfaat yang diperoleh meningkatkan penggunaan sistem informasi. Keuntungan dari menyediakan layanan *e-banking* bisa menjadi solusi mudah pengembangan infrastruktur dibanding membuka outlet ATM.² Meskipun kualitas teknis sistem teknologi informasi sudah meningkat, namun masih banyak nasabah yang mengalami kegagalan dalam penerapannya. Hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya karena nasabah sudah merasa nyaman dengan layanan yang sudah ada.

Fasilitas *e-banking* yang ditawarkan bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi-transaksi dan kebutuhan-kebutuhan keuangan. Penawaran atas kemudahan dianggap mampu menarik nasabah dan loyalitas nasabah. Sehingga, lembaga perbankan terus berinovasi dan melakukan pengembangan mengenai jaminan keamanan, kenyamanan dan kemudahan dalam melakukan transaksi melalui *e-banking* sebagai tindak lanjut dari bermunculannya keluhan mengenai penggunaan ATM dan teller seperti jangka waktu dalam melakukan antrian yang cukup panjang, kegagalan transaksi yang merugikan nasabah, pembobolan atau bahkan tidak adanya dana cash pada mesin ATM.

Persepsi kemudahan penggunaan layanan *e-banking* merupakan faktor penting yang diperhatikan nasabah dalam penggunaan jasa layanan perbankan, tidak jarang

²Hafid Nur Yudha, “Analisis Pengaruh Persepsi Nasabah Bank Terhadap Internet Banking Adoption” (Skripsi, FEBI Universitas Diponegoro Semarang, 2015), h. 3.

nasabah masih kerap mempertimbangkan penggunaan layanan *e-banking* dikarenakan sistem rumit sehingga nasabah masih cenderung lebih memilih menggunakan layanan ATM yang sekedar mengecek saldo, transfer, dan membayar tagihan melalui ATM. Wibowo berpendapat bahwa kemudahan penggunaan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu interaksi individu dengan sistem yang jelas dan mudah dimengerti, dan mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan.³ Satu strategi yang dapat dilakukan oleh perusahaan bank adalah dengan memperhatikan kemudahan penggunaan yang dapat dimengerti dengan mudah sehingga nasabah tidak mengalami kesulitan ketika mengoperasikan sistem layanan *e-banking*. Namun, penggunaan layanan *e-banking* juga dapat membuka peluang timbulnya kejahatan. Seperti halnya masalah keamanan dan kerahasiaan data-data pribadi maupun keuangan seringkali dipertanyakan oleh nasabah sebelum menggunakan layanan *e-banking*. Layanan *e-banking* yang mampu meyakinkan nasabah akan keamanan dan kerahasiaan data-data akan memperoleh kepercayaan dari nasabah. Sehingga kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan *e-banking* menjadi hal yang sangat penting.

Kemudahan layanan *e-banking* sudah dioperasikan oleh semua bank di Indonesia termasuk bank Muamalat sebagai bank Syariah pertama di Indonesia telah menawarkan fitur *e-banking* dengan nama *Digital Islamic Network* (DIN). Pada penelitian selanjutnya peneliti akan menggunakan istilah Muamalat DIN. Rekening yang akan ditampilkan pada Muamalat DIN adalah seluruh rekening yang dimiliki oleh nasabah yang disebut dengan *single portofolio view*. Dibandingkan dengan

³Arief Wibowo, “Kajian Tentang Perilaku Penggunaan Sistem Informasi Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*” (Skripsi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur, 2007), h. 2.

layanan *e-banking* sebelumnya, Muamalat DIN diperbarui dengan penambahan fitur yang berguna untuk memantau rekening nasabah yang dilengkapi dengan fitur *biometric login* dan *auto red One-Time Password (auto red OTP)*. Dengan adanya fitur *biometric login* ini dapat memudahkan pengguna untuk login menggunakan sidik jari. Penggunaan sidik jari ini dianggap mampu mengurangi risiko kejahatan melalui penggunaan layanan *e-banking* oleh orang lain.

Muamalat DIN dapat mengakses berbagai produk dari bank muamalat diantaranya iBHijrah. iBHijrah merupakan program tabungan yang digunakan untuk kebutuhan transaksi secara *real time*. Tabungan ini dapat berupa iB Hijrah rencana, iB Hijrah prima, iB Hijrah haji.

Muamalat DIN sendiri, dirancang untuk melayani dan memenuhi kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi finansial maupun transaksi non finansial secara *real time*. Kehadiran Muamalat DIN ini, diharapkan *customer experience* nasabah *existing* dapat semakin maksimal. Diharapkannya fitur muamalat DIN ini dianggap mampu meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan bank muamalat sebagai mitra dalam transaksi keuangan melalui *e-banking*.

Faktanya, penggunaan ATM dan teller masih banyak terlihat hingga hari ini, nasabah bank muamalat masih kerap mendatangi bank untuk melakukan transaksi melalui teller, baik transaksi finansial maupun non-finansial. Hal tersebut dikarenakan kurangnya pengetahuan nasabah terkait penggunaan layanan *e-banking* dan kurangnya perhatian nasabah yang disebabkan oleh adanya keraguan dan kesan negatif di benak nasabah dari penggunaan layanan *e-banking* seperti resiko yang mungkin timbul.

Keberadaan muamalat DIN sebagai *mobile banking* pada bank Muamalat yang dianggap mampu mengatasi masalah pada kekurangan penggunaan ATM dan teller telah banyak di bahas dan dipaparkan dalam referensi atau promosi-promosi bank. Namun, belum diketahui bagaimana sebenarnya persepsi nasabah pada penggunaan fasilitas Muamalat DIN. Sehingga peneliti tertarik untuk mengangkat judul ***Persepsi Nasabah Pada Tabungan Ib Hijrah Terkait Penggunaan Fasilitas E-Banking (Muamalat Din) Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare.***

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penggunaan fasilitas *e-banking* pada produk iB Hijrah di Bank Muamalat Kcp Parepare?
2. Bagaimana persepsi nasabah terhadap fasilitas yang tersedia (Muamalat DIN) pada tabungan iB Hijrah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penggunaan fasilitas *e-banking* pada produk iB Hijrah di Bank Muamalat Kcp Parepare
2. Untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap fasilitas yang tersedia (Muamalat DIN) pada tabungan iB Hijrah

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoris

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan literatur guna pengembangan dalam ilmu pengetahuan, khususnya dibidang perbankan.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan masukan dan rujukan bagi pelaku perbankan syariah yang dimaksud dan terlibat serta membutuhkan informasi mengenai kegiatan perbankan berupa nilai dalam interaksi dan komunikasi.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Penelitian terdahulu ini dijadikan sebagai bahan referensi, acuan dan tambahan bahan teori untuk peneliti. Peneliti mengangkat beberapa hasil penelitian yang dilakukan oleh beberapa orang dalam bentuk skripsi, jurnal dan disertai yang sekiranya dapat dijadikan bahan kajian dan referensi oleh peneliti, sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Hafid Nur Yudha dengan judul *Analisis Pengaruh Persepsi Nasabah Perbankan Terhadap Internet Banking Adoption*, memiliki tujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah perbankan terhadap penerimaan *Internet Banking Adoption* dengan harapan bahwa dapat meningkatkan kredibilitas dalam menggunakan layanan *internet banking* serta dapat memberikan keamanan.⁴

Persamaan dari penelitian yang dilakukan oleh Hafid Nur Yudha dengan rencana penelitian yang akan peneliti teliti terletak pada objek yang akan diteliti yaitu pengaruh persepsi nasabah yang meliputi persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi keamanan dan persepsi resiko. Sementara perbedaannya terletak pada fokus penelitian dimana penelitian yang dilakukan oleh Hafid Nur Yudha tidak memfokuskan kepada nasabah produk tertentu, melainkan seluruh nasabah sedangkan rencana penelitian yang akan peneliti teliti berfokus pada nasabah pada tabungan iB Hijrah. Penelitian yang dilakukan oleh hafid Nur Yudha menggunakan metode

⁴Hafid Nur Yudha, “*Analisis Pengaruh Persepsi Nasabah Bank Terhadap Internet Banking Adoption*” (Skripsi, FEBI Universitas Diponegoro Semarang, 2015), h. 126.

kuantitatif sedangkan rencana penelitian yang akan dilakukan peneliti menggunakan metode kualitatif.

Penelitian yang dilakukan oleh Widya Widi Astuti dengan judul *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Dan Self Computer Efficacy Terhadap Pengaruh E-Banking* menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-banking*. Sedangkan *Self Computer Efficacy* memberikan pengaruh yang positif namun tidak signifikan terhadap penggunaan *e-banking*.⁵

Persamaan dari penelitian yang dilakukan oleh Widya Widi Astuti dengan rencana penelitian yang akan peneliti teliti terletak pada fokus penelitian dimana sama-sama berfokus pada persepsi nasabah terhadap penggunaan layanan *e-banking*. Sementara perbedaannya dapat ditelaah pada objek yang diteliti dimana penelitian yang dilakukan oleh Widya Widi Astuti adalah Pelaku *Online Shop* sedangkan objek yang akan diteliti oleh peneliti adalah pengguna layanan *e-banking* (Muamalat DIN). Metode yang digunakan oleh peneliti terdahulu menggunakan metode kualitatif. Sedangkan rencana penelitian yang akan dilakukan peneliti menggunakan metode kuantitatif.

Penelitian yang dilakukan oleh Rizki Pangesti dengan judul *Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan, Dan Persepsi Teknologi Informasi Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI Syariah Yogyakarta)* yang menyatakan bahwa secara simultan variabel persepsi risiko, kepercayaan, dan persepsi teknologi informasi berpengaruh signifikan

⁵Widya Widi Astuti, "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Dan Self Computer Efficacy Terhadap Penggunaan E-Banking Pada Onlie Shop Di Kabupaten Sleman" (Skripsi, FEBI UIN Yogyakarta, 2017), h. 71.

terhadap minat nasabah menggunakan *Mobile Banking*. Sedangkan secara parsial variabel persepsi risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *Mobile Banking*. Sedangkan variabel persepsi kepercayaan dan persepsi teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *Mobile Banking*.⁶

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Rizki Pangesti dengan rencana penelitian yang akan peneliti teliti terletak pada objek yang akan dikaji yaitu persepsi nasabah terkait penggunaan *Mobile Banking* yang meliputi persepsi risiko dan persepsi kepercayaan. Sementara perbedaannya dapat ditelaah pada metode yang digunakan dimana penelitian yang dilakukan oleh rizki pangesti menggunakan metode analisis kuantitatif sedangkan rencana penelitian yang akan dilakukan peneliti menggunakan metode kualitatif. Penelitian di atas juga telah menetapkan beberapa faktor, namun peneliti belum menetapkan hal tersebut karena akan dijawab oleh responden atau nasabah yang diwawancarai.

B. Tinjauan Teoris

1. Persepsi

Persepsi secara etimologi berasal dari bahasa latin *perception* yang berarti menerima atau mengambil. Persepsi merupakan proses pemilihan, pengorganisasian dan penginterpretasian sebagai stimulus menjadi informasi yang bermakna.⁷

Terbentuknya persepsi dimulai dengan adanya pengamatan melalui proses hubungan melihat, mendengar, menyentuh, merasakan, dan menerima sesuatu hal

⁶Rizki Pangesti, "*Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan, Dan Persepsi Teknologi Informasi Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI Syariah Yogyakarta)*" (Skripsi, FEBI UIN Yogyakarta, 2018), h. 106-107

⁷Vina Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktek* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), h. 110.

yang kemudian seseorang menyeleksi, mengorganisasi, dan menginterpretasikan informasi yang diterimanya menjadi suatu gambaran yang berarti. Terjadinya pengamatan ini dipengaruhi oleh pengamatan masa lampau dan sikap seseorang dari individu. Biasanya persepsi ini hanya berlaku bagi dirinya sendiri dan tidak bagi orang lain. Selain itu juga persepsi ini tidak bertahan seumur hidup dapat berubah sesuai dengan perkembangan pengalaman, perubahan kebutuhan, dan sikap dari seseorang baik laki-laki maupun perempuan.

Manusia memiliki persepsi yang berbeda-beda terhadap sesuatu baik itu dilihat dari faktor pengetahuan maupun pengalamannya terhadap suatu kejadian. Persepsi adalah suatu proses aktif setiap orang memperhatikan, mengorganisasikan, dan menagsirkan semua pengalamannya secara selektif.⁸

Persepsi sebagai suatu proses dimana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberikan makna bagi mereka. Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan dan memberikan makna pada stimulasi inderawi.⁹ Persepsi merupakan proses dimana kita menjadi sadar akan banyaknya stimulasi yang mempengaruhi indera kita.

Persepsi ada karena terjadinya komunikasi terhadap suatu stimulasi yang dilakukan kepada seseorang untuk menghasilkan sebuah informasi, kemudian informasi ini diterima setiap individu berbeda-beda. Penerimaan informasi yang diberikan setiap orang ada yang menerima ataupun acuh terhadap informasi yang

⁸Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), h. 39.

⁹Jalaluddin rakmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001), h. 51.

diterimanya. Hal ini disebabkan karena persepsi seseorang dalam menerima sebuah informasi berbeda-beda.

Persepsi sebagai suatu proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi ke dalam memori otak, melalui persepsi manusia akan terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya melalui panca indera.¹⁰ Persepsi dalam kehidupan sehari-hari dapat diidentifikasi sebagai suatu pandangan. Artinya bagaimana pandangan seseorang terhadap objek atau kejadian pada saat tertentu. Hasil pengamatan tersebut diproses secara sadar sehingga individu kemudian dapat memberikan arti kepada objek yang diamatinya tersebut.

Persepsi nasabah yang dimaksudkan adalah bukan hanya mengenai pemahaman atau pengetahuan atau ide pikiran mengenai suatu objek, tetapi bagaimana pendapat atau pandangan nasabah mengenai objek tersebut. Dalam konteks penggunaan layanan *e-banking* adalah bagaimana pandangan dan pemahaman nasabah saat menggunakan layanan *e-banking*.

a. Syarat-syarat persepsi

Walgito berpendapat bahwa ada tiga syarat yang menyebabkan terjadinya persepsi diantaranya :

- 1) Objek yang dipersepsi
- 2) Alat indra atau reseptor
- 3) Perhatian¹¹

Objek atau peristiwa sosial yang menimbulkan stimulus, dan stimulus mengenai alat indra atau reseptor. Dalam hal ini contoh objek yang

¹⁰Slameto, *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 120.

¹¹Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum* (Yogyakarta: Andi, 2004), h.54.

diamati adalah perilaku keterampilan guru dalam penggunaan media pembelajaran, disini siswa diminta memberikan suatu persepsi terhadapnya.

Alat indra merupakan alat utama dalam individu mengadakan persepsi dan merupakan alat untuk menerima stimulus, tetapi harus ada pula syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat syaraf yaitu otak sebagai pusat kesadaran.

Perhatian dari individu merupakan langkah pertama dalam mengadakan persepsi. Setiap individu harus mempunyai perhatian pada suatu objek yang bersangkutan. Bila telah memperhatikannya, selanjutnya individu mempersiapkan apa yang telah diterimanya dengan alat indra. Tanpa adanya perhatian suatu persepsi tidak akan tercipta.

b. Proses pembentukan persepsi

Proses terjadinya persepsi dapat dimulai dari objek yang menimbulkan stimulus mengenali alat indra atau reseptor. Proses stimulus merupakan proses kealaman atau proses fisik. Stimulus yang diterima oleh suatu alat indra diteruskan melalui syaraf sensoris ke otak (proses fisiologis). Kemudian terjadilah proses di otak sebagai pusat kesadaran sehingga individu menyadari apa yang dilihat dan apa yang didengar. Proses yang terjadi dalam pusat kesadaran disebut sebagai proses pusat psikologis. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa taraf terakhir dari proses persepsi adalah individu menyadari tentang apa yang dilihat dan apa yang didengar merupakan stimulus yang diterima melalui alat indra. Proses ini merupakan proses terakhir

dari persepsi dan merupakan persepsi yang sebenarnya. Respon sebagai akibat persepsi dapat diambil oleh individu dalam berbagai macam bentuk.¹²

Proses pembentukan persepsi diperlukan adanya perhatian sebagai langkah persiapan dalam suatu persepsi. Hal tersebut menunjukkan karena keadaan menunjukkan bahwa individu tidak hanya dikenai oleh suatu stimulus saja tetapi individu dikenai berbagai macam stimulus yang ditimbulkan oleh keadaan sekitar. Tidak semua stimulus mendapat respon dari individu untuk dipersepsi tergantung dari pada perhatian individu yang bersangkutan stimulus mana yang akan dipersepsi atau stimulus mana yang akan mendapatkan respon.

Robbin mengemukakan bahwa persepsi merupakan suatu proses dimana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberimakna kepada lingkungan mereka.¹³ Proses persepsi mencakup beberapa proses diantaranya yaitu:

- 1) Seleksi persepsi
- 2) Organisasi persepsi
- 3) Interpretasi persepsi¹⁴

Seleksi persepsi terjadi ketika individu menangkap dan memilih stimulus berdasarkan pusat psikologis yang dimiliki. Pusat psikologis adalah berbagai informasi yang ada dalam memori individu. Sebelum

¹²Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum* (Yogyakarta: Andi, 2004), h. 90.

¹³Stephen P. Robbin, *Organization Theor: Structure, Design and Applikations*(Terjemahan Hadyana Puja atmaka) (Jakarta: Prenhallindo, 2001), h. 88.

¹⁴Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian* (Yogyakarta: Andi, 2013), h. 69.

seleksi persepsi terjadi terlebih dahulu stimulus harus mendapatkan perhatian dari individu.

Organisasi persepsi berarti individu mengelompokkan informasi dari berbagai sumber kedalam pengertian yang menyeluruh untuk memahami secara lebih baik dan bertindak atas pemahaman itu.

Proses terakhir dari proses pembentukan persepsi adalah memberikan interpretasi atas stimulus yang diterima oleh suatu individu. Setiap stimulus yang diterima oleh individu baik yang disadari ataupun yang tidak disadari akan diinterpretasikan oleh individu. Interpretasi didasarkan pada pengalaman penggunaan suatu produk pada masa lalu dan pengalaman tersebut terimpan di dalam memori jangka panjang. Pada proses ini individu membuka kembali berbagai informasi dalam memori jangka panjangnya yang akan membantu individu dalam melakukan evaluasi atas berbagai stimulus. Tahap ini disebut sebagai persepsi terhadap objek atau citra produk (*product image*) sebagai output dari penerimaan konsumen terhadap stimulus.¹⁵

c. Indikator yang mempengaruhi persepsi

Persepsi memiliki beberapa indikator dalam menilai suatu produk atau jasa. Adapun indikator-indikator dari persepsi yaitu:¹⁶

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan nasabah ketika sedang mencoba melakukan transaksi.

¹⁵Doni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 152.

¹⁶Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005), h. 50.

- 2) Pengalaman masa lalu yaitu keadaan ketika mengkonsumsi produk dari suatu perusahaan maupun pesaing-pesaingnya dalam menggunakan pelayanan juga dapat mempengaruhi tingkat persepsi nasabah.
- 3) Pengalaman dari teman yaitu keadaan dimana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan itu.
- 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi nasabah.

d. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi

Seseorang dalam mempersepsikan sesuatu dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor stimulus dan faktor individu. Penjelasan mengenai kedua faktor tersebut sebagai berikut:

1) Faktor Stimulus

Stimulasi atau stimulus merupakan bentuk fisik, bentuk visual ataupun komunikasi verbal yang dapat mempengaruhi individu. Stimulus individu terdiri atas dua bentuk yaitu stimulus pemasaran dan stimulus lingkungan (social budaya).

- a) Stimulus pemasaran adalah setiap komunikasi atau stimulus fisik yang didesain untuk mempengaruhi individu
- b) Stimulus lingkungan (social budaya) adalah stimulus fisik yang didesain untuk mempengaruhi lingkungan.

2) Faktor Individu

Persepsi seseorang selain dipengaruhi oleh stimulus pemasaran dan stimulus lingkungan juga dipengaruhi oleh sifat-sifat individu yang melihatnya. Sifat yang mempengaruhi persepsi diantaranya yaitu:

- a) Sikap dapat mempengaruhi tanggapan yang akan diberikan oleh suatu individu baik itu tanggapan yang bersifat positif maupun tanggapan yang bersifat negative
- b) Motivasi merupakan hal yang mendorong seseorang yang mendasari sikap tindakan yang dilakukannya
- c) Minat merupakan faktor lain yang membedakan penilaian seseorang terhadap suatu hal atau objek tertentu yang mendasari kesukaan ataupun ketidaksukaan terhadap suatu objek atau objek yang dipersepsikan
- d) Pengalaman masa lalu dapat mempengaruhi persepsi seseorang karena akan menarik kesimpulan yang sama dengan yang pernah dilihat atau didengar
- e) Harapan dapat mempengaruhi persepsi seseorang dalam membuat keputusan. Harapan dapat cenderung menolak gagasan, ajakan atau tawaran yang tidak sesuai dengan yang kita harapkan.
- f) Sasaran mempengaruhi penglihatan yang akhirnya akan mempengaruhi persepsi.
- g) Situasi atau keadaan sekitar kita juga dapat mempengaruhi persepsi karena suatu objek yang sama yang kita lihat dalam situasi yang berbeda akan menghasilkan persepsi yang berbeda.¹⁷

2. Penggunaan Layanan *E-Banking*

E-Banking atau disebut juga internet banking merupakan salah satu jasa pelayanan bank melalui jaringan internet yang memungkinkan nasabah untuk

¹⁷Vina Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), h. 117.

mendapatkan jasa dan layanan perbankan seperti memperoleh informasi dan melakukan transaksi perbankan. *e-banking* memberikan pelayanan yang luas bagi nasabah untuk melakukan transaksi elektronik melalui *website* bank.

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

Bank menyediakan layanan *e-banking* untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternatif media untuk melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke bank atau ke ATM. Kecuali untuk transaksi setoran dan penarikan uang tunai. Transaksi *e-banking* dapat dilakukan dimana saja dan kapanpun selama ada jaringan layanan data dan dapat berakses.¹⁸

Penggunaan sistem layanan *e-banking* merupakan suatu kondisi nyata penggunaan sistem layanan dimana dalam bentuk konsep pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu. Nasabah akan merasa puas dalam menggunakan suatu sistem jika mereka menyakini bahwa sistem tersebut mudah digunakan dan akan meningkatkan produktifitas mereka.

Konsep penggunaan layanan *e-banking* mencerminkan pilihan individu (organisasi) untuk menggunakan sistem. Konsep ini dioperasionalisasi dengan

¹⁸Moh. Faqih Afghani dan Emma Yulianti, “Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Persepsi Risiko, serta Kesadaran Nasabah Terhadap Adopsi *e-banking* di Bank BRI Surabaya” (Jurnal Business and Banking 6, No. 1, 2016) h. 115.

menanyakan seberapa tinggi ketergantungan pemakai terhadap sederetan sistem informasi yang tersedia pada organisasi. Oleh karena itu, penggunaan pada sistem layanan *e-banking* dapat diartikan sebagai suatu kondisi nyata penggunaan layanan *e-banking* oleh nasabah bank.

Penggunaan layanan *e-banking* dapat dilakukan dengan mudah dimana nasabah dibekali dengan login dan kode akses ke situs web dimana terdapat fasilitas *e-banking*. Selanjutnya, nasabah dapat melakukan login dan aktivitas perbankan melalui situs web yang bersangkutan.

Penggunaan layanan *e-banking* dapat memberikan kemudahan serta pelayanan yang luas bagi nasabah dalam melakukan transaksi. Layanan *e-banking* dibuat dengan tujuan mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai transaksi elektronik. Penggunaan layanan *e-banking* akan terus berlangsung apabila mereka menganggap bahwa layanan *e-banking* dapat memberikan keuntungan.

a. Manfaat penggunaan layanan e-banking

Penggunaan layanan *e-banking* memberikan beberapa keuntungan dibandingkan bank dengan sistem tradisional. Beberapa keuntungannya antara lain menurut Hoppe et al, yaitu :

- 1) Hemat waktu, nasabah tidak perlu mengunjungi bank
- 2) Kenyamanan, rekening dapat digunakan untuk pembayaran dan transfer rekening tanpa mengantri
- 3) Akses, pelayanan tersedia dalam 7 hari seminggu, 24 jam sehari
- 4) Konfirmasi, transaksi dan terlaksana dan terkonfirmasi dengan segera
- 5) Keamanan, nasabah memilih sendiri PIN, dan mencegah akses tidak resmi pada akun mereka

6) Keselamatan, tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah besar.

Jenis transaksi pada layanan *e-banking* di era sekarang sudah dapat melakukan berbagai hal namun masih akan dapat berkembang lebih jauh di masa mendatang.¹⁹

- 1) Transaksi dana atau pemindahan dana pada dua rekening di bank yang sama maupun di bank yang berbeda.
- 2) Informasi saldo dan informasi transaksi yang dilakukan
- 3) Pembayaran seperti pembayaran tagihan listrik PLN dan TV kabel
- 4) Pembelian seperti pembelian pulsa PLN Prabayar dan paket data

b. Faktor yang mempengaruhi persepsi terhadap penggunaan layanan *e-banking*

Ma'aruf dan Poulou berpendapat bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang dalam menggunakan layanan *e-banking* yaitu:

1) Kemudahan penggunaan

Ma'aruf berpendapat bahwa persepsi kemudahan dalam menggunakan internet adalah persepsi nasabah bank terhadap kemampuan mereka dalam menggunakan internet. Menurut Poulou, persepsi kemudahan didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa dalam menggunakan suatu system akan terbebas dari usaha. Persepsi kemudahan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa dalam menggunakan suatu system diperlukan usaha yang keras.

Kemudahan merupakan sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar sebuah usaha. Persepsi kemudahan penggunaan merupakan

¹⁹Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankang* (Yogyakarta: Andi, 2011), h. 66.

derajat dimana individu percaya bahwa teknologi yang digunakan mudah untuk dipahami dan digunakan. Kemudahan penggunaan dapat mengurangi usaha seseorang atau individu baik dalam hal waktu maupun tenaga.²⁰

Persepsi kemudahan berarti memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan pemakainya, tetapi penggunaan sistem justru mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Artinya, seseorang yang menggunakan sistem akan bekerja lebih mudah dibandingkan dengan seseorang yang tidak menggunakan sistem atau manual.²¹ Kemudahan penggunaan berarti bahwa layanan sistem yang telah disediakan oleh suatu perusahaan dianggap mudah dipahami dan mudah untuk digunakan sehingga akan mengurangi usaha pengguna untuk mempelajari bagaimana cara menggunakan suatu sistem. Berdasarkan dengan firman Allah yang terdapat dalam QS Al-Insyirah ayat 5-6 yaitu sebagai berikut:²²

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا , إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Terjemahnya:

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

²⁰Dewa Ayu Dita Wulandari dan I Wayan Suartana, “Pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan dan risiko terhadap minat mahasiswa menggunakan sistem Blockchain” (Jurnal Akuntansi 28, No. 2, 2019), h.1356.

²¹Hermin Chandra, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan Internet Banking Bank Mestika Rantauprapat” (Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen (ECOBISMA) 3, No. 1, 2016), h. 81.

²²Departemen Agama, *Alquran dan Terjemahnya* (Bekasi: Cipta Bagus Segera, 2015), h. 596.

Dari ayat di atas Allah SWT mengatakan bahwa dibalik kesulitan yang diberikan dalam kehidupan pasti ada kemudahan setelahnya. Dalam konteks kemudahan, ayat tersebut dapat dikaitkan dengan pengguna layanan *e-banking* bahwa kemudahan penggunaan dapat mengurangi usaha seseorang baik dalam segi waktu maupun tenaga dalam menggunakan suatu sistem.

Persepsi kemudahan berarti nasabah menganggap bahwa suatu sistem mudah untuk digunakan. Dalam konteks layanan *e-banking* berarti nasabah menganggap bahwa layanan *e-banking* dianggap mudah. Kemudahan yang dimaksudkan adalah mudah untuk dipahami, dipelajari, serta tidak memerlukan banyak usaha dalam pengaplikasiannya.

2) Kemanfaatan penggunaan

Ma'aruf berpendapat bahwa persepsi atas kemanfaatan yaitu persepsi pengguna internet terhadap daya guna internet. Menurut Pavlou persepsi kemanfaatan didefinisikan sebagai suatu lingkaran dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem teknologi tertentu akan meningkatkan prestasi kinerja seseorang. Manfaat sistem bagi pemakainya berkaitan dengan produktivitas, kinerja tugas atau efektivitas dan kegunaan tugas secara menyeluruh.

Kemanfaatan penggunaan dalam memanfaatkan teknologi dapat diukur dari beberapa faktor yaitu:

- a) Penggunaan teknologi dapat meningkatkan produktivitas pengguna
- b) Penggunaan teknologi dapat meningkatkan kinerja pengguna

- c) Penggunaan teknologi dapat meningkatkan efisiensi proses yang dilakukan pengguna.²³

Kemanfaatan penggunaan merupakan keadaan dimana suatu individu percaya bahwa penggunaan suatu sistem informasi dapat meningkatkan kinerjanya. Kemanfaatan penggunaan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan, apakah sistem informasi yang digunakan memberikan manfaat.

Persepsi manfaat dalam konteks penggunaan layanan *e-banking* berarti persepsi akan manfaat yang akan diperoleh atau diharapkan oleh nasabah dalam menggunakan atau memanfaatkan layanan *e-banking*. Oleh karena itu, besarnya manfaat yang akan diperoleh oleh nasabah akan mempengaruhi sikap nasabah dalam menggunakan layanan *e-banking* secara terus menerus.

3) Kepercayaan

Kepercayaan dalam konteks ini adalah persepsi nasabah bahwa teknologi *e-banking* aman untuk digunakan. Kepercayaan merupakan faktor penting bagi seseorang untuk memutuskan akan melakukan transaksi online atau tidak. Menurut Poulou, faktor kepercayaan didefinisikan sebagai perkiraan subyektif dimana konsumen percaya

²³Ahmad dan Bambang Setiyo Pabudi, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Program Layanan Internet Banking BRI)"(Jurnal Studi Manajemen 8, No. 1, 2014) h. 128.

bahwa mereka dapat melakukan transaksi online secara konsisten sesuai dengan yang diharapkan.²⁴

Persepsi kepercayaan merupakan persepsi dalam mempertahankan hubungan jangka panjang dengan para nasabah dimana pihak bank memerlukan suatu konsep kepuasan pelanggan (*costumer satifaction*). Pihak bank memerlukan nasabah yang loyal (*costumer loyalty*) yang percaya terhadap ekselensi jasa elektronik agar bank dapat mempertahankan eksistensinya dalam era *online banking*

Berdasarkan dalam firman Allah yang terdapat dalam QS An-Nisa ayat 58 yaitu sebagai berikut:²⁵

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Terjemahnya:

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil, Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.

Artinya ini bersifat umum, sehinghah amanah itu diartikan sebagai kepercayaan. Sikap nasabah terhadap *e-banking* didorong oleh rasa kepercayaan yang memiliki peran penting dalam meningkatkan kegunaan dalam lingkungan *e-banking*. Kepercayaan menjadi lebih penting dalam dunia *online* jika dibandingkan dengan kegiatan *offline banking* karena transaksi yang dilakukan mengandung informasi yang

²⁴Hermin Chandra, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan Internet Banking Bank Mestika Rantauprapat” (Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen (ECOBISMA) 3 No. 1, 2016), h. 83.

²⁵Departemen Agama RI. *Alquran dan terjemahnya* (Bekasi: Cipta Bagus Segera, 2015), h. 83.

sensitif dan pihak yang terlibat dalam transaksi keuangan mengkhawatirkan akses terhadap file penting dan informasi yang dikirim melalui internet.²⁶

Seiring dengan maraknya kejahatan elektronik, seperti pembobolan akun (*account hacking*), faktor kepercayaan menjadi hal yang sangat penting dalam penggunaan *internet banking* dalam transaksi perbankan. Oleh karena itu, tingkat persepsi kepercayaan nasabah terhadap teknologi *e-Banking* suatu perbankan sangat menentukan keputusan nasabah dalam menggunakan layanan *internet banking*. Konsep kepercayaan yang di maksud adalah bahwa nasabah percaya terhadap kemampuan pihak bank dalam menjamin nama baik perbankan tersebut (*goodwill*).

Kepercayaan memiliki peran yang sangat penting bagi penerimaan dan penggunaan *E-Banking*. Privasi dan keamanan merupakan dua faktor penting untuk membangun kepercayaan yang mempengaruhi nasabah perbankan dalam penggunaannya. Privasi didefinisikan sebagai kemampuan untuk mengendalikan dan mengelola informasi tentang diri sendiri. Kebijakan privasi dapat berfungsi sebagai alat yang berguna untuk membangun kepercayaan nasabah.

Keamanan didefinisikan sebagai kemampuan untuk melindungi informasi atau data penting terhadap ancaman potensial. Dari sudut pandang pengguna, keamanan adalah kemampuan untuk melindungi pengguna dari penipuan informasi dan pencurian dalam penggunaan *E-Banking*.²⁷

Kepercayaan dibutuhkan oleh seseorang dalam menggunakan suatu sistem informasi. Kepercayaan nasabah dalam menggunakan system informasi berarti

²⁶Moh. Faqih Afghani dan Emma Yulianti, "Pengaruh kepercayaan, keamanan. Persepsi risiko, serta kesadaran nasabah terhadap adopsi *e-banking* di Bank BRI Surabaya" (Journal of Business and Banking 6, No.1m 2016), h. 116.

²⁷Hafid Nur Yudha, "Analisis Pengaruh Persepsi Nasabah Perbankan Terhadap Internet Banking Adoption" (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis: Semarang, 2015),h.19.

nasabah percaya bahwa pihak bank dapat dipercaya bahwa pemberian informasi bersifat rahasia (kerahasiaan user id, password, dan data pribadi) yang diberikan dapat dilindungi dengan aman.

Kepercayaan adalah dimana nasabah percaya bahwa penggunaan layanan *e-banking* yang digunakan bersifat aman. Nasabah akan menggunakan sebuah sistem layanan *e-banking* apabila nasabah menganggap bahwa layanan tersebut dapat memberikan keamanan dalam pemberian informasi-informasi yang bersifat rahasia. Oleh karena itu, semakin nasabah percaya akan sebuah sistem maka semakin sering nasabah akan menggunakannya, begitupun sebaliknya semakin nasabah kurang percaya pada layanan *e-banking* maka semakin enggan nasabah untuk menggunakannya.

4) Resiko (*Risk*)

Resiko merupakan suatu keadaan ketidakpastian (*uncertainty*) yang dipertimbangkan oleh seseorang untuk memutuskan melakukan atau tidak melakukan suatu transaksi secara *online*. Seseorang benar-benar mempertimbangkan jarak dan suasana impersonal dalam transaksi *online* dan infrastruktur global yang banyak mengandung untuk resiko.

Resiko didefinisikan sebagai suatu perkiraan subyektif seseorang untuk menderita kerugian dalam menerima hasil yang diinginkan apabila resiko itu meningkat dari sekedar informasi sampai pada keputusan pembelian produk (transaksi), resiko diasosiasikan dengan kepercayaan. Dalam hal ini indicator resiko dapat dilihat dari tindakan yang dilakukan oleh suatu pihak instansi untuk memperkecil resiko sehingga memiliki dampak positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan teknologi yang ditawarkan seperti *e-banking*.

Resiko merupakan anggapan resiko yang menghadirkan penilaian individu terhadap kemungkinan yang berhubungan atas hasil positif maupun negatif dari suatu transaksi atau situasi.²⁸ Salah satu resiko terbesar dalam penggunaan *e-banking* adalah ancaman hacker dan penyalahgunaan rekening nasabah. Ketika nasabah tidak dilindungi dengan sistem protek yang memadai dan berlapis pihak bank akan terancam karena nasabah akan enggan melakukan transaksi melalui *e-banking*.

C. Tinjauan Konseptual (Penjelasan Judul)

1. Persepsi Nasabah

Persepsi merupakan proses masuknya pesan atau informasi ke dalam indra manusia dimana melalui persepsi manusia akan terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Persepsi setiap manusia memiliki perbedaan sudut pandang dalam pengindraan. Ada yang mempersepsikan sesuatu itu baik (persepsi yang positif) maupun persepsi yang tidak baik (persepsi yang negatif) yang dapat mempengaruhi tindakan manusia terhadap sesuatu yang dipersepsikan.

Persepsi adalah pandangan atau penilaian terhadap stimulasi yang diterima.²⁹ Persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu serapan perlu diteliti proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pancaindra.³⁰ Persepsi merupakan suatu proses yang timbul karena adanya sensasi, dimana sensasi aktivitas merasakan atau penyebab keadaan emosi yang menggembirakan. Sensasi juga dapat didefinisikan sebagai tanggapan yang cepat dari indra penerima kita terhadap

²⁸Muhammad Fadhli dan Rudy Fachruddin, "Pengaruh Persepsi Nasabah Atas Resiko, Kepercayaan, Manfaat, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Internet banking" (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA) 1, No. 2, 2019), h. 265.

²⁹Markus Utomo Sukendar, *PSIKOLOGI KOMUNIKASI: Teori dan Praktek* (Yogyakarta: Grup Penerbit BUDI UTOMO, 2017), h.39.

³⁰Nurhasna dan Didik Tumianto, *Kamus Bahasa Indonesia* (Jakarta: Bina Saranam, 2007), h. 549.

stimulasi dasar seperti cahaya, warna, dan suara. Dengan adanya semua itu persepsi akan timbul.

Persepsi diawali dengan pengamatan yang melalui proses hubungan melihat, mendengar, menyentuh, merasakan dan menerima sesuatu hal yang kemudian diseleksi, diorganisasi dan diinterpretasikan informasi yang diterimanya menjadi suatu gambaran yang memiliki arti. persepsi merupakan salah satu sektor yang mempengaruhi perilaku, pengalaman yang dihasilkan dari indra penglihatan, pendengaran, dan penciuman.³¹ Persepsi merupakan suatu kesan yang dirasakan/diterima oleh seseorang sebelum/setelah menggunakan sesuatu hal yang dapat mempengaruhi perilaku dan tindakan seseorang apakah tetap menggunakan sesuatu hal tersebut atau tidak.

2. Penggunaan Layanan E-banking

E-banking merupakan suatu produk yang ditawarkan oleh pihak bank guna untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet.

Penggunaan layanan *e-banking* dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

- e. Kemudahan penggunaan berarti bahwa layanan disediakan oleh suatu bank dianggap mudah dipahami dan digunakan sehingga akan mengurangi usaha pengguna (bebas dari usaha) dalam mempelajari bagaimana menggunakan suatu sistem.
- f. Kemanfaatan penggunaan diartikan sebagai suatu keadaan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan layanan *e-banking* dapat memberikan manfaat bagi

³¹Nisa Ayu Purwati, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah (Studi Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam Banda Aceh)" (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Banda Aceh, 2018), h.13-14.

penggunanya. Salah satu manfaatnya adalah memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

- g. Kepercayaan yaitu keadaan dimana seseorang percaya bahwa pihak bank dapat dipercaya bahwa pemberian informasi bersifat rahasia yang diberikan dapat dilindungi dengan aman.
- h. Resiko diartikan sebagai keadaan tidak pasti dan konsekuensi negative yang dipertimbangkan oleh seseorang untuk memutuskan melakukan atau tidak melakukan suatu transaksi. Sebelum menggunakan suatu teknologi, tentu seseorang akan mempertimbangan resiko-resiko dari penggunaan layanan tersebut.

3. Muamalat DIN

Mobile Banking Muamalat merupakan layanan perbankan elektronik 24 jam sehari dan 7 hari sepekan melalui akses internet yang mudah dan aman. Layanan ini memungkinkan Nasabah bertransaksi di seluruh rekening Bank Muamalat miliknya.

Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) adalah aplikasi layanan *mobile banking* Bank Muamalat yang dapat di akses kapan saja dan dimana saja oleh seluruh penggunanya. Muamalat DIN memiliki beragam fitur menarik, seperti :

- a. Fitur financial yang memungkinkan Nasabah bertransaksi financial tanpa harus datang ke Bank
- b. Fitur nonfinansial yang dilengkapi informasi produk dan layanan untuk mempermudah pengguna mengetahui berbagai produk perbankan Muamalat, lokasi ATM dan kantor cabang, konten islami (kalkulator zakat, arah kiblat, jadwal salat), serta layanan “hubungi kami” yang mempermudah pengguna untuk menghubungi.

- c. Fitur menarik lainnya terdapat di Muamalat DIN: *New look* (tampilan lebih *fresh*), *biometric login* (login dengan sidik jari, lebih mudah dan aman), *single portofolio view* (memudahkan nasabah melihat ringkasan seluruh portofolio di Bank Muamalat), *smart transfer* (pilihan menyimpan nomor rekening yang sering jadi tujuan transfer, lebih praktis).

Selain beragam fitur menarik, Muamalat DIN juga dilengkapi dengan keamanan yang lebih tinggi untuk menjaga keamanan data nasabah. Adapun fitur dalam Muamalat DIN yaitu Transfer antar Muamalat maupun antarbank lain, pembayaran dan *top up* seperti PLN (pascabayar, token, nontagihan), Telkom pascabayar, pulsa ponsel, paket data, uang elektronik (OVO dan Gopay), tiket, dan zakat (BMM, Baznas, dan Rumah zakat).³²

Kelebihan dalam Muamalat DIN yaitu meliputi:³³

- a. Tampilan yang lebih menarik sehingga membuat nasabah merasa nyaman dalam menggunakannya.
- b. Biometrik login yang dapat mempermudah nasabah dalam melakukan hal menggunakan aplikasi, nasabah tidak perlu input user id dan *password* untuk mengakses *mobile banking*. Cukup meletakkan sidik jari di *smartphonenya* untuk bisa login di aplikasi *mobile banking* (Khusus *smartphone* yang memiliki fitur *fingerprint*)
- c. *Single fortfolio* yaitu dimana nasabah dapat mengkonfirmasi total nilai saldo yang di simpan di bank.

³²Bank Muamalat, "Muamalat DIN," *Situs Resmi Bank Muamalat* <https://www.bankmuamalat.co.id/e-banking/muamalat-din-digital-islamic-network>, (7 Maet 2020).

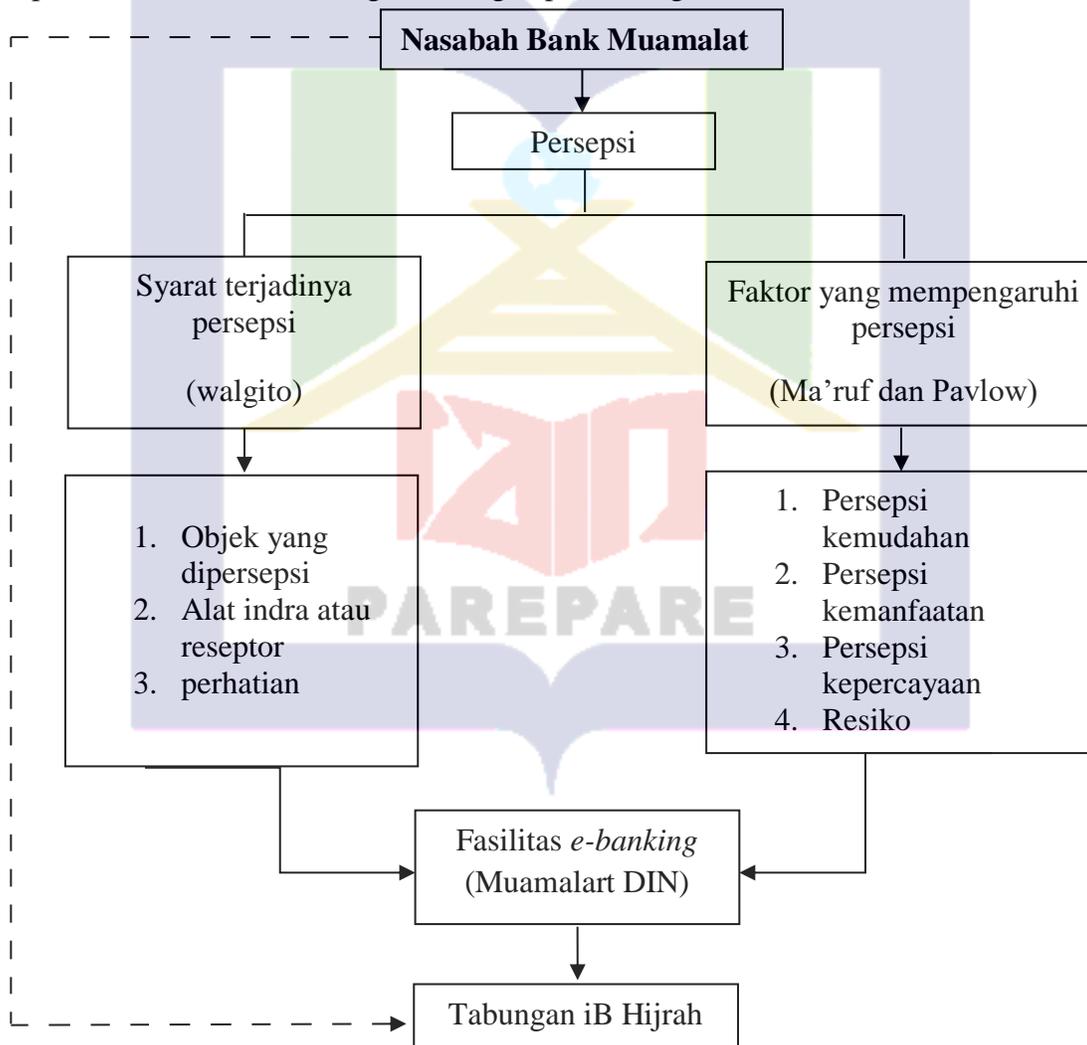
³³Bank Muamalat, "*Mobile Banking Muamalat*," *Situs Resmi Bank Muamalat*, <https://www.bankmuamalat.co.id/e-banking/mobile-banking-muamalat>, (7 Maret 2020)

- d. Pada *new mobile banking* mengeluarkan fitur baru yaitu dapat bertransaksi QRIS, dimana saat ini nasabah sudah bisa bertransaksi di merchant apapun yang berlogo QRIS.
- e. Registrasi *mobile banking* Muamalat lebih mudah dan dapat dilakukan melalui aplikasi *mobile banking*, hal ini memberikan kesan cepat dan praktis untuk penggunaanya
- f. Dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja dari platform *smartphone* yang telah ditentukan
- g. Mudah dalam melakukan akses transaksi finansial dan non finansial
- h. Transaksi menjadi lebih praktis dan mudah dengan adanya fitur *favorite* untuk menyimpan transaksi finansial
- i. Memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi transfer. Tidak perlu input kode Bank tujuan, cukup pilih dari list bank tujuan.
- j. *Mobile banking* Muamalat menawarkan transaksi yang mudah dan aman dengan validasi menggunakan TIN *challenge* pada setiap transaksi.
- k. Transaksi perbankan bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja melalui ponsel pintar
- l. Transaksi transfer dapat dilakukan berulang (*recurring*).

D. Kerangka Pikir

Kerangka pikir ini bertujuan sebagai landasan sistematis berfikir dalam mengukur masalah-masalah yang dibahas dalam proposal penelitian ini memperoleh informasi tentang bagaimana pengaruh nasabah pada tabungan *IB Hijrah* terkait penggunaan fasilitas *e-banking* (Muamalat DIN) pada Bank Muamalat Indoensia KCP Parepare

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai penelitian maka peneliti membuat suatu bagan kerangka pikir sebagai berikut :



Gambar 2.1 Bagan Kerangka

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Artinya data yang dikumpulkan berasal dari sebuah wawancara, observasi, dan dokumen resmi. Jenis metode yang digunakan adalah kualitatif *noninteractiv*, yaitu penelitian terhadap konsep-konsep melalui sebuah wawancara, observasi dan analisis dokumen. Buku Rulam Ahmad Strauss mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang tidak boleh diperoleh oleh alat-alat prosedur statistik atau alat-alat kuantifikasi lainnya. Sedangkan Bogdam dan Taylor juga mengatakan bahwa kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif, ucapan atau tulisan dan perilaku yang didapat dari orang itu sendiri.³⁴

Pendekatan yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah pendekatan *Deskriptif Kualitatif*, penelitian ini sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data *Deskriptif*, penelitian ini sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data *Deskriptif* berupa kata-kata tertulis atau lisan dalam bentuk tindakan kebijakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi nasabah pada tabungan iB Hijrah terkait penggunaan fasilitas *E-Banking* (Muamalat DIN) pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilakukan. Adapun penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengambil

³⁴ Ruslan Ahmadi, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2009), h.15.

lokasi di PT. Bank Muamalat KCP. Parepare. Waktu penelitian yang digunakan dalam penelitian ini 2 bulan

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih sumber data yang baik dan relevan, pembatasan pada penelitian kualitatif didasarkan pada tingkat kepentingan dari masalah yang dihadapi. Dalam hal ini fokus penelitian tertuju pada Persepsi nasabah pada tabungan iB Hijrah terkait penggunaan fasilitas *E-Banking* (Muamalat DIN) pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare.

D. Jenis dan Sumber Data Yang Digunakan

Jenis dan sumber data yang akan disajikan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif dimana pada data kualitatif interpretasi data akan disajikan dalam narasi berupa gambaran atas data yang diperoleh dalam penelitian dimana narasi tersebut dibuat untuk memberikan penjelasan mengenai objek penelitian. Penelitian ini menggunakan sumber data sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari objek yang akan diteliti. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah sumber data yang didapatkan dengan cara wawancara langsung dari informan yang disejajarkan dengan metode observasi, dengan melihat fenomena yang terjadi yang berkaitan dengan fokus penelitian dalam hal ini adalah Nasabah tabungan iB Hijrah pada bank Muamalat Kcp Parepare.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang terlebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi di luar penelitian sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya data asli, mengutip untuk memperoleh data dari berbagai referensi. Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media yang relevan sehingga memungkinkan untuk mendukung keberhasilan penelitian ini.³⁵ Data dan sumber sekunder adalah cerita, penuturan atau catatan mengenai persepsi nasabah pada tabungan iB Hijrah terkait penggunaan layanan *e-banking* (Muamalat DIN) pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare.

E. Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperoleh oleh peneliti tidak dilakukan begitu saja. Namun, ada beberapa teknik yang dilakukan untuk memperoleh data dari berbagai sumber untuk diteliti. Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi yaitu dimana peneliti melakukan pengamatan lapangan langsung di lokasi penelitian. Informasi yang didapat dalam observasi adalah pelaku kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa pada lokasi penelitian. Observasi dilakukan untuk menyajikan gambaran realistis pelaku dan kejadian, menjawab pertanyaan maupun membantu mengerti perilaku manusia.³⁶

Dengan melakukan partisipasi peneliti dapat lebih memahami lebih dalam tentang fenomena yang terjadi di lokasi penelitian. Dalam hal ini observasi pada kantor Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare.

³⁵Emzir, *Metode Penelitian Kualitatif Analisis Data* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h.124.

³⁶ Juliansya Noor, *Metodologi penelitian*, Cet. 1, (Jakarta: Kencana, 2001), h.140.

2. Wawancara

Wawancara atau *interview* adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara. Wawancara adalah sumber data dan informasi yang dilakukan dengan tujuan penggalan informasi tentang fokus penelitian.³⁷

Pada penelitian ini yang akan menjadi informan adalah nasabah pada tabungan iB Hijrah yang menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN) pada bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare. Data akan dikumpulkan melalui proses wawancara langsung dengan para informan tersebut dengan menggunakan daftar wawancara.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Teknik ini dimaksudkan untuk melengkapi data hasil wawancara dan observasi. Dokumentasi dalam penelitian ini seperti merupakan data dan dokumen Bank Muamalat terkait dengan tabungan iB Hijrah guna mendukung data pada penelitian yang akan dilakukan.

F. Uji Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan bahwa penelitian yang dilakukan merupakan penelitian yang ilmiah serta untuk menguji data yang diperoleh tidak berbeda antara data yang diperoleh oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya

³⁷Syahrum Salim, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Cita Pustaka Media, 2007), h.119.

terjadi pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang telah disajikan dapat dipertanggungjawabkan.

Agar data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data. Adapun uji keabsahan data yang dilakukan adalah uji kredibilitas.

Uji kredibilitas data atau uji kepercayaan adalah uji terhadap data hasil penelitian kualitatif yang dilakukan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah. Uji kredibilitas data yang dilakukan adalah dengan menggunakan metode triangulasi.

Triangulasi merupakan teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Tujuan dari triangulasi bukan mencari kebenaran tentang beberapa fenomena tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditentukan.

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau perbandingan terhadap data itu. Norman K. Denkin mendefinisikan triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda.

Triangulasi merupakan metode yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk memeriksa dan menetapkan validitas dengan menganalisa dari berbagai perspektif. Validasi dalam penelitian kualitatif mengacu pada apakah temuan penelitian secara akurat mencerminkan situasi dan didukung oleh bukti.

Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber yaitu untuk menguji kredibilitas data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

Data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan dengan tiga sumber data. Dimana sumber data yang digunakan adalah nasabah pengguna layanan *e-banking*, pegawai Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare, dan diri sendiri.

G. Teknik Analisis Data

Sugiono berpendapat bahwa analisis data merupakan proses mencari dan menyusun data secara sistematis, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.³⁸ Teknik analisis data yaitu model Miles dan Hubarmen mengemukakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, diantaranya yaitu :

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data diartikan sebagai proses dalam pemilihan, pemutus perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan bagian dari analisis. Cara yang dilakukan peneliti dalam melakukan analisis adalah untuk mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal-hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga dapat menarik kesimpulan atau memperoleh pokok temuan. Proses berlangsung hingga laporan akhir selesai atau dengan kata bahwa data adalah proses seleksi, penafsiran, penyederhanaan dan abstraksi data kasar.³⁹

³⁸Basrowi, *Memahami Penelitian kualitatif* (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), h.158.

³⁹Subandi, "Deskriptif Kualitatif Sebagai Suatu Metode Dalam Penelitian Pertujukan" (Jurnal Harmonia 11, No. 2), h. 176.

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam mengelolah data. Sehingga, kesimpulan dari penelitian yang dilakukan peneliti menjadi relevan dan bisa dipertanggung jawabkan.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan, perbandingan atau penjelasan antara kategori yang diteliti. Penyajian data yang digunakan adalah dengan teks yang berbentuk neratif deskriptif, penggunaan penyajian ini akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah di pahami berdasarkan pada data tersebut. Paparan data berarti memunculkan data-data yang telah direduksi oleh peneliti ke dalam penelitian yang merupakan hasil dari pengumpulan data.

3. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang sudah dirumuskan sejak awal, akan tetapi mungkin juga tidak karena setelah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian dilapangan.

Pada tahap penarikan kesimpulan kegiatan yang dilakukan adalah memberikan kesimpulan terkait data-data hasil penafsiran. Hasil dari kesimpulan tersebut dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas maupun bisa berupa temuan baru. Jika hasil dari kesimpulan ini kurang kuat, maka perlu adanya verifikasi yang

menguji kebenaran, kekokohan, dan mencocokkan makna-makna yang muncul dari data.

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir yang dijadikan bagian dalam menjawab masalah-masalah yang telah dipaparkan oleh peneliti selama masa penelitian berlangsung.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penggunaan Fasilitas Layanan *E-banking* (Muamalat DIN) Pada Produk *iB Hijrah* di Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare

E-banking merupakan sebuah sistem layanan yang disediakan oleh suatu perusahaan seperti bank yang bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam sejumlah transaksi keuangan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui *handphone*. Pengertian lain menjelaskan bahwa *e-banking* adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet, dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet. *E-banking* membuka paradigme baru, struktur baru, dan strategi yang baru bagi retail bank, dimana bank menghadapi kesempatan dan tantangan yang baru.⁴⁰

Layanan *e-banking* merupakan suatu layanan yang disediakan pihak bank agar mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus datang ke bank secara langsung. *E-banking* dalam penggunaannya langsung secara online melalui website resmi bank yang bersangkutan. Layanan *e-banking* berbeda dengan layanan lainnya, seperti layanan *mobile banking*, *sms banking* dan juga ATM. *Mobile banking* dalam pengoperasiannya hampir sama dengan *interne banking* yaitu sama-sama menggunakan jaringan internet, namun ada hal yang membedakannya yaitu nasabah terlebih dahulu harus mendownload aplikasi *mobile banking* suatu bank untuk menggunakannya dan aplikasi tersebut hanya bisa digunakan pada *smartphone*.

⁴⁰Hafid Nur Yudha, Jaka Isgiyarka, "Analisis pengaruh persepsi nasabah bank terhadap internet banking Adoption (Studi pada nasabah perbankan yang menggunakan internet banking di kota Surakarta)" (Diponegoro Journal of Accounting 4, No. 4, 2015), h. 1.

Hal ini berbeda dengan *internet banking* karena layanan *internet banking* tidak perlu menggunakan internet untuk mengaksesnya. Layanan yang lain seperti *sms banking* tidak perlu menggunakan jaringan internet, melainkan hanya menggunakan pulsa saja.

Tujuan utama dalam penggunaan *e-banking* adalah untuk memudahkan hidup. Nasabah bisa membayar tagihan, transfer dana, cek saldo, membuat deposito, dan transaksi lainnya di ponsel. Nasabah juga tidak perlu repot-repot datang ke bank yang biasanya juga sesak dengan antrian. Mobile banking memungkinkan kamu untuk melakukan transaksi perbankan atau keuangan kapan saja melalui smartphone.

Bank Muamalat menyediakan suatu layanan yang dapat memenuhi tuntutan dan kebutuhan serta memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan yang disebut dengan layanan *e-banking* Muamalat DIN. Muamalat DIN adalah aplikasi layanan *mobile banking* Bank Muamalat yang dapat di akses dimana saja dan kapan saja oleh seluruh penggunanya.

Sebenarnya layanan *e-banking* (Muamalat DIN) telah dimiliki oleh nasabah pada bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare. Hanya saja beberapa nasabah hanya memiliki saja namun tidak menggunakannya karena masih belum terbiasa dalam menggunakannya dan masih memilih untuk menggunakan jasa teller meskipun hanya untuk transfer saja. Walaupun begitu sudah banyak yang menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN) tersebut karena dianggap mudah, efektif dan efisien dari segi waktu.

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan beberapa nasabah pada bank Muamalat Kcp Parepare yang menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN), mengatakan bahwa:

“Iya saya ada tabungan di bank Muamalat. Saya menggunakan layanan Muamalat DIN ini karena mendapatkan informasi dari bank itu sendiri sih

bahwa ada layanan *e-banking* yang berupa aplikasi yang dapat memudahkan dalam bertransaksi jadi saya langsung tertarik dan ingin mencoba juga”⁴¹

Saudari kiki juga mengatakan bahwa:

“Iya, saya pake Muamalat DIN. Pada saat membukaan rekening, CS menyarankan untuk membuat Muamalat DIN agar mempermudah transaksi *e-banking*”⁴²

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa nasabah menggunakan layanan e-banking (Muamalat DIN) karena memperoleh informasi dari penawaran langsung yang ditawarkan oleh *Costumer Service* pada Bank Muamalat.

Pengetahuan informasi yang berisi pengetahuan dan rekomendasi awalnya juga didapatkan oleh saudari Rahima yang menyatakan bahwa:

“Iya tentu. Saya mendapatkan informasi tentang layanan Muamalat DIN dari teman saya yang juga menggunakan layanan ini. Dia menyarankan saya untuk menggunakan Muamalat DIN dan menjelaskan tentang kelebihan layanna ini. Jadi saya tertarik dan memutuskan untuk menggunakan aplikasi ini”⁴³

Hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa nasabah memutuskan untuk menggunakan layanan Muamalat DIN dikarenakan informasi yang diperoleh, baik dari orang sekitar ataupun informasi dari bank itu sendiri. Informasi memiliki peran penting dalam memperngaruhi minat seseorang dalam menggunakan suatu produk perbankan seperti layanan *e-banking* (Muamala DIN) yang disediakan oleh Bank Muamalat.

Mobile banking diperutukkan bagi nasabah yang menggunakan smartphone dan akses internet. Layanan ini lebih canggih karena menggunakan aplikasi mobile yang intrepacunya sangat user friendly. Jadi pada aplikasi itu akan tampil menu fitur

⁴¹Wawancara dengan Bapak Asrul, Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare, pada tanggal 16 Juli 2021

⁴²Wawancara dengan saudari Kiki, Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare, pada tanggal 16 Juli 2021

⁴³Wawanacara dengan saudari Rahima, Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare, pada tanggal 16 Juli 2021

perbankan yang bisa dipilih nasabah, misalnya transfer, info rekening, pembayaran tagihan, pembelian sampai tarik tunai.

Peneliti juga menanyakan tentang bagaimana prosedur pendaftaran layanan *e-banking* (Muamalat DIN) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare.

Sebelum menggunakan suatu layanan yang disediakan oleh suatu bank yaitu layanan *e-banking* (Muamalat DIN), nasabah terlebih dahulu harus ke bank untuk pendaftaran aplikasinya, nasabah perlu mengunjungi bank atau kantor cabang pada daerah yang ditempati oleh nasabah untuk bertransaksi di bank terkait. Nasabah perlu mengikuti semua prosedur yang diterapkan oleh pihak perbankan.

Wawancara yang dilakukan peneliti bersama nasabah Bank Muamalat mengenai prosedur pendaftaran, beliau mengatakan:

“Saya kurang mengetahui langkah pasti dari prosedur pendaftaran *e-banking* yang saya ketahui hanya mendownload aplikasi muamalat DIN di playstore bagi pengguna android kemudian memuali registrasi dengan memasukkan nomor rekening, PIN ATM, Nomor HP, pembuatan user ID, kemudian pembuatan TIN”⁴⁴

Penjelasan di atas diperkuat dan dibenarkan oleh nasabah lain, dalam wawancara dengan Bapak Dedi yang mengatakan bahwa:

“Yang saya tau itu, kita harus memiliki rekening dan hp android kemudian mendownload aplikasinya melalui play store/app store, mungkin hanya itu yang saya ketahui secara garis besarnya”⁴⁵

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa rata-rata dari nasabah kurang mengetahui mengenai prosedur lengkap mengenai pendaftaran layanan *e-banking* (Muamalat DIN). Jadi peneliti melakukan wawancara dengan salah satu karyawan bank mengenai prosedur lengkap dari pendaftaran layanan *e-banking* (Muamalat DIN) tersebut.

⁴⁴Wawancara dengan ibu Rifka, Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare, pada tanggal 15 Juli 2021

⁴⁵Wawancara dengan bapak Dedi, Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare, pada tanggal 15 Juli 2021

Adapun prosedur pendaftaran layanan *e-banking* (Muamalat DIN) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare, yaitu:

1. Mendownload aplikasi Muamalat DIN di Playstore
2. Masuk ke dalam aplikasi Muamalat DIN dan mengklik “Daftar” lalu memasukkan:
 - a. Nomor rekening
 - b. PIN ATM
 - c. Nomor Ponsel
 - d. *Captcha*
 - e. Klik TnC, lalu klik lanjut
3. Memasukkan kode OTP
4. Membuat:
 - a. User ID
 - b. *Password*& konfirmasi *password*
 - c. Masukkan alamat e-mail
5. Membuat TIN (6 digit) registrasi berhasil⁴⁶

Layanan *e-banking* (Muamalat DIN) memiliki banyak keunggulan dan sangat mudah digunakan, layanan ini meliputi cek saldo, cek sekaligus pembayaran tagihan, transfer uang, mutasi rekening tabungan, pembelian pulsa, pembayaran rekening listrik, dan banyak lagi. Layanan *e-banking* (Muamalat DIN) sebenarnya mempermudah nasabah dalam transaksi, terlebih lagi aplikasi yang mudah untuk dipraktekkan karena tidak memerlukan kode-kode dalam transaksi yang dilakukan.

⁴⁶Wawancara dengan Bapak Wawan, Karyawan pada bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare, pada tanggal 16 agustus 2021

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh peneliti bahwa nasabah pada bank Muamalat Indonesia KCP Parepare menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN) karena menganggap bahwa layanan Muamalat DIN sebagai sarana yang baik untuk digunakan dalam melakukan berbagai transaksi perbankan. Tidak hanya itu, layanan Muamalat DIN juga dianggap sangat membantu dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Hal tersebut diperoleh dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Asrul yang merupakan nasabah pada bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare yang mengatakan:

“Alasan saya menggunakan aplikasi Muamalat DIN ini kerana saya merasa nyaman menggunakan layanan ini dalam melakukan transaksi dengan cepat dan mudah dan juga layanan ini memiliki banyak fitur yang menarik”⁴⁷

Kecenderungan seseorang untuk menggunakan layanan yang berbasis *online* (Muamalat DIN) pada Bank Muamalat adalah disebabkan oleh manfaat yang diperolehnya serta kebutuhan akan layanan tersebut. Mengingat bahwa layanan *e-banking* dapat diakses dimanapun dan kapanpun sehingga membuat waktu para penggunaanya lebih efisien terlebih lagi di dalam melakukan suatu pekerjaan yang berhubungan dengan transaksi perbankan.

Saudari Kiki juga mengemukakan alasannya menggunakan layanan Muamalat DIN ini, dalam wawancaranya saudari mengatakan :

“Saya menggunakan layanan Muamalat DIN ini karena layanan ini mudah digunakan, hanya dengan menggunakan *smartphone* kita bisa melakukan berbagai transaksi seperti transfer uang dan pembayaran token listrik”⁴⁸

Selain mendapatkan manfaat dari bank pada layanan *e-banking*, nasabah juga dapat manfaat dari penggunaan ponselnya dalam hal positif seperti melakukan

⁴⁷Wawancara dengan bapak Asrul, Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare, pada tanggal 16 Juli 2021

⁴⁸Wawancara dengan dengan saudari Kiki, Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare, pada tanggal 16 Juli 2021

transaksi perbankan, ini membuktikan bahwa teknologi yang maju juga memiliki dampak positif bagi masyarakat.

Pemanfaatan ponsel yang semakin canggih ternyata memberikan kemudahan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan. Nasabah tidak perlu lagi datang ke bank mengantri untuk melakukan transfer ataupun membayar tagihan. Cukup dengan menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN) nasabah merasa nyaman dengan pelayanan yang cepat.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Saudari Anggi sebagai salah satu nasabah pada Bank Muamalat Kcp Parepare yang menggunakan layanan Muamalat DIN, bahwa:

“Dengan adanya muamalat DIN ini saya bisa melakukan transaksi dengan lebih mudah dan efektif, terlebih fitur yang disediakan cukup banyak diantaranya transfer, pembayaran seperti voucher listrik, isi paket data, isi ulang pulsa, dan isi ulang uang elektronik.”⁴⁹

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare yang menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN), peneliti menyimpulkan bahwa nasabah yang menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN) karena menganggap bahwa layanan *e-banking* (Muamalat DIN) ini sangat membantu dan memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi baik itu mentransfer uang ataupun pembayaran tagihan, cukup dengan menggunakan *smartphone* dibandingkan dengan nasabah yang tidak menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN).

Peneliti juga menanyakan tentang pandangan nasabah terkait penggunaan layanan *e-banking* (Muamalat DIN).

⁴⁹Wawancara dengan saudari Anggi, Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare, pada tanggal 17 Juli 2021

Seperti yang diketahui *e-banking* merupakan salah satu layanan yang disediakan oleh pihak bank yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan yang dapat digunakan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *e-banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang telah tersedia melalui aplikasi yang dapat di unduh dan di install oleh nasabah.

Wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa nasabah pengguna layanan *e-banking* (Muamalat DIN), dalam wawancaranya mereka mengatakan bahwa:

“Kalo menurut saya layanan ini sangat membantu karena mudah di pahami dan penggunaannya juga tidak sulit”⁵⁰

“Mdin cukup membantu saya dalam melakukan transaksi non tunai dan fitur Mdin cukup lengkap sesuai dengan kebutuhan saya”⁵¹

“Pandangan saya mengenai layanan *e-banking* (Muamalat DIN) ini sangat bagus dan baik”⁵²

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai pandangan nasabah terkait penggunaan layanan *e-banking* (Muamalat DIN) bahwa layanan ini dapat memudahkan nasabah dan dipandang baik oleh nasabah yang menggunakan layanan ini. Hal tersebut dibuktikan dari hampir semua nasabah yang diwawancarai.

Layanan *e-banking* (Muamalat DIN) memiliki berbagai macam fitur yang dapat dinikmati oleh nasabah yang terdapat dalam aplikasi, diantaranya:

1. Layanan transfer rekening antar Muamalat
2. Layanan transfer rekening antar bank

⁵⁰Wawancara dengan saudari Anggi, Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare, pada tanggal 17 Juli 2021

⁵¹Wawancara dengan Bapak Ali, Karyawan Bank Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare, 17 Agustus 2021

⁵²Wawancara dengan ibu Rifka, Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare, pada tanggal 15 Juli 2021

3. Layanan pembayaran PLN (Pascabayar, token dan nontagihan)
4. Layanan pulsa ponsel (Telkomsel, XL, Indosat, dan Smartfren)
5. Layanan paket data
6. Layanan uang elektronik (OVO, Gopay, dan Linkaja)
7. Layanan pembelian tiket
8. Layanan informasi seperti cek saldo
9. Tampilkan/Sembunyikan Saldo
10. Pembukaan rekening online (Tabungan iB Hijrah, Tabungan Haji, dan Deposito)

Diketahui bahwa layanan *e-banking* (Muamalat DIN) menyediakan berbagai macam fitur sebagai pilihan untuk nasabah guna memenuhi kebutuhan nasabah dan mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan. Fitur merupakan suatu ciri khas atau kelebihan dalam hal ini teknologi yang ingin diperlihatkan dalam sebuah layanan atau produk.

Banyaknya fitur yang disediakan oleh pihak bank dalam layanan Muamalat DIN, ada beberapa fitur yang paling sering digunakan oleh nasabah diantaranya yaitu fitur transfer, cek saldo, dan fitur layanan *top up*. Penggunaan fitur dalam layanan ini disesuaikan dengan kebutuhan nasabah, seperti yang telah peneliti katakan sebelumnya bahwa ketiga fitur tersebut merupakan pilihan fitur yang paling sering digunakan oleh nasabah. Hal tersebut dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan nasabah yang mengatakan bahwa:

“Fitur yang paling sering saya gunakan dalam aplikasi Muamalat DIN ini yaitu fitur transfer, pembelian token listrik dan pulsa, dan saya juga sering melakukan cek saldo. Penggunaannya juga sangat mudah serta efektif ketika saya mau melakukan berbagai transaksi”⁵³

⁵³Wawancara dengan ibu Nurfadilah, Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare, pada tanggal 15 Juli 2021

Hasil wawancara diatas peneliti mengambil kesimpulan bahwa dari banyaknya layanan fitur yang ditawarkan, terdapat beberapa fitur yang sering digunakan oleh nasabah seperti yang telah dijelaskan dalam wawancara di atas. Diketahui bahwa nasabah memilih menggunakan layanan fitur yang tersedia dalam Muamalat DIN karena penggunaannya yang mudah dan efektif dari segi waktu, sehingga dapat memenuhi kebutuhan nasabah.

Ibu Rifka juga mengatakan bahwa:

“Fitur yang ada di aplikasi Muamalat DIN ini sendiri sangat banyak, tetapi yang paling sering saya pakai itu ya fitur transfer dan isi pulsa juga token listrik. Saya lebih sering menggunakan fitur tersebut ya karena sesuai dengan kebutuhan saya”⁵⁴

Hal serupa juga disampaikan oleh Saudara Afdal yang mengatakan bahwa:

“Ada banyak fitur yang terdapat dalam Muamalat DIN, tetapi fitur yang paling sering saya gunakan adalah fitur transfer antar bank. Daripada harus datang ke bank mengantri cuma untuk melakukan transfer kan lebih baik memanfaatkan fitur tersebut. Hanya melalui *handphone* kita bisa melakukan transfer”⁵⁵

Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti menyimpulkan bahwa nasabah pada bank Muamalat seringkali menggunakan fitur-fitur yang ada dalam Muamalat DIN. Walaupun di aplikasi tersebut tersedia banyak fitur namun fitur yang paling sering digunakan oleh nasabah yang menggunakan layanan Muamalat DIN yaitu pengecekan saldo rekening, pembelian pulsa dan token listrik, dan fitur transfer antar bank, karena fitur tersebut selalu digunakan ketika nasabah akan melakukan pembelian ataupun pembayaran seperti pembelian barang *online shop* yang mengharuskan nasabah melakukan pembayaran dengan transfer antar bank. Alasan nasabah pengguna layanan Muamalat DIN lebih sering menggunakan fitur tersebut

⁵⁴Wawancara dengan ibu Rifka, Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare, pada tanggal 15 Juli 2021

⁵⁵Wawancara dengan saudara Afdal, Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare, pada tanggal 17 Juli 2021

karena sesuai dengan kebutuhan. Tidak hanya itu, diketahui bahwa ketika menggunakan fitur-fitur tersebut membuktikan bahwa nasabah hanya perlu melakukan transaksi melalui *handphone* tanpa harus datang ke bank.

B. Persepsi Nasabah Terhadap Fasilitas yang Tersedia *E-Banking* (Muamalat DIN) Pada Tabungan iB Hijrah

Persepsi adalah tindakan menyusun, mengenali dan menafsirkan informasi sensoris guna memberikan gambaran dan pemahaman tentang sesuatu. Dalam pengertian lain menjelaskan bahwa persepsi merupakan suatu proses dalam diri untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan kita akan sesuatu. Persepsi ada karena terjadinya komunikasi terhadap suatu stimulasi yang dilakukan kepada seseorang untuk menghasilkan sebuah informasi dimana informasi yang diterima setiap individu berbeda-beda, ada yang menerima ataupun acuh terhadap informasi yang diterimanya. Hal ini disebabkan karena persepsi setiap orang dalam menerima sebuah informasi berbeda-beda.

Sebelum terjadinya persepsi, ada syarat dari persepsi yang harus diketahui diantaranya yaitu:

a. Objek yang dipersepsi

Objek adalah sesuatu yang diperhatikan dan paling utama dalam suatu hal, dalam hal objek yang dipersepsikan, artinya bagaimana cara kita memandang objek yang akan dipersepsikan. Objek yang dipersepsi atau hal yang paling diperhatikan dalam hal ini adalah layanan *e-banking* (Muamalat DIN)

b. Alat indra atau reseptor

Alat indra atau reseptor merupakan alat utama dalam individu mengadakan persepsi dan merupakan alat untuk menerima stimulus., disamping itu juga harus ada

syaraf sensori sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran. Sebagai alat untuk mengadakan respon diperlukan motoris yang dapat membentuk persepsi.

c. Perhatian

Perhatian dari individu merupakan langkah pertama dalam mengadakan persepsi. Setiap individu harus mempunyai perhatian pada suatu objek yang bersangkutan. Bila telah memperhatikannya, selanjutnya individu mempersiapkan apa yang telah diterimanya dengan alat indra. Tanpa adanya perhatian suatu persepsi tidak akan tercipta.

Proses terjadinya persepsi dapat dimulai dari objek yang menimbulkan stimulus mengenai alat indra atau reseptor. Proses stimulus merupakan proses kealaman atau proses fisik. Stimulus yang diterima oleh suatu alat indra diteruskan melalui syaraf sensoris ke otak (proses fisiologis). Kemudian terjadilah proses di otak sebagai pusat kesadaran sehingga individu menyadari apa yang dilihat dan apa yang didengar. Proses yang terjadi dalam pusat kesadaran disebut sebagai proses pusat psikologis. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa taraf terakhir dari proses persepsi adalah individu menyadari tentang apa yang dilihat dan apa yang didengar merupakan stimulus yang diterima melalui alat indra. Proses ini merupakan proses terakhir dari persepsi dan merupakan persepsi yang sebenarnya. Respon sebagai akibat persepsi dapat diambil oleh individu dalam berbagai macam bentuk.⁵⁶

Proses pembentukan persepsi diperlukan adanya perhatian sebagai langkah persiapan dalam suatu persepsi. Hal tersebut menunjukkan karena keadaan menunjukkan bahwa individu tidak hanya dikenai oleh suatu stimulus saja tetapi

⁵⁶Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum* (Yogyakarta: Andi, 2004), h. 90.

individu dikenai berbagai macam stimulus yang ditimbulkan oleh keadaan sekitar. Tidak semua stimulus mendapat respon dari individu untuk dipersepsi tergantung dari pada perhatian individu yang bersangkutan stimulus mana yang akan dipersepsi atau stimulus mana yang akan mendapatkan respon.

Hal ini dilakukan peneliti untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap fasilitas yang tersedia (Muamalat DIN) peneliti menggunakan teori dari Ma'aruf dan Povlou yang menyatakan bahwa ada 4 faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang yaitu:

a. Persepsi Kemudahan

Persepsi kemudahan merupakan derajat dimana seseorang atau individu meyakini bahwa teknologi yang digunakan itu mudah untuk dipahami dan digunakan serta dapat mengurangi usahanya baik dalam hal waktu maupun tenaga. Maksudnya, persepsi kemudahan berarti keyakinan individu bahwa menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan merepotkan atau membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan (*free of effort*).

Ada beberapa indikator kemudahan penggunaan suatu teknologi informasi antara lain yaitu teknologi informasi sangat mudah dipelajari, teknologi informasi mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan pengguna, keterampilan pengguna akan bertambah ketika menggunakan suatu teknologi informasi, dan teknologi informasi tersebut sangat mudah untuk digunakan oleh orang yang menggunakannya.

Kemudahan merupakan sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar sebuah usaha. Persepsi kemudahan penggunaan merupakan derajat dimana seseorang percaya bahwa teknologi yang digunakan mudah untuk dipahami dan digunakan.

Kemudahan penggunaan dapat mengurangi usaha seseorang atau individu baik dalam hal waktu maupun tenaga.

Persepsi kemudahan berarti memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan pemakaiannya, akan tetapi penggunaan sistem justru mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dengan kata lain, seseorang yang menggunakan sistem akan bekerja lebih mudah dibandingkan dengan seseorang yang tidak menggunakan sistem atau manual. Persepsi kemudahan penggunaan telah terbukti memiliki efek atau pengaruh pada minat melalui dua jalur kausal, yaitu: efek langsung pada minat dan efek tidak langsung pada minat melalui persepsi kebermanfaatan yang dirasakan. Pengaruh atau efek langsung menunjukkan bahwa persepsi kemudahan bisa menjadi katalis potensial untuk meningkatkan kemungkinan penerimaan pengguna. Efek tidak langsung menjelaskan bahwa semakin mudah teknologi untuk digunakan, maka semakin bermanfaat teknologi tersebut.

Wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Dedi selaku nasabah yang menggunakan layanan *e-banking*(Muamalat DIN) di Bank Muamalat Kcp Parepare mengenai pendapatnya terkait persepsi kemudahan:

“Iya, layanan Muamalat DIN ini sangat mudah untuk dipahami serta memudahkan saya dalam melakukan transaksi karena dimanapun dan kapanpun saya bisa melakukan transaksi”⁵⁷

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah pada Bank Muamalat menganggap layanan Muamalat DIN ini mudah untuk dipahami dan dimengerti karena tampilannya yang sangat mudah, nasabah hanya perlu mengikuti intruksi untuk melakukan transaksi. Layanan *e-banking* (Muamalat

⁵⁷Wawancara dengan bapak Dedi, Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare, pada tanggal 15 Juli 2021

DIN) sangat membantu bagi nasabah karena memiliki kemudahan dalam penggunaannya dan tidak terbatas oleh waktu. Kemudahan penggunaan yang disediakan oleh Bank Muamalat dalam aplikasi Muamalat DIN yaitu memudahkan nasabah dalam bertransaksi hingga waktu yang dibutuhkan oleh nasabah lebih efisien.

Kemudahan penggunaan berarti bahwa layanan sistem yang telah disediakan oleh suatu perusahaan atau bank dianggap mudah dipahami dan mudah untuk digunakan sehingga akan mengurangi usaha pengguna untuk mempelajari bagaimana cara menggunakan suatu sistem.

Dalam QS. Al-Insyirah ayat 5-6 dijelaskan bahwa:

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا , إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Terjemahnya

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

Ibnu Katsir dalam Tafsirannya, “Allah SWT berfirman: *fa inna ma'al usri yusran, inna ma'al usri yusran* (karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan). Allah SWT memberitahukan bahwa bersama kesulitan itu terdapat kemudahan”. Kemudian dia mempertegas berita tersebut. Ibnu Jarir meriwayatkan dari Alquran dalam keadaan senang dan gembira, kemudian beliau juga dalam keadaan tertawa seraya bersabda: *“Satu kesulitan tidak akan pernah mengalahkan dua kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan itu terdapat kemudahan”*.

Dengan demikian dikatakan bahwa kesulitan itu dapat diketahui pada dua keadaan, dimana kalimatnya dalam bentuk mufrad (tunggal). Sedangkan kemudahan dalam bentuk nakirah (tidak ada ketentuannya) sehingga bilangannya bertambah

banyak. Oleh karena itu beliau bersabda: “*satu kesulitan itu tidak akan pernah mengalahkan dua kemudahan*”.

Konteks kemudahan dalam hal ini, ayat tersebut dapat dikaitkan dengan pengguna layanan *e-banking* bahwa kemudahan penggunaan dapat mengurangi usaha seseorang baik dalam segi waktu maupun tenaga dalam menggunakan suatu sistem.

Persepsi kemudahan dalam hal penggunaan sebuah teknologi informasi didefinisikan sebagai suatu keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi informasi tersebut dapat dengan mudah untuk dipahami dan digunakan. Kemudahan dalam penggunaan juga mengandung maksud bahwa teknologi informasi mampu mengurangi usaha seseorang baik waktu maupun tenaga untuk mempelajari atau sekaligus menggunakannya karena pada dasarnya individu yakin bahwa teknologi informasi tersebut mudah untuk dipahami dan tidak menyulitkan pengguna dalam melakukan pekerjaannya.

Seperti dalam wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Rifka sebagai salah satu nasabah Bank Muamalat yang menggunakan layanan Muamalat DIN juga mengatakan:

“Ya, menurut saya pribadi layanan Muamalat DIN ini sangat mudah untuk dipahami karena dilihat dari segi tampilannya yang sederhana. Untuk dari segi kemudahan bertransaksinya, menurut saya itu Mdin (Muamalat DIN) sangat memudahkan bagi saya yang malas untuk keluar rumah”⁵⁸

Kehadiran Muamalat DIN ini menjadi sangat terkenal karena kemudahan yang diberikan kepada nasabah. Layanan ini sangat mudah dipahami oleh nasabah yang menggunakannya karena tampilan fiturnya yang sederhana. Kemudahan penggunaannya yaitu memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi karena dapat digunakan dimana saja dan kapan saja selama terhubung dengan jaringan operator.

⁵⁸Wawancara dengan ibu Rifka, Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare, pada tanggal 15 Juli 2021

Terutama nasabah yang bertempat tinggal berjauhan dengan lokasi ATM/Bank, nasabah tidak perlu lagi mendatangi bank untuk melakukan transaksi serta nasabah yang cenderung lebih banyak melakukan aktivitas dirumah.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Taufik yang juga selaku nasabah pada Bank Muamalat yang menggunakan layanan Muamalat DIN, sebagai berikut:

“Iya, menurutku aplikasi Muamalat DIN ini sangat mudah untuk dipelajari sehingga memudahkan saya ketika ingin melakukan transaksi karena fitur-fitur yang terdapat didalam Mdin ini sendiri sangat jelas sehingga sangat memudahkan bagi saya setiap ingin melakukan transaksi”⁵⁹

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa layanan Muamalat DIN dianggap mudah untuk dipelajari bagi penggunanya karena tampilan fitur-fitur yang terdapat dalam layanan Muamalat DIN sangat jelas. Sehingga memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

Layanan Muamalat DIN ini merupakan layanan yang disediakan oleh pihak Bank yang diperuntukkan kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui *smartphone*. Layanan ini dianggap mudah untuk dipahami dan dimengerti bagi penggunanya karena dari segi tampilan yang sederhana sehingga tidak memerlukan waktu yang lama untuk mempelajarinya. Layanan ini dapat digunakan dengan menggunakan fitur-fitur yang telah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal melalui *playstore* oleh nasabah. Layanan Muamalat DIN memberikan kemudahan kepada nasabah jika dibandingkan dengan nasabah yang tidak menggunakan layanan Muamalat DIN.

b. Persepsi Kemanfaatan

Persepsi kemanfaatan merupakan suatu kondisi dimana seseorang menyakini bahwa suatu sistem informasi yang digunakan memberikan manfaat serta dapat

⁵⁹Wawancara dengan bapak Taufik, Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare, pada tanggal 15 Juli 2021

meningkatkan kinerjanya. persepsi kegunaan merupakan persepsi terhadap kemanfaatan yang didefinisikan sebagai suatu ukuran yang mana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya.

Layanan *e-banking* (Muamalat DIN) memberikan manfaat/keuntungan kepada penggunanya. Beberapa keuntungan penggunaan layanan *e-banking* (Muamalat DIN) diantaranya:

1. Tampilan yang lebih menarik sehingga membuat nasabah merasa nyaman dalam menggunakannya.
2. Biometrik login yang dapat mempermudah nasabah dalam melakukan hal menggunakan aplikasi, nasabah tidak perlu input user id dan *password* untuk mengakses *mobile banking*. Cukup meletakkan sidik jari di *smartphonenya* untuk bisa login di aplikasi *mobile banking* (Khusus *smartphone* yang memiliki fitur *fingerprint*)
3. *Single portfolio* yaitu dimana nasabah dapat mengkonfirmasi total nilai saldo yang di simpan di bank.
4. Pada *new mobile banking* mengeluarkan fitur baru yaitu dapat bertransaksi QRIS, dimana saat ini nasabah sudah bisa bertransaksi di merchant apapun yang berlogo QRIS.
5. Registrasi *mobile banking* Muamalat lebih mudah dan dapat dilakukan melalui aplikasi *mobile banking*, hal ini memberikan kesan cepat dan praktis untuk penggunanya
6. Dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja dari platform *smartphone* yang telah ditentukan
7. Mudah dalam melakukan akses transaksi finansial dan non finansial

8. Transaksi menjadi lebih praktis dan mudah dengan adanya fitur *favorite* untuk menyimpan transaksi finansial
9. Memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi transfer. Tidak perlu input kode Bank tujuan, cukup pilih dari list bank tujuan.
10. *Mobile banking* Muamalat menawarkan transaksi yang mudah dan aman dengan validasi menggunakan TIN *challenge* pada setiap transaksi.

Layanan *e-banking* pada Bank Muamalat berupa Muamalat DIN yang berbasis aplikasi memiliki manfaat yang sangat banyak bagi setiap nasabah yang menggunakannya.

Persepsi kebermanfaatannya merupakan suatu pemikiran mengenai penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja dan memberikan keuntungan bagi penggunanya. Dengan demikian, jika seseorang merasa bahwa dengan menggunakan teknologi informasi dapat mendatangkan manfaat baik itu dapat berupa peningkatan kinerja atau keuntungan bagi dirinya, maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa bahwa dengan menggunakan teknologi informasi kurang bermanfaat maka dia tidak akan menggunakannya.

Hal tersebut didapatkan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan nasabah pada bank Muamalat Indonesia KCP Parepare yang menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN). Berikut hasil wawancara dengan saudara Anggi selaku nasabah pengguna layanan *e-banking* (Muamalat DIN), yang mengatakan:

“Iya menurut saya, layanan ini dapat meningkatkan efisiensi kepada nasabah yang menggunakannya karena lebih efisien masalah waktu. Kita tidak perlu datang ke bank mengantri ataupun mengunjungi atm hanya untuk melakukan transaksi”⁶⁰

⁶⁰Wawancara dengan saudara Anggi, Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare, pada tanggal 17 Juli 2021

Hadirnya layanan *e-banking* (Muamalat DIN) memberikan manfaat dan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan berbagai kegiatan transaksi perbankan. Nasabah tidak perlu lagi repot-repot mendatangi bank hanya untuk melakukan pembayaran tagihan dan melakukan mentransfer ataupun mengunjungi ATM untuk melakukan mengecek saldo rekening. Cukup dengan menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN) nasabah dapat merasa nyaman dengan pelayanan yang cepat serta lebih mengefesienkan waktu.

Bapak Asrul juga mengatakan dalam wawancaranya, bahwa:

“Menurut saya sih, iya. Karena sangat membantu saya dalam hal bertransaksi berupa layanan ovo dan gopay. Apalagi saya sering menggunakan layanan tersebut karena biayanya yang lebih murah dibandingkan dengan layanan lainnya, juga dari segi waktu lebih efisien bagi saya.”⁶¹

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa layanan Muamalat DIN sangat membantu nasabah dalam hal transaksi serta lebih efisien waktu dimana nasabah tidak perlu lagi mengunjungi bank melakukan antrian ketika nasabah ingin melakukan berbagai kegiatan perbankan.

Fitur-fitur yang ada dalam layanan *e-banking* (Muamalat DIN) ini dapat membantu nasabah lebih cepat dalam melakukan berbagai kegiatan transaksi. Dalam wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Nurfadilah yang menyatakan bahwa:

“Menurut saya efisien yah. Karena saat saya mau melakukan transaksi cukup dengan membuka ponsel dan memilih menu fitur yang ada dalam Mdin. Karena fiturnya sudah terbagi seperti: info rekening, histori transaksi, transfer pembayaran dan pembelian.”⁶²

Fitur yang sederhana membuat layanan *e-banking* (Muamalat DIN) mudah untuk dimengerti. Semua intruksi yang diberikan lebih mudah dan rinci sehingga efektif dari segi biaya dan lebih efisien dari segi waktu.

⁶¹Wawancara dengan bapak Asrul, Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare, pada tanggal 16 Juli 2021

⁶²Wawancara dengan ibu Nurfadilah, Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare, pada tanggal 15 Juli 2021

Manfaat yang didapatkan nasabah dalam menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN) yaitu sangat memudahkan penggunaanya dalam bertransaksi. Cukup dengan menggunakan ponsel dan jaringan *internet* nasabah dapat melakukan berbagai aktivitas perbankan tanpa harus mengunjungi bank.

Bapak Taufik juga mengatakan dalam wawancaranya:

“Saya sebagai pengguna merasa sangat terbantu dengan adanya layanan Muamalat DIN ini. Kenapa? Iya karena Muamalat DIN menyediakan fitur *favorite* yang dapat mencatat data transaksi kita.”⁶³

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa layanan Muamalat DIN sangat membantu nasabah keika ingin melihat kegiatan transaksi yang dilakukan karena telah dilengkapi dengan fitur yang dapat menyimpan transaksaksi finansial sehingga nasabah dapat mengkonfirmasi atau melihat apakah transaksi yang dilakukan telah berhasil.

Kehadiran layanan *e-banking* (Muamalat DIN) bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi dan lain sebagainya, karena pihak bank selalu ingin memberikan pelayanan yang baik kepada para nasabahnya. Sehingga pihak bank memberikan penawaran kepada bank yaitu layanan Muamalat DIN karena tanpa harus keluar rumah nasabah juga bisa melakukan transaksi perbankan seperti transfer ke sesame rekening cukup ataupun pembayaran tagihan lainnya cukup dengan menggunakan *smartphone* yang sudah terdaftar dalam layanan Muamalat DIN.

c. Persepsi Kepercayaan

Kepercayaan merupakan sebuah pondasi dari bisniskarena transaksi bisnis antara dua pihak atau lebih akan terjadi apabila masing-masing saling mempercayai.

⁶³Wawancara dengan bapak Taufik, Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare, pada tanggal 15 Juli 2021

Slain itu, kepercayaan harus dibangun mulai dari awal dan butuh proses untuk tumbuhnya rasa kepercayaan antar mitra bisnis. Persepsi kepercayaan merupakan keadaan dimana seseorang percaya bahwa pihak bank dapat dipercaya bahwa pemberian informasi bersifat rahasia yang diberikan dapat dilindungi dengan aman.

Kepercayaan merupakan kesediaan seseorang untuk bergantung pada mitra bisnisnya, karena mitra bisnisnya tersebut dianggap memiliki kredibilitas dan integritas. Kredibilitas dan integritas yang dimiliki mitra bisnis diperoleh dari usaha mitra bisnis itu sendiri yang tentunya dibangun mulai dari awal dan butuh proses untuk tumbuh agar mendapatkan rasa kepercayaan seseorang terhadapnya.

Ketika menganalisis mengenai reputasi dan kepercayaan pada layanan e-banking, maka yang menjadi fokusnya adalah bank itu sendiri yang menyediakan layanan tersebut. Kepercayaan merupakan faktor penting yang dapat mengatasi krisis dan kesulitan antara rekan bisnis selain itu juga merupakan aset penting dalam mengembangkan hubungan jangka panjang antar organisasi. Suatu organisasi harus mampu mengenali faktor-faktor yang dapat membentuk kepercayaan tersebut agar dapat menciptakan, mengatur, memelihara, menyokong, dan mempertinggi tingkat hubungan dengan pelanggan. Kepercayaan juga merupakan kesediaan seseorang untuk menggantungkan dirinya pada pihak lain berdasarkan pada pengalaman..

"Saya merasa aman dan lebih percaya dalam melakukan transaksi melalui *handphone*, karena layanan ini sudah dilengkapi dengan fitur *biometric login*. Selain lebih meningkatkan keamanan juga lebih mudah dibuka ketika misalnya kita lupa *password*. Kita bisa buka dengan sidik jari saja"⁶⁴

Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti menyimpulkan bahwa nasabah pada bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare merasa aman dalam menggunakan layanan Muamalat DIN karena layanan tersebut telah dilengkapi dengan fitur

⁶⁴Wawancara dengan ibu Nurfadilah, Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare, pada tanggal 15 Juli 2021

biometric login (login dengan menggunakan sidik jari) sehingga nasabah tidak perlu khawatir ketika lupa *password*.

Kepercayaan memiliki peran yang sangat penting bagi penerimaan dan penggunaan layanan *e-banking*. Privasi dan kemaan merupakan dua faktor penting dalam membangun kepercayaan yang mempengaruhi nasabah perbankan dalam penggunaan layanan *e-banking*. Privasi didefinisikan sebagai kemampuan untuk mengendalikan dan mengelola informasi tentang diri sendiri. Kebijakan privasi dapat berfungsi sebagai alat yang berguna untuk membangun kepercayaan nasabah.

Keamanan didefinisikan sebagai kemampuan untuk melindungi informasi atau data penting terhadap ancaman potensial. Dari sudut pandang pengguna, keamanan adalah kemampuan untuk melindungi pengguna dari penipuan informasi dan pencurian dalam penggunaan layanan *e-banking*.

Kepercayaan dibutuhkan oleh seseorang dalam menggunakan suatu sistem informasi. Kepercayaan nasabah dalam menggunakan suatu sistem layanan *e-banking* berarti nasabah percaya bahwa pihak bank dapat dipercaya bahwa pemberian informasi bersifat rahasia (kerahasiaan *user id*, *password*, dan data pribadi) yang diberikan dapat dilindungi dengan aman.

Dalam QS. An-Nisa ayat 58 dijelaskan bahwa:

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا﴾

Terjemahnya:

Sesungguhnya Allah SWT menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah SWT adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.

Ibnu Katsir dalam Tafsirannya, “Allah SWT berfirman : *innallaha ya’ murukum an tu’ addul-amanati ila ahliha wa iza hakamtum bainan-nasi an tahkumu bil-adl, innallaha ni’imma ya’ izukum bih, innallaha kana sami’am basira* (Sesungguhnya Allah SWT menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah SWT adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat). Allah SWT memberitahukan bahwa Dia memerintahkan agar amanat-amanat itu disampaikan kepada yang berhak menerimanya. Dalam hadist AL-Hasan dari Samurah, disebutkan bahwa Rasulullah saw telah bersabda: Sampaikanlah amanat itu kepada orang yang mempercayaimu, dan janganlah kamu berkhianat terhadap orang yang berkhianat kepadamu. HR. Imam Ahmad.

Artinya ini bersifat umum, sehingga amanah itu diartikan sebagai kepercayaan. Sikap nasabah terhadap layanan *e-banking* didorong oleh rasa kepercayaan yang memiliki peran penting dalam meningkatkan kegunaan dalam lingkungan *e-banking*. Kepercayaan menjadi lebih penting dalam dunia *online* dibandingkan dengan kegiatan *offline banking* karena transaksi yang dilakukan mengandung informasi yang sensitif dan pihak yang terlibat dalam transaksi keuangan mengkhawatirkan akses terhadap file penting dan informasi yang dikirim melalui *internet*.

Saudari Kiki dalam wawancara terkait persepsi kepercayaan terhadap penggunaan layanan *e-banking* (Muamalat DIN) mengatakan dalam wawancaranya:

“Menurut saya aman-aman saja karena selama menggunakan layanan ini saya belum pernah mendapatkan kegagalan dalam bertransaksi menggunakan

layanan ini. Dengan menggunakan layanan *e-banking* justru kita dengan mudah dapat melihat kegiatan transaksi kita.”⁶⁵

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa layanan Muamalat DIN sangat aman digunakan dalam melakukan transaksi. Karena dengan adanya layanan ini nasabah dapat dengan mudah melihat dan mengecek kegiatan transaksinya.

d. Resiko

Resiko merupakan keadaan tidak pasti dan konsekuensi negatif yang dipertimbangkan oleh seseorang untuk memutuskan melakukan atau tidak melakukan suatu transaksi. Persepsi risiko juga merupakan suatu persepsi-persepsi tentang ketidakpastian dan konsekuensi-konsekuensi tidak diinginkan dalam melakukan suatu kegiatan tertentu. Ada dua bentuk ketidakpastian secara alami yang muncul, yaitu ketidakpastian perilaku (*behavioral uncertainty*) dan ketidakpastian lingkungan (*environmental uncertainty*). Persepsi risiko mengarah pada keyakinan mengenai kemungkinan keuntungan ataupun kerugian diluar pertimbangan bahwa meliputi hubungan dengan kepercayaan secara khusus.

Resiko didefinisikan sebagai suatu perkiraan subyektif untuk menderita kerugian dalam menerima hasil yang diinginkan apabila resiko itu meningkat dari sekedar informasi sampai pada keputusan pembelian produk (transaksi), resiko diasosiasikan dengan kepercayaan. Dalam hal ini indikator resiko dapat dilihat dari tindakan yang dilakukan oleh suatu pihak instansi untuk memperkecil resiko sehingga memiliki dampak positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan suatu teknologi yang ditawarkan seperti layanan *e-banking* (Muamalat DIN).

⁶⁵Wawancara dengan saudari Kiki, Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare, pada tanggal 16 Juli 2021

Resiko merupakan anggapan resiko yang menghadirkan penilaian individu terhadap kemungkinan yang berhubungan atas hasil positif maupun negatif dari suatu transaksi atau finansial. Salah satu resiko terbesar dalam penggunaan layanan *e-banking* adalah ancaman hacker dan penyalahgunaan rekening nasabah. Ketika nasabah tidak dilindungi dengan sistem protek yang memadai dan berlapis pihak bank akan terancam karena nasabah akan enggan melakukan transaksi melalui layanan *e-banking*.

Layanan *e-banking* dalam hal ini haruslah mempertahankan keamanannya agar nasabah yang menggunakan layanan tersebut tetap percaya kepada bank atas produk yang ditawarkannya. Dalam wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Taufik mengatakan bahwa:

“Menurut saya, mengenai resiko saya juga kurang tau yah, karena saya juga belum pernah kebobol akun. Tapi yang namanya resiko pasti tidak aman yah karena didalamnya terdapat data yang sangat penting.”⁶⁶

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa setiap penggunaan suatu aplikasi layanan *e-banking* pasti memiliki resiko. Setiap perangkat yang terhubung dengan internet tidak menutup kemungkinan terjadinya serangan keamanan karena sakan selalu ada pihak-pihak yang ingin mengambil keuntungan dari serangan tersebut.

Keamanan dalam sistem transaksi keuangan melalui layanan internet merupakan faktor utama yang menjadi pendukung bagi nasabah dalam menggunakan layanan jasa perbankan yaitu layanan *e-banking*. Nasabah akan menuntut kepada pihak bank (penyedia jasa) layanan *e-banking* (Muamalat DIN) untuk bisa

⁶⁶Wawancara dengan bapak Taufik, Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare, pada tanggal 15 Juli 2021

memberikan atau dapat menjamin keamanan transaksi keuangan melalui layanan *e-banking*.

Bapak Dedi juga mengatakan hal senada dalam wawancaranya:

“Menurut saya dengan adanya fitur *biometric login* dalam layanan Muamalat DIN, kita dapat meminimalisir terjadinya kebocoran *password* ataupun pemblokiran akun.”⁶⁷

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa layanan Muamalat DIN dilengkapi dengan fitur *biometric login* (login dengan menggunakan sidik jari) sehingga dapat meminimalisir terjadi terjadinya kejahatan seperti kebocoran *password* maupun pemblokiran akun.

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai persepsi nasabah terkait penggunaan layanan *e-banking* (Muamalat DIN), nasabah pada Bank Muamalat DIN menganggap bahwa layanan ini mudah untuk dipahami dan memberikan manfaat bagi nasabah yang menggunakan dibandingkan nasabah yang tidak menggunakan yaitu lebih efisien masalah waktu. Nasabah juga percaya bahwa layanan Muamalat DIN ini aman untuk digunakan dalam melakukan berbagai transaksi perbankan karena layanan ini telah dilengkapi dengan fitur *biometric login* (login dengan menggunakan sidik jari) sehingga dapat meminimalisir terjadinya pembobolan akun.

Peneliti juga menanyakan terkait kendala yang didapatkan selama menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN).

“Selama saya menggunakan Mdin ini biasa dari gangguan jaringannya”⁶⁸

“kendala yang saya dapatkan selama menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN) adalah di masalah jaringan saja”⁶⁹

⁶⁷Wawancara dengan bapak Dedi, Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare, pada tanggal 15 Juli 2021

⁶⁸Wawancara dengan saudari Rifka, Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare, pada tanggal 15 Juli 2021

⁶⁹Wawancara dengan ibu Nurfadilah, Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare, pada tanggal 15 Juli 2021

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan nasabah yang menggunakan layanan *e-banking* peneliti menyimpulkan bahwa dalam penggunaan layanan *e-banking* pasti tidak terhindar yang namanya kendala. Adapun kendala yang dihadapi nasabah dalam penggunaannya terhadap layanan *e-banking* (Muamalat DIN) adalah pada masalah jaringan dimana ketika nasabah ingin melakukan suatu transaksi perbankan namun terkendala oleh jaringan yang kurang stabil.

Kendala adalah suatu masalah atau suatu keadaan/kondisi yang menjadi penghambat untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai dan harus memiliki solusi tertentu yang sesuai dengan kendala yang dihadapinya. Kendala diartikan sebagai semua hal yang terjadi dapat menghambat kegiatan produksi sehingga menyebabkan kerugian bagi suatu perusahaan.

Para nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare yang menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN) juga memiliki harapan terhadap layanan Muamalat DIN agar fitur-fitur yang terdapat dalam layanan ini agar dapat lebih ditingkatkan lagi. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah, yaitu:

“Harapan saya kedepannya semoga Muamalat DIN dapat lebih ditingkatkan lagi fitur-fiturnya sehingga nasabah merasa lebih puas dalam menggunakan layanan ini”⁷⁰

Hal serupa juga disampaikan oleh ibu Rifka, yaitu:

“Saya berharap pihak bank dapat terus mengembangkan inovasi-inovasi terkait fitur-fitur yang terdapat dalam layanan Muamalat DIN ini yang dapat membantu dan memudahkan nasabah dalam bertransaksi.”⁷¹

Dalam wawancaranya, Bapak Asrul mengatakan:

⁷⁰Wawancara dengan ibu Nurfadilah, Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare, pada tanggal 15 Juli 2021

⁷¹Wawancara dengan ibu Rifka, Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare, pada tanggal 15 Juli 2021

“Harapan saya, semoga layanan aplikasi Muamalat DIN ini bisa lebih baik lagi dalam hal keamanan akun dan aktivasi akun di saat terjadi pemblokiran lebih mudah di aktivasi kan itu saja menurut saya”⁷²

Bapak Dedi juga menambahkan:

“Harapan saya mengenai layanan Muamalat DIN ini agar kedepannya lebih baik dan lancar agar dapat lebih digunakan dimasyarakat luas.”⁷³

Berdasarkan hasil wawancara dengan para nasabah yang menggunakan layanan Muamalat DIN dapat disimpulkan bahwa mereka berharap agar layanan Muamalat DIN kedepannya dapat tetap membantu nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan.



⁷²Wawancara dengan bapak Asrul, Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare, pada tanggal 16 Juli 2021

⁷³Wawancara dengan bapak Dedi, Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare, pada tanggal 15 Juli 2021

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

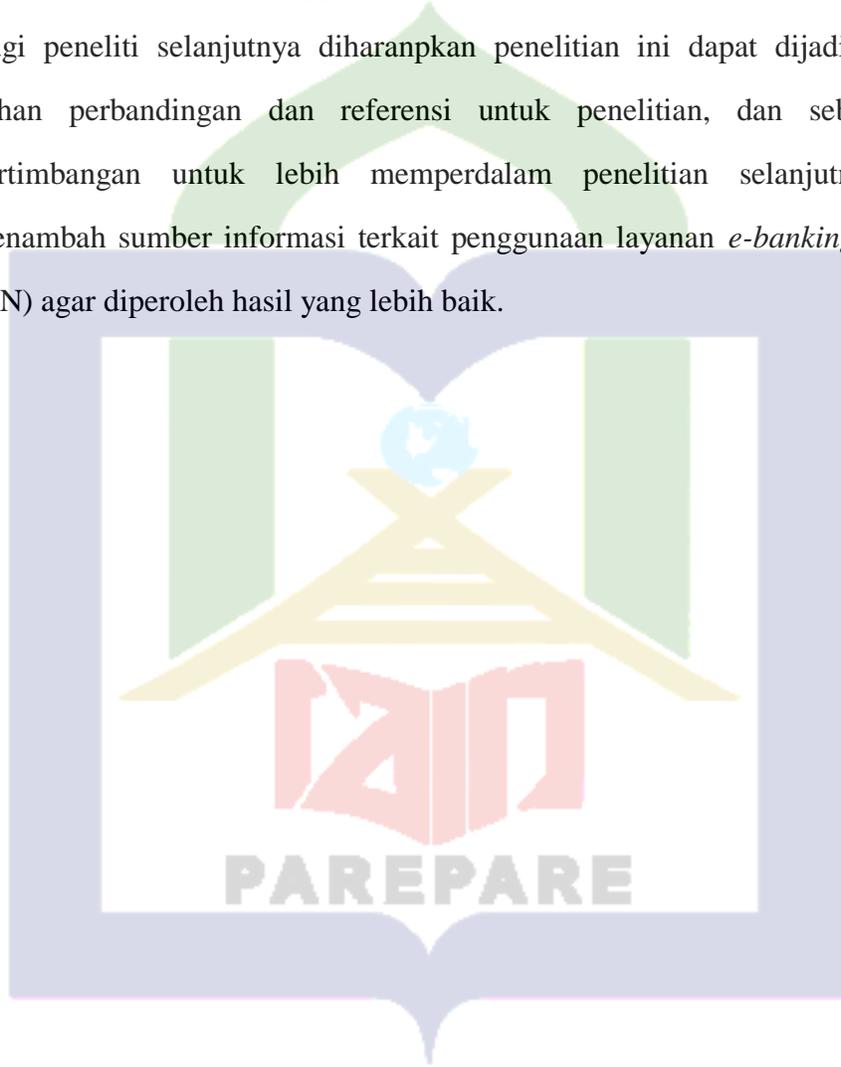
Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya terkait rumusan masalah pada penelitian ini, maka peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Mayoritas nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare telah menggunakan layanan Muamalat DIN. Penggunaan layanan Muamalat DIN dipandang baik bagi nasabah karena dapat memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan.
2. Persepsi nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare terhadap penggunaan layanan *e-banking* (Muamalat DIN) dianggap mudah dipahami dan memudahkan nasabah ketika ingin melakukan transaksi karena dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun. Penggunaan layanan Muamalat DIN juga sangat bermanfaat bagi nasabah karena nasabah yang menggunakan layanan ini merasa lebih efisien masalah waktu dibanding nasabah yang tidak menggunakan layanan Muamalat DIN. Untuk persepsi kepercayaan dan resiko, nasabah percaya bahwa layanan Muamalat DIN aman digunakan karena telah dilengkapi dengan *biometric login* (login dengan menggunakan sidik jari). Namun, walaupun begitu mereka masih menganggap bahwa resiko dari penggunaan layanan ini kecil kemungkinannya terjadi akibat kelalaian dari nasabah itu sendiri.

B. Saran

1. Bagi pihak bank agar lebih meningkatkan dan memberikan inovasi-inovasi terkait fitur-fitur yang telah tersedia dalam layanan Muamalat DIN sehingga bisa lebih digunakan dimasyarakat luas.

2. Bagi pengguna aplikasi Muamalat DIN diharapkan agar selalu hati-hati dalam melakukan transaksi khususnya dalam memasukkan *user id* dan *password* . Hal ini mengingat bahwa kebanyakan data pengguna mengalami kebocoran data dikarenakan kelalaian pengguna itu sendiri.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian, dan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memperdalam penelitian selanjutnya dengan menambah sumber informasi terkait penggunaan layanan *e-banking* (Muamalat DIN) agar diperoleh hasil yang lebih baik.



Kerangka Isi Tulisan (Outline)

I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Rumusan Masalah
- C. Tujuan Penelitian
- D. Kegunaan Penelitian

II TINJAUAN PUSTAKA

- A. Tinjauan Penelitian Relevan
- B. Tinjauan Teoris
- C. Tinjauan Konseptual
- D. Bagan Kerangka Pikir

III METODE PENELITIAN

- A. Jenis Penelitian
- B. Lokasi dan Waktu Penelitian
- C. Fokus Penelitian
- D. Jenis dan Sumber Data yang Digunakan
- E. Teknik Pengumpulan Data
- F. Uji Keabsahan Data
- G. Teknik Analisis Data

IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Penggunaan Fasilitas *e-banking* pada produk iB Hijrah di Bank Muamalat Kcp Parepare
- B. Persepsi Nasabah Terhadap Fasilitas yang Tersedia (Muamalat DIN) pada tabungan iB Hijrah

V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Al Karim

- Rakmat, Jalaluddin. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001.
- Riswandi. *Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.
- Robbin, Stephen P. 2001. *Organization Theor; Structure, Design and Application (Terjemahan Hadyana Puja Atmaka)*. Jakarta: Penhallindo.
- Salim, Syahrums. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Cita Pustaka Media, 2007.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi, 2013.
- Slameto. *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta, 2020.
- Sukendar, Markus Utomo. *PSIKOLOGI KOMUNIKASI: Teori dan Praktek*. Yogyakarta: Grup Penerbit Budi Utomo, 2017.
- Supriyono, Maryanto. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: Andi, 2011.
- Walgito, Bimo. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi, 2004.
- Yuniarti, Vina Sri. *Perilaku Konsumen Teori dan Prakter*. Bandung: Budi Utomo, 2015.

Skripsi

- Astuti, widya Widi. “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan *Self Computer Efficacy* Terhadap Penggunaan *E-Banking* Pada Online Shop Di Kabupaten Sleman”. Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Yogyakarta, 2017.
- Fauziyah R., Nur. “Efektivitas Penggunaan Alat Bantu Reasi Gerakan Tangan Bagi Kaum Disabilitas”. Skripsi Sarjana; Fakultas Pendidikan Teknologi Kejuruan: Bandung, 2015.
- Khoirunnisa, Evani. “Pengaruh Penggunaan *E-Banking*, Kepercayaan (*Trust*), dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah Kantor cabang Surakarta”. Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Salatiga, 2017.
- Pangesti, Rizki. “Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan, dan Persepsi Teknologi Infprmasi Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus pada Nasabah Bank BNI Syariah Yogyakarta)”. Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Yogyakarta, 2018.
- Purwati, Nisa Ayu. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah (Studi Pada Bank

Syariah Mandiri Kcp Darrussalam Banda Aceh”. Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Banda Aceh, 2018.

Wibowo, Arif. “Kajian Tentang Perilaku Penggunaan Sistem Informasi Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)”. Skripsi Sarjana; Fakultas Teknologi Informasi: Jakarta, 2007.

Yudha, Hafid Nur. “Analisis Pengaruh Persepsi Nasabah Bank Terhadap Internet Banking Adoption”. Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis: Semarang, 2015.

Jurnal

Afganhi, Moh. Faqih dan Emma Yulianti. “Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Persepsi Risiko, Serta Kesadaran Nasabah Terhadap Adopsi *E-banking* di Bank BRI Surabaya”. *Journal of Business and Banking* 6, No. 1, 2016.

Ahmada, dan Bambang Setiyo Pabudi. “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Program Layanan Internet Banking BRI)”. *Jurnal Studi Manajemen* 8, No. 1, 2014.

Chandra, Hermin. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan Internet Banking Bank Mestika Rantauprapat”. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen (ECOBISMA)* 3, No. 1, 2016.

Fadhli, Muhammad dan Rudy Fachruddin. “Pengaruh Persepsi Nasabah atas Risiko, Kepercayaan, Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Internet Banking”. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA)* 13 No.2, 2016.

Subandi. “Deskriptif Kualitatif Sebagai Suatu Metode Dalam Penelitian Pertujuan”. *Jurnal Harmonia* 11, No.2, 2015.

Wulandari, Dewa Ayu dan I Wayan Suarta. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Layanan Internet Banking Bank Mestika Rantauprapat”. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen (ESCOBISMA)* 3, No. 1, 2016.

Internet

Muamalat, Bank. “*Mobile Banking Muamalat,*” *Situs Resmi Bank Muamalat,* <https://www.bankmuamalat.co.id/e-banking/mobile-banking-muamalat>, (7 Maret 2020)

Muamalat, Bank. “*Muamalat DIN,*” *Situs Resmi Bank Muamalat,* <https://www.bankmuamalat.co.id/e-banking/muamalat-din-digital-islamic-network> (7 Maret 2020)

Muamalat, Bank. “Tabungan iB Hijrah” *Situs resmi Bank Muamalat*<https://www.bankmuamalat.co.id/tabungan-consumer/tabungan-ib-hijrah> (1 desember 2020).



LAMPIRAN





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK
INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM
NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421)
21307

**VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN
PENULISAN SKRIPSI**

NAMA MAHASISWA : AINUN NURFADILLAH
NIM : 16.2300.048
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JUDUL : PERSEPSI NASABAH PADA TABUNGAN IB
HIJRAH TERKAIT PENGGUNAAN LAYANAN *E-
BANKING* (MUAMALAT DIN) PADA BANK
MUAMALAT INDONESIA KCP PAREPARE

PEDOMAN WAWANCARA

C. Penggunaan Fasilitas Layanan *E-Banking* (Muamalat DIN)

- d. Apakah Bapak/Ibu memiliki tabungan *B Hijrah* di Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare?
- e. Apakah Bapak/Ibu menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN)?
- f. Darimana Bapak/Ibu mendapatkan informasi terkait layanan *e-banking* (Muamalat DIN) pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare?
- g. Sudah berapa lama Bapak/Ibu menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN)?

- h. Bagaimana prosedur pendaftaran layanan *e-banking* (Muamalat DIN) pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare?
- i. Apakah alasan Bapak/Ibu menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN)?
- j. Bagaimana pandangan Bapak/Ibu terhadap penggunaan layanan *e-banking*?
- k. Apa sajakah fitur-fitur yang terdapat dalam *e-banking* (Muamalat DIN)?
- l. Fitur apakah yang paling sering Bapak/Ibu gunakan dalam layanan *e-banking* (Muamalat DIN)?
- m. Apa alasan Bapak/Ibu lebih sering menggunakan fitur tersebut dibandingkan dengan fitur yang lainnya?

D. Persepsi Nasabah Terhadap Fasilitas *E-banking* (Muamalat DIN)?

1. Apakah layanan *e-banking* (Muamalat DIN) mudah untuk dipahami oleh Bapak/Ibu?
2. Apakah layanan *e-banking* (Muamalat DIN) memudahkan Bapak/Ibu dalam melakukan berbagai transaksi? Alasannya!
3. Apakah layanan *e-banking* (Muamalat DIN) dapat meningkatkan efisiensi Bapak/Ibu dalam bertransaksi?
4. Penggunaan layanan *e-banking* (Muamalat DIN) dapat meningkatkan kinerja saya dalam melakukan transaksi. Alasannya!
5. Apakah menurut Bapak/Ibu dengan adanya layanan *e-banking* (Muamalat DIN) dapat menjamin keamanan dalam melakukan transaksi? Mengapa?
6. Apakah Bapak/Ibu masih percaya bahwa dengan menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN) dapat menjamin keamanan di tengah maraknya terjadi pembobolan akun?

Layanan *e-banking* (Muamalat DIN) dilengkapi dengan fitur *biometric login* (Login dengansidikjari). Apakah dengan adanya fitur tersebut

Bapak/Ibu merasa aman dalam menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN)?

8. Apakah Bapak/Ibu memiliki keluhan terkait penggunaan layanan *e-banking* (Muamalat DIN)?
9. Kendala apa yang Bapak/Ibu rasakan ketika menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN)?
10. Apa harapan Bapak/Ibu kedepannya terkait layanan *e-banking* (Muamalat DIN)?

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

Parepare, 8 Juni 2021

Mengetahui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

(Dr. Siti Jamilah Amin, M.Ag.)

(An Ras Try Astuti, M.E.)

NIP. 19760501 200003 2 002

NIP. 19901223 201503 2 004



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Asul Abidin
Umur : 22 tahun
Alamat : Sreang
Jabatan/Pekerjaan : Wiraswasta

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari **Ainun Nurfadillah** yang sedang melakukan penelitian yang berjudul **“Persepsi Nasabah Pada Tabungan iB Hijrah Terkait Penggunaan Layanan E-Banking (Muamalat DIN) Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare”**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, Juli 2021

Yang diwawancarai



(.....)

PAREPARE

TRANSKIP WAWANCARA

Transkrip hasil wawancara nasabah Bank Muamalat Indonesia kcp Parepare

Nama Narasumber : Darmawansya

Umur : 26 tahun

Tanggal Wawancara :

1) Penggunaan Fasilitas Layanan *E-Banking* (Muamalat DIN)

1. Apakah Bapak/Ibu memiliki tabungan iB Hijrah di Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare?

Jawaban: iya

2. Apakah Bapak/Ibu menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN)?

Jawaban: iya

3. Darimana Bapak/Ibu mendapatkan informasi terkait layanan *e-banking* (Muamalat DIN) pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare?

Jawaban: dari kerabat

4. Sudah berapa lama Bapak/Ibu menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN)?

Jawaban: sudah lama

5. Bagaimana prosedur pendaftaran layanan *e-banking* (Muamalat DIN) pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare?

Jawaban: -

6. Apakah alasan Bapak/Ibu menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN)?

Jawaban: karena mempermudah transaksi yang saya lakukan dengan cukup menggunakan hp transaksi saya bisa berjalan lancar tanpa perlu ke counter teller

7. Bagaimana pandangan Bapak/Ibu terhadap penggunaan layanan *e-banking*?

Jawaban: Mdin cukup membantu saya dalam transaksi non tunai dan fiturnya sangat sesuai dengan kebutuhan saya

8. Apa sajakah fitur-fitur yang terdapat dalam *e-banking* (Muamalat DIN)?

Jawaban: fiturnya cukup banyak seperti beli pulsa, transfer antar bank, top ovo, gopay dan masih banyak lagi

9. Fitur apakah yang paling sering Bapak/Ibu gunakan dalam layanan *e-banking* (Muamalat DIN)?

Jawaban: fitur top up ovo

10. Apa alasan Bapak/Ibu lebih sering menggunakan fitur tersebut dibandingkan dengan fitur yang lainnya?

Jawaban: karena banyak kebutuhan saya yang menggunakan transaksi ovo

2) **Persepsi Nasabah Terhadap Fasilitas *E-banking* (Muamalat DIN)**

11. Apakah layanan *e-banking* (Muamalat DIN) mudah untuk dipahami oleh Bapak/Ibu?

Jawaban: iya mudah karena untuk masuk aplikasi mdin bisa dengan menggunakan sidik jari tanpa menetik lagi password

12. Apakah layanan *e-banking* (Muamalat DIN) memudahkan Bapak/Ibu dalam melakukan berbagai transaksi? Alasannya!

Jawaban: iya sangat memudahkan

13. Apakah layanan *e-banking* (Muamalat DIN) dapat meningkatkan efisiensi Bapak/Ibu dalam melakukan berbagai transaksi

Jawaban: sangat efisien waktu karena saya tidak perlu lagi ke bank untuk melakukan transaksi cukup dirumah saja transaksi saya sudah bisa dilakukan.

14. Penggunaa layanan *e-banking* (Muamalat DIN) dapat meningkatkan kinerja saya dalam melakukan transaksi. Alasannya!

Jawaban: iya karena cukup lewat hp semua transaksi bisa dilakukan tanpa ke bank lagi

15. Apakah menurut Bapak/Ibu dengan adanya layanan *e-banking* (Muamalat DIN) dapat menjamin keamanan dalam melakukan transaksi? Mengapa?

Jawaban: sangat menjamin karena mdin menggunakan dual control/verifikasi dalam transaksi

16. Apakaah Bapak/Ibu masih percaya bahwa dengan menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN) dapat menjamin keamanan di tengah maraknya terjadi pembobolan akun?

Jawaban: iya masih percaya karena aplikasi mdin belum ada berita pembobolan akun disebabkan verifikasi yang ada dim din beda dengan aplikasi bank lain

17. Layanan *e-banking* (Muamalat DIN) dilengkapi dengan fitur *biometric login* (login dengan sidik jari). Apakah dengan adanya fitur tersebut Bapak/Ibu merasa aman dalam menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN)?

Jawaban: iya sangat aman karena orang lain tidak bisa membuka aplikasi saya

18. Apakah Bapak/Ibu memiliki keluhan dalam menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN)?

Jawaban: untuk saat ini belum ada.

19. Kendala apa yang Bapak/Ibu rasakan ketika menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN)?

Jawaban: selama saya menggunakan Mdin ini biasa dari gangguan jaringannya.

20. Apa harapan Bapak/Ibu kedepannya terkait layanan *e-banking* (Muamalat DIN)?

Jawaban: haraapannya agar semua nasabah bank Muamalat bisa menggunakan mdin karena efisiensi dalam bertransaksi sangat bagus nasabah tidak perlu repot antri di bank dalam melakukan transaksi



TRANSKIP WAWANCARA

Transkrip hasil wawancara nasabah Bank Muamalat Indonesia kcp Parepare

Nama Narasumber : Rifka ekawati

Umur : 22 tahun

Tanggal Wawancara : 15 Juli 2021

3) Penggunaan Fasilitas Layanan *E-Banking* (Muamalat DIN)

1. Apakah Bapak/Ibu memiliki tabungan iB Hijrah di Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare?

Jawaban: Iya

2. Apakah Bapak/Ibu menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN)?

Jawaban: Iya

3. Darimana Bapak/Ibu mendapatkan informasi terkait layanan *e-banking* (Muamalat DIN) pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare?

Jawaban: Dari teman yang memiliki tabungan juga disana

4. Sudah berapa lama Bapak/Ibu menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN)?

Jawaban: sudah 2 tahun

5. Bagaimana prosedur pendaftaran layanan *e-banking* (Muamalat DIN) pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare?

Jawaban: Mendownload aplikasi Muamalat DIN di playstore bagi pengguna android. Kemudian memulai registrasi dengan memasukkan nomor rekening, PIN ATM, nomor hp, pembuatan user ID, kemudian pembuatan TIN.

6. Apakah alasan Bapak/Ibu menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN)?

Jawaban: untuk memudahkan transaksi pembayaran beberapa keperluan sehari-hari

7. Bagaimana pandangan Bapak/Ibu terhadap penggunaan layanan *e-banking*?

Jawaban: layanan *e-banking* ini sangat bagus dan baik

8. Apa sajakah fitur-fitur yang terdapat dalam *e-banking* (Muamalat DIN)?

Jawaban: Ada banyak fitur

9. Fitur apakah yang paling sering Bapak/Ibu gunakan dalam layanan *e-banking* (Muamalat DIN)?

Jawaban: Fitur transfer dan isi pulsa juga token listrik.

10. Apa alasan Bapak/Ibu lebih sering menggunakan fitur tersebut dibandingkan dengan fitur yang lainnya?

Jawaban: sesuai dengan kebutuhan

- 4) **Persepsi Nasabah Terhadap Fasilitas *E-banking* (Muamalat DIN)**

21. Apakalah layanan *e-banking* (Muamalat DIN) mudah untuk dipahami oleh Bapak/Ibu?

Jawaban: ya, menurut saya pribadi layanan Muamalat din ini sangat mudah untuk dipahami

22. Apakah layanan *e-banking* (Muamalat DIN) memudahkan Bapak/Ibu dalam melakukan berbagai transaksi? Alasannya!

Jawaban: Iya karena tampilan yang sederhana. Dari segi kemudahan bertransaksi sangat memudahkan bagi saya yang malas untuk keluar rumah

23. Apakalah layanan *e-banking* (Muamalat DIN) dapat meningkatkan efisiensi Bapak/Ibu dalam melakukan berbagai transaksi

Jawaban:

24. Pengguna layanan *e-banking* (Muamalat DIN) dapat meningkatkan kinerja saya dalam melakukan transaksi. Alasannya!

Jawaban: karena hanya dengan menekan-nekan fitur yang saya butuhkan, saya sudah bisa mendapatkan yang saya mau.

25. Apakah menurut Bapak/Ibu dengan adanya layanan *e-banking* (Muamalat DIN) dapat menjamin keamanan dalam melakukan transaksi? Mengapa?

Jawaban: menjamin selama pin kita tidak diketahuinoleh pihak lain

26. Apakah Bapak/Ibu masih percaya bahwa dengan menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN) dapat menjamin keamanan di tengah maraknya terjadi pembobolan akun?

Jawaban: iya karena muamalat DIN menggunakan sidik jari

27. Layanan *e-banking* (Muamalat DIN) dilengkapi dengan fitur *biometric login* (login dengan sidik jari). Apakah dengan adanya fitur tersebut Bapak/Ibu merasa aman dalam menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN)?

Jawaban: iya saya merasa aman

28. Apakah Bapak/Ibu memiliki keluhan dalam menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN)?

Jawaban: -

29. Kendala apa yang Bapak/Ibu rasakan ketika menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN)?

Jawaban: -

30. Apa harapan Bapak/Ibu kedepannya terkait layanan *e-banking* (Muamalat DIN)?

Jawaban: saya berharap pihak bank dapat mengembangkan inovasi-inovasi terkait fitur-fitur yang terdapat dalam layanan ini yang dapat membantu dan memudahkan nasabah dalam bertransaksi



TRANSKIP WAWANCARA

Transkrip hasil wawancara nasabah Bank Muamalat Indonesia kcp Parepare

Nama Narasumber : Anggi

Umur : 23 tahun

Tanggal Wawancara : 17 Juli 2021

5) Penggunaan Fasilitas Layanan *E-Banking* (Muamalat DIN)

1. Apakah Bapak/Ibu memiliki tabungan iB Hijrah di Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare?

Jawaban: iya punya

2. Apakah Bapak/Ibu menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN)?

Jawaban: iya

3. Darimana Bapak/Ibu mendapatkan informasi terkait layanan *e-banking* (Muamalat DIN) pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare?

Jawaban: pada saat pembukaan rekening, CS menyarankan untuk membuat muamalat din untuk mempermudah *e-banking*

4. Sudah berapa lama Bapak/Ibu menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN)?

Jawaban: sekitar setahun

5. Bagaimana prosedur pendaftaran layanan *e-banking* (Muamalat DIN) pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare?

Jawaban: Pertama, cs menyarankan untuk mendownload aplikasinya terlebih dahulu di playstore. Setelah itu, cs yg menyelesaikan pendaftarannya

6. Apakah alasan Bapak/Ibu menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN)?

Jawaban: dengan adanya Muamalat DIN ini saya bisa melakukan transaksi dengan lebih mudah dan efektif, terlebih fitur yang disediakan cukup banyak.

7. Bagaimana pandangan Bapak/Ibu terhadap penggunaan layanan *e-banking*?

Jawaban: layanan ini sangat membantu karena mudah di pahami dan penggunaannya juga tidak sulit

8. Apa sajakah fitur-fitur yang terdapat dalam *e-banking* (Muamalat DIN)?

Jawaban: sangat banyak

9. Fitur apakah yang paling sering Bapak/Ibu gunakan dalam layanan *e-banking* (Muamalat DIN)?

Jawaban: transfer

10. Apa alasan Bapak/Ibu lebih sering menggunakan fitur tersebut dibandingkan dengan fitur yang lainnya?

Jawaban: kebutuhan

- 6) **Persepsi Nasabah Terhadap Fasilitas *E-banking* (Muamalat DIN)**

31. Apakalah layanan *e-banking* (Muamalat DIN) mudah untuk dipahami oleh Bapak/Ibu?

Jawaban: sangat mudah

32. Apakah layanan *e-banking* (Muamalat DIN) memudahkan Bapak/Ibu dalam melakukan berbagai transaksi? Alasannya!

Jawaban: Iya, karena fitur yang terdapat pada apk tersebut sangat lengkap dan mudah di mengerti

33. Apakalah layanan *e-banking* (Muamalat DIN) dapat meningkatkan efisiensi Bapak/Ibu dalam melakukan berbagai transaksi

Jawaban: Iya, menurut saya layanan ini dapat meningkatkan efisiensi kepada nasabah yang menggunakannya karena lebih efisien waktu.

34. Penggunaa layanan *e-banking* (Muamalat DIN) dapat meningkatkan kinerja saya dalam melakukan transaksi. Alasannya!

Jawaban: iya. Karena kita perlu lagi datang ke bank untuk melakukan antrian ketika ingin melakukan transaksi.

35. Apakah menurut Bapak/Ibu dengan adanya layanan *e-banking* (Muamalat DIN) dapat menjamin keamanan dalam melakukan transaksi? Mengapa?

Jawaban: Iya, krna di muamalat Din kami harus memasukkan pin terlebih dahulu.

36. Apakaah Bapak/Ibu masih percaya bahwa dengan menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN) dapat menjamin keamanan di tengah maraknya terjadi pembobolan akun?

Jawaban: Iya, karna sbelum mlakukan melakukan transaksi kami harus memasukkan kode Tin yg hanya diketahui oleh nasabah

37. Layanan *e-banking* (Muamalat DIN) dilengkapi dengan fitur *biometric login* (login dengan sidik jari). Apakah dengan adanya fitur tersebut Bapak/Ibu merasa aman dalam menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN)?

Jawaban: iya saya merasa aman

38. Apakah Bapak/Ibu memiliki keluhan dalam menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN)?

Jawaban: -

39. Kendala apa yang Bapak/Ibu rasakan ketika menggunakan layanan *e-banking* (Muamalat DIN)?

Jawaban: -

40. Apa harapan Bapak/Ibu kedepannya terkait layanan *e-banking* (Muamalat DIN)?

Jawaban: semoga kedepannya dapat lebih ditingkatkan lagi





**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) 21507, Fax. (0421) 24454
PO Box 909 Parepare 91190, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B.2198/in.39.8/PP.00.9/7/2021
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 : AINUN NURFADILLAH
Tempat/ Tgl. Lahir : PAREPARE, 28 MEI 1998
NIM : 16.2300.048
Fakultas/ Program Studi : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/PERBANKAN SYARIAH
Semester : X (SEPULUH)
Alamat : JL. JATIH PUTIH, KELURAHAN BUMI HARAPAN,
KECAMATAN BACUKIKI BARAT, KOTA PAREPARE

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

PERSEPSI NASABAH PADA TABUNGAN IB HIJRAH TERKAIT PENGGUNAAN LAYANAN E-BANKING (MUAMALAT DIN) PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KCP PAREPARE

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Juli sampai selesai.

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

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

05 Juli 2021

Dekan,



Amil
Muhammad Kamal Zubair



SRN IP0000490

PEMERINTAH KOTA PAREPARE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jalan Triaman Nomor 28 Telp (0421) 28594 Faksimile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : djepotpp@parepapakota.go.id

REKOMENDASI PENELITIAN
Nomor : 492/IP/DPM-PTSP/7/2021

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. 7 Tahun 2019 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 :

MENGIZINKAN

KEPADA
 NAMA : **AINUN NURFADILLAH**
 UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**
 Jurusan : **PERBANKAN SYARIAH**
 ALAMAT : **JL. Jati Putih Parepare**
 UNTUK : **melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare, dengan keterangan sebagai berikut :**

JUDUL PENELITIAN : **PERSEPSI NASABAH PADA TABUNGAN IB HIRAH TERKAIT PENGGUNAAN LAYANAN E-BANKING (MUAMALAT DIEN) PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KCP PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **BANK MUAMALAT INDONESIA KCP PAREPARE**

WAKTU PENELITIAN : **08 Juli 2021 s.d 06 September 2021**

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 Juli 2021**

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PAREPARE



H. ANDI RUSEA, SH, MH
 Pangkat : **Pembina Utama Muda, (IV/c)**
 NIP : **19620915 198101 2 001**

PAREPARE

Biaya : Rp. 0,00

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
- Telekomunikasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini lebih diutamakan secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan BSSr
- Dokumen ini dapat dibuktikan keabsahannya dengan terdapat di database OPNETSP Kota Parepare (eas) (QRCode)

SURAT KETERANGAN TELAH MENELITI

Assalaamu'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 : Ainun Nurfadillah
- NIM : 16.2300.048
- Jenis Kelamin : Perempuan
- Pekerjaan : Mahasiswa IAIN Parepare

Benar telah melakukan kegiatan Penelitian dengan judul "PERSEPSI NASABAH PADA TABUNGAN **1b** HIJRAH TERKAIT PENGGUNAAN LAYANAN *E-BANKING* (MUAMALAT DIN) PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KCP PAREPARE di kantor kami PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pembantu Parepare sejak tanggal 08 Juli 2021 sampai 06 September 2021.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

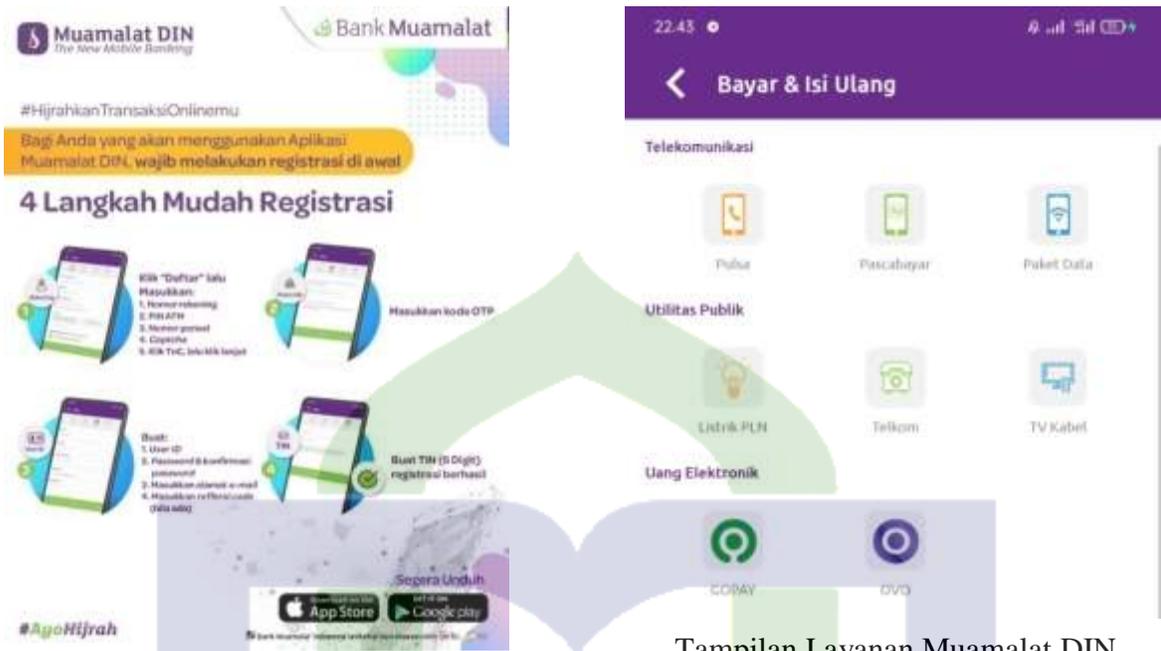
Wassalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh,

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk.
CAPEM PAREPARE


Ihsan Salim
Sub Branch/Operation Supervisor


Abu Ali Farmadi
Dosen Pamong


CABANG PEMBANTU PAREPARE



Prosedur Pendaftaran Muamalat DIN

Tampilan Layanan Muamalat DIN



Tampilan Autentin Sidik Jari (Login dengan sidik jari)

Bayar & Isi Ulang

Telekomunikasi
Pulsa Penebelan Paket Data

Utilitas Publik
Listrik PLN Telkom TV Kabel

Uang Elektronik
GOPAY OVO

Tiket
Tiket Pesawat

Donasi
Ziwwif

Lainnya
Virtual Account Multi Payment

Bank Muamalat

TRANSAKSI SUKSES

No Ref: 000122566910
Waktu: 09-06-2021 16:04:49

Rekening Pengirim: XXXXXXX046
Nama Pengirim: MUHAMMAD FUAD AFDHAL

Rekening Penerima: 7116648177
Nama Penerima: NURHIKMA S
Bank Penerima: BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) - ex BSM

Nominal: Rp4.000.000
Biaya Admin: Rp6.500
Jadwal Transfer: Segera
Metode Transfer: Transfer Online
Berita

PENDAFTARAN MOBILE BANKING SUKSES

Waktu: 22-11-2019 09:25:48

User ID: MuXXXXXXXXXXXXXX
XXal

Nomor Handphone: XXXXXXXXX3320

Waspada penipuan, jangan informasikan User ID, Password, No. HP, TIN, PIN ATM dan Kode OTP Anda kepada siapapun termasuk petugas Bank

STRUK INI ADALAH BUKTI TRANSAKSI YANG SAH
Info SalaMuamalat 1500016

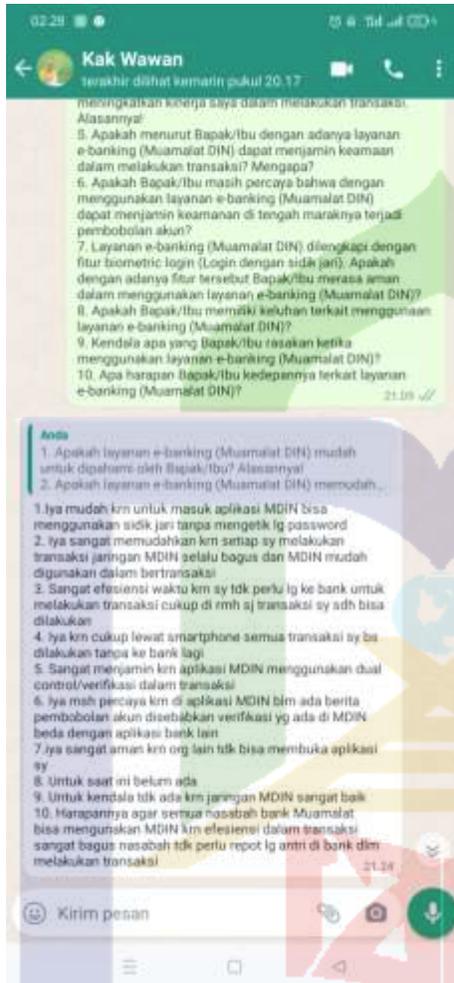
Tampilan Muamalat DIN

Bukti transaksi berhasil

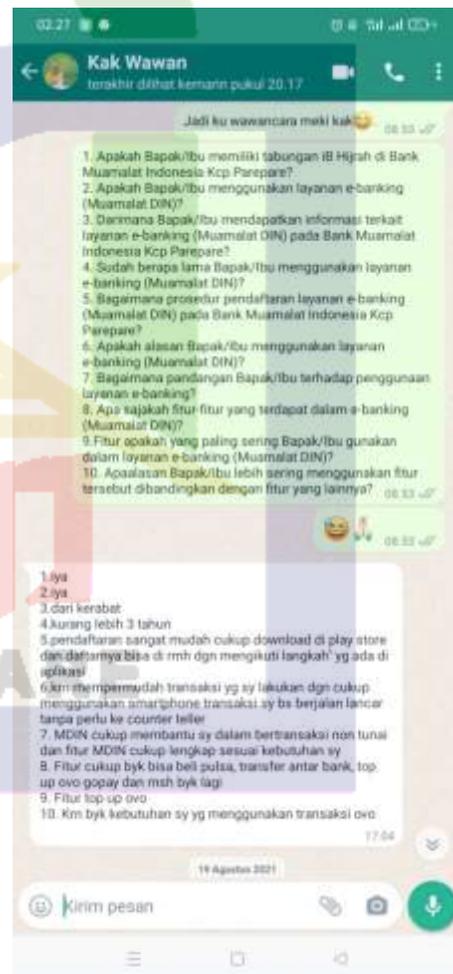
Gunakan selalu layanan Mobile Banking Muamalat untuk transaksi perbankan Anda

Info SalaMuamalat 1500016

Tampilan Pendaftaran Muamalat DIN berhasil



Wawancara dengan nasabah secara online



Wawancara dengan nasabah secara online



Wawancara dengan pihak Bank Muamalat



Wawancara dengan nasabah pengguna Layanan Muamalat DIN



Wawancara dengan nasabah pengguna layanan Muamalat DIN



AINUN NURFADILLAH, Lahir pada tanggal 28 Mei 1998 di Kota Parepare, Sulawesi Selatan. Merupakan anak pertama (1) dari empat (4) bersaudara. Anak dari pasangan Bapak Abdul Kadir, S.H dan ibu Hamsiah. Penulis berkebangsaan Indonesia dan Beragama Islam. Pertama kali menempuh pendidikan tepat pada umur 5 tahun di Taman

Kanak-kanak Raudhatul Athfal (RA) Al-Mutmainnah pada tahun 2003. Penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Dasar (SD) Negeri 45 Parepare hingga lulus pada tahun 2010. Penulis kemudian melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 9 Parepare pada tahun 2010 dan lulus pada tahun 2013 dan melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 2 Parepare pada tahun 2013 dan lulus pada tahun 2016. Pada tahun 2016 terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Parepare, yang sekarang telah beralih menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis melaksanakan Praker Pengalaman Lapangan (PPL) di PT. Bank Muamalat Kcp. Parepare dan melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di Desa Bottobenteng, Kecamatan Majauleng, Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan. Penulis kemudian menyelesaikan studi di IAIN Parepare pada tahun 2022 dengan judul skripsi: Persepsi Nasabah Pada Tabungan Ib Hijrah Terkait Penggunaan Layanan *E-Banking* (Muamalat DIN) Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare.