BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah dan Perkembangan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

Kehadiran Bank Syariah Mandiri sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut,

PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandaskan kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan niai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya diperbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.[1]

Bank Syariah Mandiri memiliki beberapa kantor yaitu kantor cabang, kantor cabang pembantu dan kantor kas yang bertujuan untuk memenuhi permintaan masyarakat Indonesia dalam penggunaan jasa Bank Syariah Mandiri dan juga untuk memperluas pasar. Salah satunya Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung yang berdiri pada tahun 2006 dan membuka dua cabang di tulungagung, yaitu di Ruko Kepatihan 7-8, Jl. Panglima Sudirman No. 51 Tulungagung dan Jl. Raya Ngunut II No. 56 Desa Ngunut Kec. Ngunut. Namun, karena kantor Bank Syariah Mandiri KCP Ngunut kurang beroperasi dengan baik yang disebabkan karena sedikitnya masyarakat yang ke Bank Syariah Mandiri KCP Ngunut, maka dijadikan satu dengan Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

---

[1] Mandiri Syariah, "Sejarah Bank Syariah Mandiri", dalam https://www.mandirisyariah.co.id, diakses 28 Juni 2020

Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung yang berkantor di Ruko Kepatihan Jl. Panglima Sudirman No. 51 Tulungagung dinilai sangat strategis, karena wilayah tersebut merupakan jalan utama di Tulungagung. Selain itu wilayah tersebut juga menjadi pusat letak perkantoran kota Tulungagung, sehingga menjadikannya semakin mudah untuk diakses .

2. Makna Logo PT. Bank Syariah Mandiri

Gambar 4.1
Logo Bank Syariah Mandiri

Sumber: PT. Bank Syariah Mandiri

Arti dan makna logo PT. Bank Syariah Mandiri adalah sebagai berikut:

a. Makna Umum

1) Bentuk logo dengan huruf kecil : Melambangkan sikap ramah dan rendah hati.
2) Ramah terhadap semua segmen bisnis dari semua kalangan.
3) Kedua tulisan logo (“mandiri” dan “syariah”) sebagai satu kesatuan, namun boleh berganti warna bilamana diperlukan.

b. Warna Huruf

1) Warna Huruf Hijau Tua: Melambangkan tumbuh berkembang, kesuburan dan kesegaran.

2) Warna hijau juga identik dengan dunia islam yang universal.

c. Gelombang Emas Cair (*Liquid Gold*)

1) Gelombang emas cair menyimbolkan kekayaan finansial dan berkelanjutan.

2) Lengkung emas simbol karakter yang gesit, progresif, pandangan ke depan, *excellent* menghadapi segala kemungkinan yang akan datang.

3) Warna Kuning Emas (kuning ke arah *orange*): Warna logam mulia (emas) menunjukkan keagungan, kemuliaan, kemakmuran, kekayaan.[2]

3. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Mandiri

a. Visi

Menjadi Bank Syariah Terdepan dan Modern (*The Leading and Modern Syariah Bank*). Adapun makna dari visi tersebut yaitu:

1) Untuk nasabah, BSM merupakan bank pilihan yang memberikan manfaat, menentramkan dan memakmurkan. Sehingga BSM akan berupaya menjadi bank terpercaya serta memberikan produk dan layanan terbaik berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.

2) Untuk pegawai, BSM merupakan bank yang menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir profesional.

[2] Laporan Tahunan PT Bank Syariah Mandiri, 2018, hal. 59

3) Untuk investor, BSM merupakan institusi keuangan syariah Indonesia terpercaya yang terus memberikan *value* berkesinambungan.

b. Misi

1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan diatas rata-rata industri yang berkesinambungan.
2) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
3) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
4) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
5) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
6) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.[3]

4. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

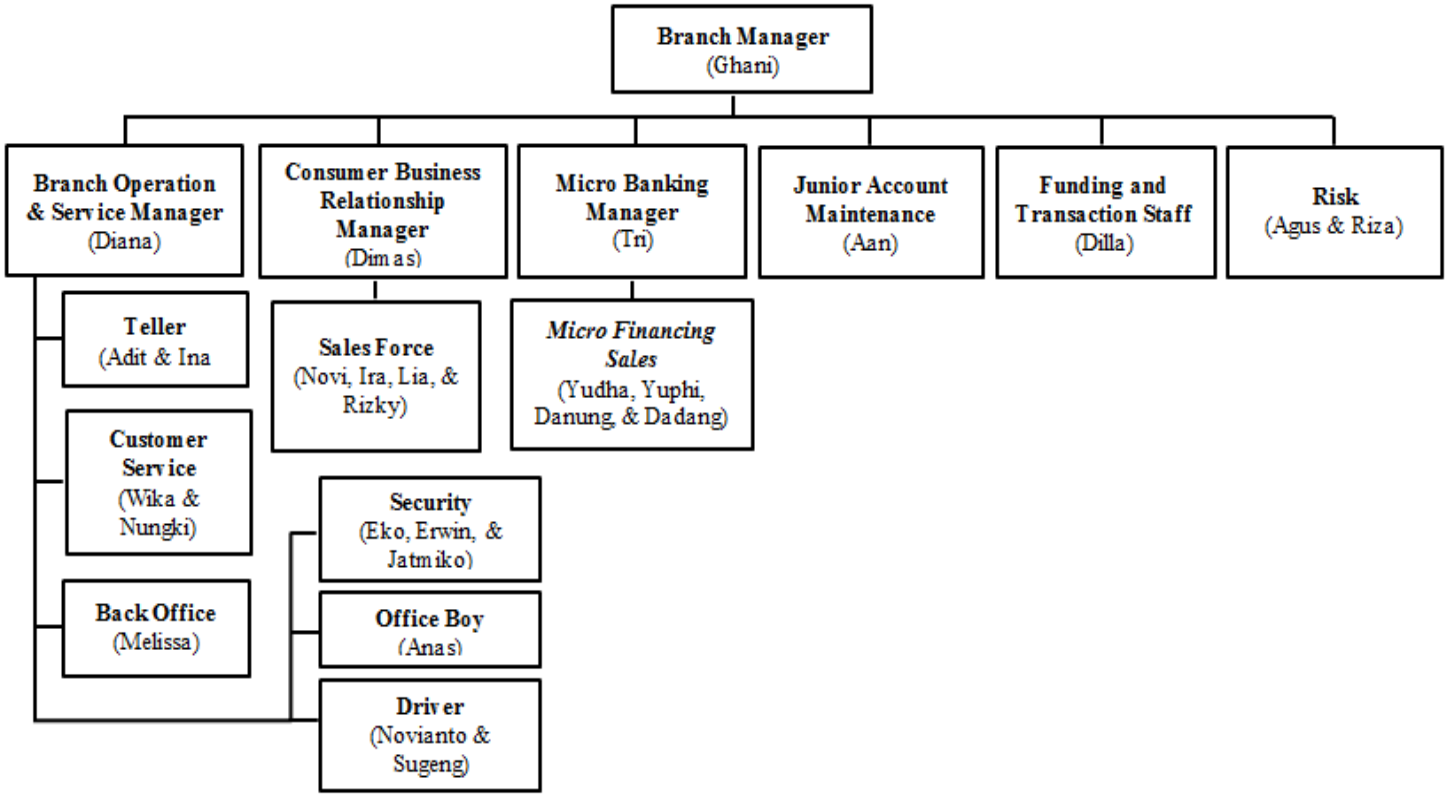
Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antar tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan.[4] Dimana untuk tiap-tiap posisi tersebut memiliki tanggung jawab dan tugas masing-masing yang saling berkesinambungan. Adapun struktur organisasi pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung yaitu sebagai berikut:

---

[3] Mandiri Syariah, "Visi dan Misi", dalam https://www.mandirisyariah.co.id, diakses 28 Juni 2020

[4] John Suprihanto, (ed.), *Manajemen*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2014), hal. 116

Gambar 4.2
Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung



Sumber: Dokumentasi, Arsip Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

Berdasarkan struktur organisasi tesebut akan diuraikan pembagian tugas dan tanggung jawab para tenaga kerja pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung berdasarkan posisinya yaitu sebagai berikut:[5]

a. *Branch Manager*

Posisi ini bertanggung jawab untuk memimpin, mengelola, mengawasi atau mengendalikan, mengembangkan kegiatan dan mendayagunakan sarana organisasi cabang untuk mencapai tingkat serta volume aktivitas pemasaran, operasional dan layanan cabang yang efektif dan efisien sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Adapun tugas-tugas pokok dari *Branch Manager* adalah:

1) Mengkoordinasi dan menetapkan rencana kerja tahunan canbang, agar selaras dengan visi, misi, dan strategi BSM
2) Mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan rencana kerja cabang untuk memastikan tercapainya target cabang yang telah ditetapkan secara tepat waktu
3) Memastikan kesesuaian anggaran dengan RKAP tahun berjalan
4) Mengevaluasi penggunaan jasa pihak ketiga
5) Menetapkan kebutuhan dan strategi pengembangan Sumber Daya Insani (SDI) di cabang, untuk jumlah dan kualifikasi SDI sesuai dengan strategi Bank. Meyakini bahwa seluruh tansaksi yang dilaksanakan oleh cabang telah dilakukan dengan benar

[5] Mandiri Syariah, "Tugas Pokok Pegawai Bank Syariah Mandiri", dalam https://www.mandirisyariah.co.id, diakses 29 Juni 2020

6) Melakukan analisa SWOT terhadap kondisi cabang setiap bulan dalam rangka menetapkan posisi cabang terhadap posisi pesaing di wilayah kerja setempat

b. *Branch Operation & Service Manager*

Tugas-tugas pokok dari *branch operation and service manager* adalah:

1) Memastikan transaksi harian operasional telah sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan
2) Memastikan pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi, dokumentasi dan kearsipan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
3) Memastikan ketersediaan likuiditas yang memadai.

c. *Customer Service*

Posisi ini membantu terselenggarakannya pemasaran produk dan jasa Bank Syariah Mandiri kepada masyarakat, pembukaan, pemeliharaan dan penutupan rekening dengan layanan sesuai standart service BSM kepada nasabah maupun investor.

Adapun tugas-tugasnya yaitu sebagai berikut:

1) Melaksanakan kegiatan operasional sesuai SOP yang ditetapkan
2) Memberikan penjelasan kepada nasabah maupun calon nasabah atau investor mengenai produk BSM, berikut syarat maupun tata cara prosedurnya
3) Melayani pembukaan/penutupan rekening giro, tabungan dan deposito sesuai permohonan investor atau peraturan BI

4) Melayani permintaan nasabah untuk melakukan pemblokiran, infomasi saldo, laporan kehilangan, mutasi rekening, standing order atau instruksi pembayaran berjangka lainnya
5) Menganjurkan nasabah maupun calon nasabah potensial untuk memanfaatkan fasilitas perbankan langsung/elektronik (ATM, *Mobile Banking, Phone Banking*, dan *Internet Banking*).
6) Mengadministrasikan, mengkode dan menginput data buku cek
7) Menerima dan membantu menyelesaikan keluhan nasabah.

d. *Teller*

Tugas-tugas pokok dari *teller* adalah:

1) Melakukan transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan ketentuan yang berlaku
2) Mengelola saldo kas Teller sesuai dengan limit yang ditentukan
3) Mengelola uang yang layak dan tidak layak edar/uang palsu.

e. *Back Office*

Tugas-tugas pokok dari *back office* adalah:

1) Memberikan laporan data transaksi yang lengkap dengan menggunakan komputer lewat software khusus
2) Melakukan pengecekan dan memastikan transaksi yang dilakukan oleh teller sudah benar dan sesuai, serta mebuat pembukuan perusahaan dari harian sampai tahunan.
3) Memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan pengecekan stock barang yang sudah hampir habis.

4) Melakukan pemisahan dokumen sesuai dengan jenisnya.

f. *Cunsomer Business Relationship Manager*

Tugas-tugas pokok dari *cunsomer business relationship manager* adalah:

1) Meningkatkan pertumbuhan portofolio pendanaan, pembiayaan dan *fee based income* pada segmen *consumer*
2) Memastikan tersedianya data dan membuat rencana kerja berdasarkan data calon nasabah dan potensi pasar
3) Melaksanakan kerja sama dengan pihak ketiga seperti *developer*, perusahaan, SKPD pemerintah daerah serta instansi lainnya.

g. *Micro Banking Manager*

Tugas-tugas pokok dari *micro banking manager* adalah:

1) Memastikan tercapainya target bisnis yaitu pembiayaan, pendanaan, dan *fee based*
2) Memastikan kualitasaktiva produktif dalam kondisi *performing*, *financing*, dan *maintenance* terhadap seluruh nasabah segmen mikro.
3) Memastikan pelaksanaan penagihan, restrukturisasi dan *recovery* nasabah kol 1 sampai dengan *write off* sesuai target yang ditetapkan.

h. *Funding and Transaction*

Tugas-tugas pokok dari *funding and transaction* adalah:

1) Melakukan aktifitas sales seperti presentasi, canvasing, dan menjelaskan produk, biaya serta program guna mencapai target pencarian
2) Mengumpulkan aplikasi pembukaan rekening nasabah sesuai ketentuan dan SLA
3) *Maintenance* nasabah pendanaan untuk *top up* saldo.

i. *Risk*

Tugas-tugas pokok dari *risk* adalah:

1) Melakukan verifikasi usaha, kelayakan usaha dan penilaian agunan
2) Melakukan kunjungan ke lokasi usaha nasabah dan agunan
3) Melakukan penilaian agunan sesuai ketentuan yang berlaku dengan melengkapi form penilaian agunan.
4) Melakukan penginputan pada sistem aplikasi *Financing Approval System* (FAS) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5) Menyampaikan laporan bulanan ke unit risk berupa: (a) *Acceptance and disbursement rate*, (b) Total aplikasi yang rusak, dan (c) Laporan pencatatan SLA (dimulai sejak *input scoring* sampai dengan pencairan).
6) Melakukan monitoring atas kinerja pembiayaan sesuai kelolaannya

j. *Micro Financing Sales*

Tugas-tugas pokok dari *micro financing sales* adalah:

1) Melakukan pencapaian penjualan sesuai target bisnis yang ditentukan
2) Mengoptimalkan upaya dan penjualan produk outlet mikro kepada calon nasabah mikro
3) Memastikan adanya pengajuan BI Checking untuk verifikasi profil calon nasabah.

k. *Sales Force*

Tugas-tugas pokok dari *sales force* adalah:

1) Membuat daftar pelanggan prospek sesuai dengan segmentasi bank yaitu pembiayaan pensiun
2) Melakukan proses penjualan sesuai daftar target yang sudah ditemukan dan disepakati bersama
3) Menyiapkan materi yang akan digunakan dalam proses penjualan mulai dari awal kenalan, negosiasi sampai dengan akad pengajuan pembiayaan
4) Membuat laporan aktivitas sales harian sesuai dengan format laporan yang disepakati
5) Menambah pengetahuan terhadap produk pembiayaan pensiunan dan berusaha meningkatkan kemampuan pembinaan hubungan dan penjualan ke nasabah.

l. *Office Boy*

Tugas-tugas pokok dari *office boy* adalah:

1) Membersihkan banking hall
2) Membersihkan pantry
3) Menjaga kebersihan lingkungan kantor.

m. *Security*

Tugas-tugas pokok dari *security* adalah:

1) Menjaga keamanan kantor dan lingkungan kantor
2) Menyambut nasabah dan membantu pelayanan nasabah di banking hall
3) Mengatur area parkir.

n. *Driver*

Tugas-tugas pokok driver adalah:

1) Mengantar/jemput pegawai ke tempat-tempat tertentu untuk kepentingan dinas
2) Mengantar/mengambil surat-surat/dokumen-dokumen penting perusahaan
3) Menjaga kebersihan mobil luar dan dalam sekaligus bertanggung jawab terhadap kelengkapan P3K di mobil
4) Memastikan kondisi mobil dalam keadaan baik termasuk kondisi mesin, accu, air radiator, oli, ban dan sebagainya
5) Memastikan BBM dalam keadaan penuh setiap harinya

6) Melaksanakan tugas-tugas lain yang relevan sesuai dengan instruksi atasan.

5. Ruang Lingkup Bidang Usaha

PT Bank Syariah Mandiri (BSM) merupakan lembaga perbankan yang menerapkan sistem dan operasional berdasarkan prinsip syariah Islam. Dalam menjalankan sistem operasionalnya bank syariah tidak menggunakan prinsip bunga, akan tetapi menggunakan sistem bagi hasil dalam memberikan keuntungan kepada para nasabahnya, sehingga menjamin kehalalan pendapatannya. Hal tersebut sesuai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) MUI tahun 2003 yang menyatakan bahwa sistem bunga tidak sesuai dengan prinsip syariah.[6]

Dalam menjalankan kegiatan usaha, PT. Bank Syariah Mandiri banyak menawarkan beberapa produk/jasa kepada nasabah dan calon nasabah disesuaikan dengan kebutuhannya. Produk/jasa tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:[7]

a. Produk Pendanaan

1) Tabungan BSM

Tabungan dalam mata uang rupiah dengan akad *mudharabah mutlaqah* yang penarikannya sesuai syarat tertentu yang disepakati.

---

[6] Suaibah, *Strategi Pemasaran dengan Metode Kemitraan Terhadap Pembiayaan Pensiunan di Bank Syariah Mandiri Tulungagung,* (Malang: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2018), hal. 49

[7] Laporan Tahunan PT Bank Syariah Mandiri, ... , hal. 65-68

2) BSM Tabungan Simpatik

Tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip wadi'ah, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat tertentu yang disepakati.

3) BSM Tabungan Mabrur

Tabungan perorangan dalam mata uang rupiah untuk membantu merencanakan pelaksanaan ibadah haji dan umrah.

4) BSM Tabungan Investa Cendekia

Tabungan berjangka yang diperuntukkan bagi masyarakat dalam melakukan perencanaan keuangan, khususnya pendidikan putra dan putrinya.

5) BSM Tabunganku

Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

6) BSM Tabungan Pensiun

Tabungan dalam mata uang rupiah hasil kerja sama BSM dengan PT Taspen yang diperuntukkan bagi pensiunan pegawai negeri Indonesia.

7) BSM Deposito

Produk investasi berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan setelah jangka waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan.

8) BSM Giro

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pegelolaan bedasarkan prinsip *wadhi'ah yad dhamanah*.

b. Produk Pembiayaan

1) BSM Oto

BSM pembiayaan kendaraan bermotor (PKB) merupakan jenis pembiayaan untuk nasabah yang ingin memiliki kendaraan berupa motor dengan menggunakan sistem *murabahah.* Pembiayaan yang dapat dikategorikan sebagai PKB adalah jenis kendaraan mobil dan motor dengan kondisi baru maupun bekas.

2) BSM Griya

Pembiayaan BSM Griya merupakan pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (konsumer), baik baru maupun bekas, di lingkungan *developer* dengan sistem *murabahah.*

3) BSM Warung Mikro

Pembiayaan Warung Mikro merupakan jenis pembiayaan yang memiliki limit pinjaman sampai dengan Rp 100 juta guna memenuhi kebutuhan untuk pembiayaan usaha mikro.

4) Pembiayaan Peralatan Kedokteran

Pembiayan ini merupakan pemberian fasilitas dalam bentuk pembiayaan kepada para professional di bidang kedokteran atau kesehatan untuk melakukan pembelian peralatan kedokteran.

c. Produk Layanan

1) Syariah Mandiri ATM

Mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang dimiliki oleh BSM dapat digunakan oleh nasabah BSM, nasabah bank anggota Prima, nasabah bank anggota Bersama dan nasabah anggota Brancard (Malaysia). Fasilitas layanan BSM ATM dapat digunakan untuk cek saldo, tarik tunai, ubah pin, transfer antar rekening, transfer antar bank, pembayaran tagihan dan pembelian isi ulang pulsa seluler serta transaksi lainnya

2) Syariah Mandiri Call 14040

Layanan perbankan melalui telepon dengan nomor akses 14040 atau 021-29534040, yang dapat digunakan oleh nasabah untuk mendapatkan informasi terkait layanan perbankan. Adapun cara untuk mendapatkan *phone banking* yaitu bagi nasabah perorangan bisa dengan melakukan registrasi *phone banking*

berupa pembuatan TIN (*Telepohone Identification Number*) melalui BSM ATM menggunakan BSM Card. Sedangkan bagi nasabah perusahaan bisa dengan melakukan registrasi di cabang melalui *frontliner*. Nasabah akan mendapatkan kartu perusahaan dan TIN mailer sebagai media akses ke *phone banking.*[8]

3) Mandiri Syariah Mobile Banking

Mandiri Syariah Mobile (MSM) merupakan layanan melalui saluran distribusi elektronik Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah di Bank melalui jaringan komunikasi dengan sarana telepon seluler atau komputer tablet. Fasilitas layanan MSM dapat digunakan untuk transfer dana, pembayaran, pembelian BSM call, informasi rekening, buka rekening untuk nasabah existing, e-money, QR-Pay, fitur islami dan lain sebagainya.

Syarat untuk bisa akses MSM yaitu memiliki rekening tabungan atau giro, mengisis formulir permohonan MSM melalui cabang terdekat, kemudian download app BSM Mobile Banking dan ikuti langkah-langkah yang ada.[9]

4) Syariah Mandiri Net Banking

BSM Net Banking (BNB) adalah layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet dengan menggunakan

---

[8] Mandiri Syariah, "Online", dalam https://www.syariahmandiri.co.id/, diakses 1 Juli 2020

[9] Mandiri Syariah, "Mandiri Syariah Mobile", dalam https://www.syariahmandiri.co.id, diakses 30 Juni 2020

perangkat lunak *browser* pada komputer atau perangkat lainnya yang dimungkinkan untuk mengakses internet. BNB dapat diakses melalui jaringan internet banking ke alamat https://bsmnet.syariahmandiri.co.id/cms/.

Fasilitas layanan BNB dapat digunakan untuk transaksi cek saldo, cek mutasi transaksi BSM Net, transfer antar rekening BSM, transfer antar bank secara online dan real time, transfer SKN (kliring) dan RTGS, transfer tunai (PT Pos), pembayaran tagihan dan pembelian isi ulang pulsa handphone dan pembelian Token serta transaksi lainnya. Pendaftaran layanan internet banking dapat dilakukan melalui *Area/Branch Office/Cash* Outlet BSM terdekat.

5) Syariah Mandiri Notifikasi

SMS Banking merupakan jenis layanan perbankan yang berbasis SMS (jenis *plain text*) yang disediakan oleh Bank Syariah Mandiri untuk memberikan informasi segera dari setiap mutasi transaksi nasabah sesuai dengan jenis transaksi yang didaftarkan oleh nasabah yang dikirimkan melalui media SMS atau *email.* Fasilitas SMS Banking Syariah Mandiri yang dapat diakses dari ponsel nasabah adalah informasi, transfer, cek saldo, informasi tagihan telepon, pembayaran, dan perubahan PIN SMS Banking.

6) Asisten Interaktif Syariah Mandiri (AISYAH)

Merupakan fitur aplikasi *live chatting* atau mesin *intelligence* untuk menjawab para konsumen melalui layanan *digital* yang hadir pada 3 platform yakni *website*, facebook, dan telegram.

B. Temuan Penelitian

Setelah peneliti melakukan penelitian di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung dengan metode wawancara, maka dapat dipaparkan hasil penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan E-Banking

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) minat merupakan suatu kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu atau keinginan.[10] Sehingga minat ini dapat dikatakan sebagai suatu dorongan atau keinginan dalam diri seseorang pada objek tertentu berdasarkan pada pengetahuan, kebutuhan dan pengalaman seseorang.

Minat untuk menggunakan e-banking ini tentunya tidak muncul begitu saja, pasti terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi munculnya minat penggunaan e-banking dalam diri nasabah. Dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan e-banking di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ini,

[10] Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), dalam https://kbbi.web.id/minat, diakses 3 Juli 2020

maka peneliti melakukan wawancara kepada Ibu Dwi Rahayu, Ibu Riski F. dan Bapak Kholis selaku nasabah pengguna e-banking di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

Faktor yang menjadi salah satu pertimbangan penting bagi nasabah dalam mengambil keputusan untuk menggunakan layanan e-banking adalah kemudahan. Karena ketika nasabah menggunakan layanan e-banking tentunya banyak kemudahan dan manfaat yang mereka dapatkan. Karena hal ini memang tujuan dari adanya layanan e-banking di syariah mandiri. Menurut pemaparan dari Ibu Dwi Rahayu selaku nasabah pengguna e-banking bahwa:

> "*Alasan saya tertarik menggunakan layanan e-banking yang ada di syariah mandiri karena layanan ini sangatlah mempermudah dan memberikan keleluasaan dalam kegiatan transaksi keuangan. Khususnya pada Mandiri Syariah Mobile (MSM) selain tidak banyak membutuhkan ruang dimemori HP saya, juga disediakan berbagai fitur yang dapat membantu transaksi saya dengan mudah dan cepat.*"[11]

Pemaparan dari Ibu Dwi Rahayu tersebut diperkuat dengan jawaban dari Ibu Riski F. selaku nasabah pengguna e-banking bahwa:

> *"Awal mula saya tertarik menggunakan layanan e-banking itu karena aplikasinya mudah dioperasikan mbak, sehingga cocok digunakan untuk semua nasabah. Selain itu, kita juga bisa mempelajari cara penggunaannya melalui web atau melalui media informasi lainnya yang sudah disediakan oleh syariah mandiri. Dan layanan ini juga sangat membantu saya dalam melakukan transaksi perbankan, sesuai dengan fitur yang disediakan. Seperti cek saldo, transfer, top up, beli-beli sesuatu apapun itu tidak perlu ke ATM lagi. Jadinya lebih paktis."*[12]

---

[11] Hasil Wawancara dengan Ibu Dwi Rahayu Selaku Nasabah Pengguna E-Banking Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 22 Juni 2020

[12] Hasil Wawancara dengan Ibu Riski F. Selaku Nasabah Pengguna E-Banking Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, tanggal 24 Juni 2020

Bapak Kholis selaku nasabah pengguna e-banking di mandiri syariah juga mengatakan bahwa:

> *"Untuk saat ini saya menggunakan layanan e-banking berupa Mandiri Syariah Mobile dan SMS Banking. Untuk MSM ini lebih sering ke transfer, karena anak saya juga sekolah di luar kota. Tapi yang sering saya gunakan itu yang SMS Banking mbak, lebih mudah soalnya. Walaupun sekedar untuk beli pulsa kalau males keluar, hehehe. Kalau untuk Net Banking ini pernah sekali mbak, kebetulan pada saat saya mau ke Jakarta dan pesan tiketnya lewat internet tinggal transfer dapat ID number, udah selesai. Jadi mudah, dan fleksibel banget gitu mbak. Dan itu juga yang menjadi alasan saya tertarik untuk menggunakan layanan e-banking ini."*[13]

Berdasarkan pernyataan dari ketiga narasumber tersebut, dapat diketahui bahwa layanan e-banking ini mempermudah dan memberikan keleluasaan bagi nasabah dalam kegiatan transaksinya. Dan untuk aplikasi Mandiri Syariah Mobile sendiri juga tidak membutuhkan ruang memori yang besar sehingga nasabah akan merasa lebih nyaman. Selain itu layanan e-banking ini juga disediakan berbagai fitur yang membantu transaksi nasabah. Sehingga transaksi nasabah akan semakin mudah, cepat dan praktis.

Selain kemudahan, faktor efisiensi waktu juga menjadi pertimbangan bagi nasabah untuk menggunakan layanan e-banking yang ada di syariah mandiri. Hal ini seperti pemaparan dari Ibu Dwi Rahayu selaku nasabah pengguna e-banking bahwa:

> *"Layanan e-banking ini fleksibel banget mbak, dan lebih menghemat waktu saya. Karena layanan e-banking ini bisa kita akses kapan pun dan dimana pun, selama 24 jam. Selain itu, setelah mengenal dan menggunakan layanan ini, saya tidak perlu lagi*

[13] Hasil Wawancara dengan Bapak Kholis Selaku Nasabah Pengguna E-Banking Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, pada tanggal 25 Juni 2020

mengantri di kantor bank maupun ATM mbak. Jadi lebih enak aja gitu."[14]

Pemaparan dari Ibu Dwi Rahayu tersebut diperkuat dengan jawaban dari Ibu Riski F. selaku nasabah pengguna e-banking bahwa:

"*Layanan e-banking ini kan sifatnya fleksibel ya, sehingga saya bisa mengaksesnya dimana pun dan kapan pun. Cukup melalui HP, saya sudah bisa menikmati segala fiturnya dan bisa melakukan transaksi apapun sesuai dengan fitur yang disediakan. Sehingga saya tidak perlu lagi mencari ATM maupun kantor BSM. Dan tidak menghabiskan waktu saya. Walaupun sebetulnya ada sih ATM tapi jarang saya gunakan karena lebih nyaman dengan e-banking sih mbak khususnya pada aplikasi MSM. Karena ATM syariah mandiri sendiri jumlahnya juga sedikit.*"[15]

Bapak Kholis selaku nasabah pengguna e-banking di syariah mandiri juga mengatakan bahwa:

"*Layanan e-banking ini selain mempermudah transaksi, juga lebih menghemat waktu saya. Karena ketika transaksi tidak lagi membutuhkan waktu yang lama. Coba kalau di kantor BSM kan kita masih harus mengantri untuk mendapatkan layanan dan ini bisa membutuhkan waktu yang cukup lama, dan tentunya sangat melelahkan.*"[16]

Berdasarkan pernyataan dari ketiga narasumber tersebut, dapat diketahui bahwa layanan e-banking ini termasuk layanan yang fleksibel dan lebih menghemat waktu nasabah. Karena bisa diakses kapan pun dan dimana pun selama 24 jam. Dan nasabah tidak perlu lagi capek-capek untuk mengantri di bank maupun ATM. Karena cukup melalui HP atau komputer, nasabah sudah bisa melakukan transaksi apa pun sesuai dengan fitur yang disediakan.

---

[14] Hasil Wawancara dengan Ibu Dwi Rahayu ... tanggal 22 Juni 2020
[15] Hasil Wawancara dengan Ibu Riski F. ... 24 Juni 2020
[16] Hasil Wawancara dengan Bapak Kholis ... tanggal 25 Juni 2020

Selanjutnya peneliti menanyakan kembali mengenai faktor yang menjadi petimbangan nasabah menggunakan layanan e-banking yaitu dilihat dari segi jaminan keamanannya. Dan untuk hal ini Ibu Dwi Rahayu selaku nasabah pengguna e-banking menyampaikan bahwa:

> "*Kalau yang saya tahu, di layanan MSM itu sekarang sudah memiliki pengamanan ganda mbak. Tapi kalau layanan e-banking yang lainnya saya kurang tahu ya mbak. Karena dari beberapa layanan e-banking itu saya hanya menggunakan layanan MSM-nya. Dan dengan pengamanan ganda ini, saya tidak perlu khawatir lagi dengan orang yang tidak bertanggung jawab melalui HP saya.*"[17]

Pemaparan dari Ibu Dwi Rahayu tersebut diperkuat dengan jawaban dari Bapak Kholis selaku nasabah pengguna e-banking bahwa:

> "*Alasan saya tertarik menggunakan layanan e-banking ini salah satunya ya karena sistem keamanannya ini mbak. Dimana layanan e-banking ini memiliki sistem keamanan ganda yaitu berupa kata sandi dan pin. Jadi kalau dulu sebelum transaksi hanyak perlu memasukkan pin saja, tapi sekarang sebelum transaksi diharuskan memasukkan kata sandi terlebih dahulu, baru kemudian dilanjutkan dengan pin. Sehingga hanya bisa diakses oleh pemilik akun. Dan saya pun menjadi lebih nyaman dan tenang ketika melakukan transaksi melalui e-banking.*"[18]

Berdasarkan pernyataan dari kedua narasumber tersebut, dapat diketahui bahwa layanan e-banking ini telah meningkatkan jaminan keamanannya yaitu dengan memberikan keamanan ganda berupa pin dan kata sandi. Dengan perbaikan sistem keamanan ini nasabah menjadi lebih nyaman dan tidak perlu merasa khawatir lagi dengan orang-orang yang tidak bertanggung jawab (penjahat).

---

[17] Hasil Wawancara dengan Ibu Dwi Rahayu ... tanggal 22 Juni 2020
[18] Hasil Wawancara dengan Bapak Kholis .... tanggal 25 Juni 2020

Walaupun keamanan pada layanan e-banking telah ditingkatkan, namun dalam perjalanannya masih ada beberapa nasabah yang merasa khawatir dan kurang percaya dengan keamanan yang diberikan oleh pihak bank tersebut. Ibu Riski F. selaku nasabah pengguna e-banking mengatakan bahwa:

> "*Mengenai keamanan pada layanan e-banking ini kok saya masih sedikit ragu ya mbak. Saya kan menggunakan layanan e-banking yang MSM ya mbak. Dan setiap saya mau keluar dari aplikasi itu tidak ada perintah logout gitu, akan tetapi tiba-tiba keluar dari aplikasi begitu aja. Takutnya jika terjadi apa-apa, kan akun saya sebelumnya dalam kondisi login. Tapi meskipun seperti itu saya tetap menggunakannya, karena terkadang saya membutuhkan layanan ini untuk transaksi saya.*"[19]

Selanjutnya peneliti kembali mengajukan pertanyaan kepada narasumber mengenai faktor yang menjadi petimbangan nasabah menggunakan layanan e-banking dilihat dari segi kebutuhan nasabah. Dan untuk hal ini Ibu Dwi Rahayu selaku nasabah pengguna e-banking menyampaikan bahwa:

> "*Ya, salah satu alasan saya menggunakan layanan e-banking selain karena kemudahan dan efisiensi waktu yang ditawarkan, itu juga karena fitur-fitur yang disediakan oleh layanan e-banking ini sesuai dengan kebutuhan saya. Karena saya kan kebetulan punya usaha sampingan online shop jadi setiap saat itu butuh melakukan transaksi keuangan ya. Kalau harus ke kantor BSM atau ATM itu pasti cukup melelahkan ya mbak kalau harus bolak-balik. Ya dengan kehadiran e-banking ini sangat meringankan dan membantu pekerjaan saya.*"[20]

Pemaparan dari Ibu Dwi Rahayu tersebut diperkuat dengan jawaban dari Ibu Riski F. selaku nasabah pengguna e-banking bahwa:

---

[19] Hasil Wawancara dengan Ibu Riski F. .... tanggal 24 Juni 2020
[20] Hasil Wawancara dengan Ibu Dwi Rahayu ... tanggal 22 Juni 2020

> "*Layanan e-banking ini sangat sesuai dengan kebutuhan saya ya mbak. Karena saya sendiri juga tidak memiliki waktu luang yang banyak. Apalagi jam kerja di bank itukan juga terbatas. Awalnya sih ragu juga dengan layanan ini, tapi setelah saya mengetahui manfaatnya saya pun jadi tertarik, dan ternyata penggunaannya juga mudah dan praktis mbak. Jadi sekarang baru ke kantor BSM atau ATM kalau mau tarik tunai atau ada kepentingan yang gak bisa dilakukan melalui layanan e-banking.*"[21]

Bapak Kholis selaku nasabah pengguna e-banking di syariah mandiri juga mengatakan bahwa:

> "*Layanan e-banking ini sesuai dengan kebutuhan saya ya mbak. Apalagi di era digitalisasi seperti ini. Saya juga sering menggunakan layanan e-banking ini walaupun hanya sekedar pembelian top up saldo ke gopay ataupun pembelian pulsa. Intinya kehadiran layanan e-banking ini cukup membantu saya dalam pekerjaan dan transaksi keuangan. Kan memang fasilitas itu dibuat untuk memudahkan, kalau ada yang praktis dan lebih efisien kenapa harus nyari yang ribet.*"[22]

Berdasarkan pernyataan dari ketiga narasumber tersebut, dapat diketahui bahwa layanan e-banking ini memberikan banyak manfaat dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. karena layanan e-banking ini dapat meringankan pekerjaan mereka terutama bagi nasabah yang memiliki bisnis online dan juga sangat membantu transaksi untuk nasabah yang tidak memiliki waktu luang yang cukup banyak. Sehingga mereka tidak perlu meninggalkan tempat kerja untuk sekedar melakukan transaksi. Kecuali untuk transaksi tarik tunai. Bahkan nasabah juga sering menggunakan layanan e-banking walau sekedar untuk pembelian top up saldo gopay ataupun pembelian pulsa.

---

[21] Hasil Wawancara dengan Ibu Riski F. .... tanggal 24 Juni 2020
[22] Hasil Wawancara dengan Bapak Kholis .... tanggal 25 Juni 2020

2. Cara Bank Memasarkan Layanan E-Banking untuk Menarik Minat Nasabah

Bank sebagai lembaga keuangan yang bergerak dibidang jasa perbankan, bank menawarkan begitu banyak produk layanan dan kemudahan bagi para nasabahnya. Dan agar produk yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ini dapat dikenal oleh masyarakat luas dan semakin diminati, maka bank melakukan pemasaran dengan menggunakan prinsip 4P yang meliputi *Product, Price, Place* dan *Promotion.*

Produk layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ini berupa layanan atau fasilitas *e-banking*. Dimana produk layanan *e-banking* di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tersebut ada 4 layanan. Sebagaimana pemaparan dari Ibu Nungki Fadila H. selaku *customer service* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung pada saat wawancara, bahwa:

> "*Layanan e-banking yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung yaitu ada layanan SMS Notifikasi, BSM Call Center, BSM Net Banking dan Mandiri Syariah Mobile. Jadi di sini ada 4 layanan untuk e-banking. Namun sejauh ini yang paling banyak diminati oleh nasabah itu adalah layanan Mandiri Syariah Mobile (MSM) nya.*"[23]

Kemudian peneliti menanyakan kembali mengenai cara bank memasarkan layanan e-banking dilihat dari segi produk. Dan menurut

[23] Hasil Wawancara dengan Nungki Fadila H. Selaku *Customer Service* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung pada Tanggal 22 Juni 2020

pemaparan dari Ibu Nungki Fadila H. selaku *customer service* di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, bahwa:

> "*Saat ini Bank Syariah Mandiri terus melakukan inovasi pada produk layanannya. Dan yang terus dikembangkan itu yang MSM, karena pasarnya yang banyak ada pada MSM karena juga saat ini sudah banyak yang pakai HP dan sudah canggih-canggih juga. Untuk MSM ini terdapat banyak fitur terbaru yang dimiliki mbak, seperti halnya saat ini sudah bisa membuka rekening secara online melalui MSM dan bisa langsung melakukan setoran. Kita juga ada nih mbak, yang baru yang mau launching yaitu kita bisa membuka deposito melalui MSM. Inovasi-inovasi ini dilakukan dengan tujuan agar semakin diminati nasabah dan bisa diterima dengan baik oleh nasabah maupun calon nasabah dimasa sekarang maupun dimasa yang akan datang.*"[24]

Berdasarkan pemaparan dari Ibu Nungki Fadila H. tersebut, dapat diketahui bahwa untuk mempertahankan minat nasabah pada layanan e-banking ini pihak bank terus melakukan inovasi-inovasi pada layanan tersebut, selain agar tetap bisa mengikuti perkembangan teknologi yang semakin canggih hal ini juga agar nasabah tidak merasa jenuh. Dan salah satu inovasinya yaitu sekarang nasabah bisa melakukan pembukaan rekening secara online. Hal ini bertujuan untuk memudahkan nasabah dan juga untuk menarik minat nasabah.

Namun berdasarkan apa yang terjadi di lapangan, terkait dengan fitur terbaru yang dimiliki syariah mandiri dimana nasabah bisa melakukan pembukaan rekening secara online ini masih terdapat sedikit kendala yaitu ketika nasabah sudah berhasil membuka rekening dan mendapat SMS kode aktivasi dan setelah kode aktivasi dan nomor telepon

---

[24] *Ibid*.

tersebut dimasukkan ternyata terjadi kesalahan ketidak sesuaian kode ataupun nomor telepon. Meskipun nasabah sudah benar memasukkannya.

Selain dari produk, penentuan harga ini juga sangat penting. Karena pada saat nasabah melakukan transaksi perbankan pasti terdapat biaya administrasinya begitu juga pada layanan e-banking ini. Dan harga ini harus disesuaikan dengan manfaat yang diterima nasabah. Dan pada umumnya biaya administrasi dari produk yang ditawarkan Bank Syariah Mandiri dalam setiap melakukan transaksi tersebut tidak sama, sebagaimana pemaparan dari Ibu Nungki Fadila H. selaku *customer service* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, bahwa:

> "*Untuk biaya administrasinya itu berbeda-beda mbak, tergantung jenis transaksinya yaitu: untuk SMS Notifikasi Rp. 500,- /sms, BSM Call Center menggunakan pulsa lokal seperti nelfon biasa, untuk Mandiri Syariah Mobile ini jika transaksinya ke sesama mandiri maka gratis akan tetapi jika transaksi antar bank dikenakan biaya sekitar Rp. 6.000,- /transaksi, untuk cek saldo pada Mandiri Syariah Mobile ini gratis, dan untuk biaya administrasi BSM Net Banking untuk nasabah perorangan Rp. 2.500,-/bulan sedangkan nasabah perusahaan Rp. 10.000,-/bulan.*"[25]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan dari Ibu Riski F. selaku nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, bahwa:

> "*Dalam penggunaan layanan e-banking untuk alat transaksi seperti MSM ini biaya administrasi setiap transaksinya sama saja seperti ATM mbak, untuk transfer sesama bank itu gratis sedangkan jika lain bank itu dikenakan biaya Rp. 6000,- /transaksinya, terus Top Up OVO Rp. 1000,-/transaksi.*"[26]

Berdasarkan pemaparan dari kedua narasumber tersebut, dapat diketahui bahwa biaya administrasi dari setiap transaksi itu berbeda.

---

[25] *Ibid*.
[26] Hasil Wawancara dengan Ibu Riski F. ... tanggal 24 Juni 2020.

Seperti halnya dalam transaksi transfer apabila kesesama syariah mandiri maka gratis namun, jika kelain bank itu dikenakan biaya administrasi sebesar Rp 6000,-/transaksi, untuk SMS Notifikasi dikenakan biaya administrasi sebesar Rp 500/SMS, dan lain sebagainya. Dari beberapa biaya administrasi yang dikenakan oleh pihak bank ini tidak dikeluhkan oleh nasabah, karena biaya tersebut dinilai sangat terjangkau dan sesuai dengan manfaat yang diperoleh nasabah.

Selanjutnya peneliti menanyakan kembali mengenai cara bank memasarkan layanan e-banking dilihat dari segi pemilihan tempat. Untuk pemilihan lokasi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ini terbilang sangat strategis dan mudah dijangkau. Karena lokasinya yang berada di tengah kota. Menurut pemaparan Ibu Nungki Fadila H. selaku *customer service* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, bahwa:

> "*Lokasi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sangat strategis dan mudah dijangkau, karena terletak di Ruko Kepatihan sehingga dekat dengan jalan raya, apalagi jalan ini termasuk akses utama di wilayah Tulungagung, sehingga masyarakat bisa leluasa dengan menggunakan alat transportasi apapun ketika akan ke kantor BSM. Dan kondisi sinyal yang bagus juga membantu proses layanan lebih cepat.* "[27]

Berdasarkan pemaparan dari Ibu Nungki Fadila H. selaku *customer service* di syariah mandiri ini dapat diketahui bahwa penentuan lokasi berpengaruh pada kualitas pelayanan di syariah mandiri. Karena kondisi signal yang kuat juga akan mempercepat pelayanan transaksi nasabah.

[27] Hasil Wawancara dengan Nungki Fadila H. ... tanggal 22 Juni 2020.

Selanjutnya peneliti menanyakan kembali mengenai cara bank memasarkan layanan e-banking untuk menarik minat nasabah dan juga agar produk mereka lebih dikenal oleh masyarakat luas. Dan upaya pemasaran yang dilakukan yaitu salah satunya dengan melakukan promosi. Untuk promosi yang dilakukan Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung saat ini ialah dengan cara periklanan (*advertising*), penjualan perseorangan (*personal selling*), serta pemasaran sponsorship. Menurut pemaparan dari Ibu Nungki Fadila H. selaku *customer service* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, bahwa:

> "*Cara bank melakukan pemasaran yaitu dengan melakukan promosi melalui (1) penjualan perseorangan, yang dilakukan customer service, teller dan marketing diluar, dimana dari masing-masing ini bertugas untuk memperkenalkan produk layanan yang ada di BSM dengan face to face. (2) periklanan, untuk periklanan ini kita lakukan melalui media cetak seperti brosur dan melalui media sosial yang terletak di website BSM, instagram dengan nama @bsm_tulungagung, twitter dengan nama @syariah mandiri dan facebook dengan nama syariahmandiri. (3) sponsorship, untuk hal ini, ketika ada even kita buka gerai sebagai media pengenalan produk beserta layanan e-bankingnya, bahkan tidak jarang juga kita diminta untuk menjadi sponsor pada acara seperti jalan sehat, lomba SMK sejatim yang diadakan di tulungagung, gathering satker, pokoknya sudah banyak mbak even-even yang kita ikuti.*"[28]

Untuk selanjutnya terkait dengan penjualan perseorangan yang dilakukan bank ini disampaikan juga oleh Ibu Nungki Fadila H., selaku *customer service* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, bahwa:

> "*Salah satu strategi yang kita lakukan nasabah yang datang membuka rekening sekaligus kita tawari dan kita bukakan layanan*

[28] *Ibid.*

e-banking yang meliputi MSM, Net Banking, SMS Banking yang bertujuan untuk mempermudah transaksinya."[29]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan dari Ibu Dwi Rahayu selaku nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, bahwa:

"*Saat pembukaan rekening di Bank Syariah Mandiri dijelaskan oleh CS bahwa fasilitas dari BSM salah satunya memiliki layanan e-banking yang dapat dengan mudah diakses oleh semua masyarakat. Dan CS juga menawarkan fasilitas seperti MSM, SMS Banking kepada saya.*"[30]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan dari Ibu Riski F. selaku nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, bahwa:

"*Waktu saya akan membuka rekening, sama CS dijelaskan dan disarankan untuk menggunakan layanan e-banking, agar transaksinya bisa menjadi lebih mudah, dan disesuaikan juga dengan kebutuhan saya sebagai nasabah.*"[31]

Sedangkan untuk sponsorship ini syariah mandiri cabang tulungagung juga terbilang aktif membuka gerai saat ada even-even tertentu dan menjadi sponsor dalam berbagai kegiatan seperti kegiatan jalan sehat, lomba SMK sejatim dan lain sebagainya. Bahkan sejauh ini Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung juga terbilang cukup rutin membagikan brosur saat ada keramaian. Sedangkan untuk promosi melalui media sosial ini masih kurang optimal karena ada beberapa yang masih bergabung dan dikelola pusat seperti pada website milik mandiri syariah.

Selain dari 3 hal di atas, mandiri syariah juga melakukan kerja sama dengan pihak lain untuk memperluas pelayanannya. Menurut

[29] *Ibid*
[30] Hasil Wawancara dengan Ibu Dwi Rahayu ... tanggal 22 Juni 2020.
[31] Hasil Wawancara dengan Ibu Riski F. ... tanggal 24 Juni 2020.

pemaparan dari Ibu Nungki Fadila H. selaku *customer service* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, bahwa:

> "*Saat ini kita juga melakukan kerja sama dengan pihak lain mbak, seperti PLN, Telkom Indonesia, provider seluler dan lain sebagainya. Karena kita ada layanan e-banking yang bisa melakukan pembelian pulsa, pembayaran listrik dan lain sebagainya, melalui alat elektronik nasabah. Sehingga kita melakukan kerjasama tersebut.*"[32]

Strategi pemasaran yang dilakukan pihak syariah mandiri ini juga mendapat respon positif dari masyarakat, bahkan tidak sedikit yang akhirnya membuka rekening di mandiri syariah setelah mengetahui informasi terkait produk dan layanan yang ada di BSM. Dan untuk nasabah yang tadinya hanya menggunakan ATM, juga beralih ke layanan e-banking lainnya seperti MSM. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan Ibu Nungki Fadila H. selaku *customer service* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, bahwa:

> "*Selama ini, dalam proses pemasaran kita mendapatkan respon yang positif dari masyarakat. Karena memang layanan ini sangat membantu transaksi para nasabah. Dan promosi kitapun juga bersifat global sehingga nasabah lebih mudah untuk mencari informasi lebih detail terkait produk dan layanan kita.*"[33]

Setelah adanya layanan e-banking di syariah mandiri, ini memberikan pengaruh positif pada perkembangan perbankan. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Ibu Nungki Fadila H. selaku *customer service* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, bahwa:

> "*Setelah adanya layanan e-banking ini, dan dengan penambahan fitur-fitur terbarunya mampu memberikan pengaruh yang*

---

[32] Hasil Wawancara dengan Nungki Fadila H. ... tanggal 22 Juni 2020.
[33] *Ibid*.

signifikan mbak, kan apa-apa bisa dilakukan dari HP sehingga sekarang lebih memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Di tambah dengan pemasaran-pemasaran yang dilakukan selama ini membuat jumlah nasabah di Bank Syariah Mandiri ini juga meningkat."[34]

C. Analisis Temuan Penelitian

1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan E-Banking

Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung merupakan lembaga keuangan yang bergerak dibidang jasa, sehingga syariah mandiri menyediakan dan menawarkan berbagai macam produk layanan e-banking.

Berdasarkan dari penelitian yang sudah dilakukan kepada nasabah menunjukkan bahwa keputusan nasabah untuk menggunakan layanan e-banking yang ada di syariah mandiri ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu sebagai berikut:

a. Kemudahan

Persepsi kemudahan dapat dilihat dari sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya. Dan sejauh ini nasabah berpendapat bahwa layanan e-banking yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ini, mempermudah dan memberikan keleluasaan bagi nasabah dalam kegiatan transaksinya. Dan hal ini memanglah tujuan dari adanya layanan e-banking di syariah mandiri.

[34] *Ibid.*

Dengan menggunakan layanan e-banking nasabah sudah bisa melakukan pengecekan informasi saldo tabungan, pembayaran tagihan (listrik, air dan lainnya), melakukan transaksi pembelian seperti pulsa, PLN dan bisa juga melakukan transfer melalui alat elektronik nasabah tinggal menyesuaikan dengan fitur-fitur yang telah disediakan. Dan untuk aplikasi MSM sendiri juga tidak membutuhkan memori HP yang banyak. Sehingga dengan menggunakan layanan e-banking, maka transaksi nasabah akan semakin mudah, cepat, dan praktis. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor kemudahan ini memberikan kontribusi yang besar terhadap minat nasabah untuk menggunakan layanan e-banking.

b. Efisiensi Waktu

Selain memberikan kemudahan, layanan e-banking ini juga dapat menghemat waktu nasabah karena sifatnya yang praktis dan fleksibel. Layanan e-banking bisa diakses dimana pun dan kapan pun selama 24 jam. Cukup melalui alat elektronik milik nasabah sudah bisa menikmati dan melakukan transaksi apapun sesuai dengan fitur yang disediakan. Sehingga nasabah tidak perlu repot-repot menghabiskan waktunya untuk ke kantor Bank Syariah Mandiri maupun ATM ketika ingin melakukan transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan dan lain sebagainya. Dan ketika nasabah menggunakan layanan e-banking, maka mereka bisa menggunakan waktunya dengan lebih efisien untuk melakukan kegiatannya yang

lain. Dan pastinya bisa meningatkan produktivitas nasabah. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa efisiensi waktu berpengaruh pada minat nasabah untuk menggunakan layanan e-banking.

c. Jaminan Keamanan

Keamanan merupakan tolok ukur terhadap kemampuan bank untuk melindungi informasi pribadi nasabah. Semakin bagus kualitas keamanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepercayaan nasabah terhadap layanan e-banking yang ada di bank tersebut. Dan syariah mandiri saat ini telah meningkatkan kualitas keamanan pada layanan e-banking mereka yaitu dengan memberikan keamanan ganda berupa pin dan kata sandi.

Namun meski demikian tetap saja masih ada nasabah yang meragukan keamanan dari layanan e-banking, dengan alasan ketika nasabah ingin keluar dari aplikasi seperti pada MSM itu tidak terdapat perintah logout akan tetapi tiba-tiba keluar begitu saja. Sehingga hal ini membuat nasabah merasa khawatir karena sebelumnya akun nasabah tersebut dalam kondisi login. Namun, hal ini tidak membuat nasabah menjauh dari layanan e-banking. Mereka tetap menggunakannya dengan alasan kemudahan yang diberikan layanan e-banking. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa faktor keamanan tidak berpengaruh pada minat nasabah untuk menggunakan layanan e-banking.

d. Sesuai Kebutuhan Nasabah

Para pengguna e-banking mengaku bahwa e-banking merupakan layanan yang dibutuhkan oleh para nasabah karena mereka merasa bahwa layanan ini memberikan banyak manfaat dan kemudahan. Selain itu juga sangat menghemat waktu mereka. Misalnya untuk nasabah yang memiliki bisnis online mereka akan capek jika harus bolak-balik ke bank atau ATM. Sehingga kehadiran e-banking ini bisa meringankan pekerjaan mereka.

Selain itu untuk nasabah yang memiliki pekerjaan sangat padat, dan membuatnya tidak memiliki waktu luang yang banyak. Maka mereka akan terbantu dengan kehadiran e-banking ini karena tidak perlu lagi bersusah payah untuk pergi ke bank atau ATM dan meninggalkan tempat kerja hanya untuk melakukan transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan dan lain sebagainya. Ia cukup melakukan transaksi tersebut melalui layanan e-banking dan tinggal milih fitur-fitur yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa kesesuaian dengan kebutuhan nasabah berpengaruh terhadap minat nasabah untuk menggunakan layanan e-banking.

2. Cara Bank Memasarkan Layanan E-Banking untuk Menarik Minat Nasabah

Setiap bank memiliki caranya masing-masing untuk memasarkan produk dan layanannya. Seperti halnya Bank Syariah Mandiri KCP

Tulungagung yang juga memiliki kebijakan tersendiri untuk memasarkan produk dan layanannya. Dan strategi yang digunakan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung dalam memasarkan produk layanannya yaitu dengan menerapkan prinsip 4P, yaitu sebagai berikut:

a. Produk (*Product*)

Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung menyediakan layanan berbasis elektronik berupa layanan e-banking. Dimana pada layanan e-banking yang ada di mandiri syariah ini terdiri dari 4 layanan yang meliputi SMS Notifikasi, BSM Call Center, Mandiri Syariah Mobile (MSM), dan Syariah Mandiri Net. Dari ke-4 layanan tersebut yang paling banyak diminati adalah MSM.

Dan upaya pemasaran bank untuk menarik minat nasabah pada layanan e-banking yaitu dengan terus meningkatkan kualitas produk e-banking dan juga terus melakukan inovasi-inovasi pada layanan tersebut. Dengan tujuan agar nasabah tidak merasa jenuh dan tetap tertarik untuk menggunakan layanan e-banking tersebut dikemudian hari. Salah satu hasil inovasinya yaitu sekarang nasabah bisa melakukan pembukaan rekening secara online.

Namun, karena fitur tersebut merupakan fitur baru sehingga terkadang masih ada sedikit kendala yaitu ketika nasabah sudah berhasil membuka rekening dan mendapat SMS kode aktivasi, akan tetapi setelah dimasukkan ternyata kode dan nomor telepon tersebut mengalami masalah ketidaksesuaian kode. Meskipun nasabah sudah

benar memasukkannya. Sehingga hal ini perlu dilakukan pengkoreksian ulang dan perbaikan. Meski demikian, sejauh ini pihak syariah mandiri tetap menggencarkan pembukaan rekening secara online agar lebih efisien dan mengurangi penggunaan kertas.

b. Harga (*Price*)

Selain penyediaan produk yang bagus, penentuan harga merupakan aspek penting dalam pemasaran. Harga menjadi sangat penting untuk diperhatikan, karena harga juga menentukan laku tidaknya produk dan jasa layanan tersebut. Penentuan harga juga disesuaikan dengan manfaat yang diperoleh nasabah. Dan sejauh ini syariah mandiri sudah menawarkan harga yang relatif murah dan terjangkau bagi nasabahnya. Misalkan untuk biaya administrasi MSM ini gratis. Sedangkan BSM Net banking nasabah perseorangan biayanya Rp. 2.500,-/bulan dan untuk nasabah perusahaan Rp. 10.000,-/bulan. Sedangkan biaya transaksi untuk MSM ini berbeda-beda tergantung transaksinya. Transaksi sesama syariah mandiri gratis dan untuk antar bank Rp. 6000,-/transaksi, biaya tersebut sama saja dengan ATM dan lain sebagainya. Harga yang terjangkau ini menjadi daya tarik tersendiri bagi nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya keluhan dari nasabah terkait biaya administrasi tersebut.

c. Tempat (*Plice*)

Lokasi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung berada di keramaian, pusat kota dan dekat dengan jalan raya, sehingga mudah diakses oleh masyarakat terutama yang tinggal diperkotaan. Penentuan lokasi merupakan salah satu faktor yang penting karena kondisi yang mendukung juga akan membantu mempercepat proses pelayanan transaksi nasabah, apalagi pemasaran e-banking yang juga dilakukan secara global melalui media sosial pasti membutuhkan sinyal yang kuat. Selain itu, dalam suatu persaingan bisnis lokasi mempunyai pengaruh yang signifikan dalam aktifitas pemasaran. Karena dengan penentuan lokasi yang tepat, maka target pencapaian bank syariah dalam memasarkan e-banking akan dapat diraih.

d. Promosi (*Promotion*)

Promosi merupakan upaya bank untuk memperkenalkan produk layanan e-banking agar lebih dikenal oleh masyarakat luas dan untuk menarik minat nasabah maupun calon nasabah. Promosi yang dilakukan oleh syariah mandiri yaitu yang pertama dengan cara periklanan melalui media cetak (brosur) dan memalui media sosial seperti instagram, twitter, facebook dan web syariah mandiri. Selanjutnya yang kedua yaitu melalui penjualan perseorangan yang dilakukan *customer servis, teller, security,* dan bagian marketing lainnya. Dimana dari masing-masing ini bertugas memperkenalkan produk layanan e-banking yang ada di syariah mandiri secara *face to*

face. Seperti yang dilakukan *customer service* yang menawarkan secara langsung kepada nasabah yang datang melakukan pembukaan rekening tabungan, dengan sekaligus menawarkan layanan e-bankingnya.

Yang ketiga yaitu sponsorship. Untuk hal ini yang dilakukan syariah mandiri cabang Tulungagung adalah dengan membuka gerai saat ada event dan menjadi sponsor dalam berbagai kegiatan, seperti jalan sehat, gathering, lomba SMK sejatim dan sebagainya. Selain itu pihak mandiri syariah saat ini juga melakukan kerja sama dengan beberapa instansi seperti PLN, PT Telkom, Provider seluler dan sebagainya. Hal ini karena dilayanan e-banking tersedia fitur-fitur dimana nasabah bisa melakukan pembayaran listrik, dan pembelian pulsa secara online sehingga perusahaan melakukan kerjasama tersebut.

Adanya layanan e-banking di syariah mandiri ini mampu memberikan pengaruh positif pada perkembangan perbankan. Dan dengan pemasaran-pemasaran yang dilakukan selama ini mampu menarik minat nasabah, sehingga jumlah penabung maupun pengguna e-banking di syariah mandiri juga meningkat.