

**PRINSIP-PRINSIP MANAJEMEN SYARIAH DALAM MENINGKATKAN
MINAT NASABAH MELALUI LAYANAN *INTERNET BANKING*
PADA BANK MEGA SYARIAH KANTOR CABANG
PEMBANTU TRANSMART JEMBER**

SKRIPSI



Oleh :

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER**
**SHafa QOMARIA ROMADHONA
NIM: 204105010062**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
NOVEMBER 2024**

**PRINSIP-PRINSIP MANAJEMEN SYARIAH DALAM MENINGKATKAN
MINAT NASABAH MELALUI LAYANAN *INTERNET BANKING*
PADA BANK MEGA SYARIAH KANTOR CABANG
PEMBANTU TRANSMART JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam - Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
Oleh :
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

SHAFQA QOMARIA ROMADHONA
NIM: 204105010062

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
NOVEMBER 2024**

**PRINSIP-PRINSIP MANAJEMEN SYARIAH DALAM MENINGKATKAN
MINAT NASABAH MELALUI LAYANAN *INTERNET BANKING*
PADA BANK MEGA SYARIAH KANTOR CABANG
PEMBANTU TRANSMART JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam - Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh :

Shafa Qomaria Romadhona
NIM: 204105010062

Disetujui Pembimbing


UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Dr. Sofiah, M.E.
NIP. 199105152019032005

**PRINSIP-PRINSIP MANAJEMEN SYARIAH DALAM MENINGKATKAN
MINAT NASABAH MELALUI LAYANAN *INTERNET BANKING*
PADA BANK MEGA SYARIAH KANTOR CABANG
PEMBANTU TRANSMART JEMBER**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah
Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Hari : Senin
Tanggal : 09 Desember 2024

Tim Penguji

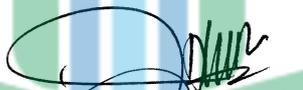
Ketua

Siti Indah Purwaning Yuwana., S.SI., M.M.
NIP. 198509152019032005

Sekretaris

Fatimatu Zahro, S.H.I., M.SEI.
NIP. 199508262020122007

Anggota :

1. Dr. Hj. Nurul Widyawati I.R, S.Sos., M.Si. ()

2. Dr. Sofiah, M.E. ()

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Ubaidillah, M.Ag.
NIP: 196812261996031001

MOTTO

وَلِكُلِّ وِجْهَةٌ هُوَ مُوَلِّيٰهَا فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ أَيْنَ مَا تَكُونُوا يَأْتِ بِكُمُ اللَّهُ
جَمِيعًا إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ

Artinya : “Bagi setiap umat ada kiblat yang dia menghadap ke arahnya. Maka, berlomba-lombalah kamu dalam berbagai kebajikan. Di mana saja kamu berada, pasti Allah akan mengumpulkan kamu semuanya. Sesungguhnya Allah Mahakuasa atas segala sesuatu”.*



* Q.S, Al-baqarah 148

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Robbil' Alamin, dengan segala berkah rahmat, hidayah, serta inayah yang Allah berikan akhirnya, penelitian ini menyelesaikan skripsi yang berjudul "Prinsip-Prinsip Manajemen Syariah dalam Meningkatkan Minat Nasabah Melalui Internet Banking Pada Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember". Sholawat bertangkai salam semoga tetap mengalir deras untuk junjungan kita yakni Nabi Muhammad Shollallahu' Alaihi Wasallam, seluruh keluarga, para sahabat dan para pengikut yang setia sampai akhir hayatnya. Dalam penyelesaian skripsi ini, tentunya peneliti memiliki sumber semangat, sumber motivasi dan sumber do'a dari orang-orang terdekat. Dengan penuh kehormatan peneliti mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Ibu Siti Maryam dan Bapak Natari, Terimakasih atas segala pengorbanan, segala keringat dan segala do'a yang tiada henti dipanjatkan untuk mengiringi segala langkah anakmu. Sehingga, dengan keajaiban iringan do'a anakmu bisa menyelesaikan skripsi ini dan sebentar lagi akan menjadi sarjana. Semoga Allah menjaga, memberikan umur panjang yang barokah dan selalu memberikan rejeki yang halal untuk ibu dan bapak.
Aamiinn
2. Yang saya sayangi dan saya cintai suamiku Muhammad Fauzan, yang selalu mendukung dan mendoakan saya untuk tidak menyerah walau banyak cobaan yang dilalui, selalu menghibur, memberikan semangat, dan mendoakan saya untuk selalu dipermudah dalam kuliah.

3. Untuk kakak pertama saya Citra Agustin Anggraini, kakak kedua saya Mustikawati Sugihartini dan kedua kakak ipar saya Khoirun Soleh, Ahmad Alfian Azmi, terimakasih atas segala dukungan dan motivasi yang di berikan kepada saya.
4. Untuk teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah (PS3) yang telah melewati suka duka dalam menimba ilmu bersama. Dan teruntuk sahabat seperjuanganku di masa perkuliahan (Yeni, Laila, Iin) yang selalu memberikan keceriaan.
5. Terimakasih, terimakasih untuk diri saya sendiri, untuk tidak menyerah, terima kasih karena sudah bertahan sampai sejauh ini, terimakasih untuk selalu mau diajak berperang dengan isi kepala, dan terimakasih karena sudah bisa membuktikan bahwa kamu bisa melewati semuanya.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT. yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PRINSIP-Prinsip Manajemen Syariah Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Melalui Layanan Internet Banking Pada Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember” sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana strata (S1) dengan lancar. Shalawat dan salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman yang penuh intelektual ini. Kesuksesan dalam penyelesaian skripsi ini dapat penulis peroleh karena dukungan dan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terimakasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hefni, S.Ag M.M CPEM. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
2. Bapak Dr. H. Ubaidillah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Bapak Dr. M.F Hidayatullah, S.H.I, M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
4. Ibu Ana Pratiwi, SE., AK., MSA selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah
5. Dr. Abdul Rakhim, S. Ag., MEI selaku Dosen Penasihat Akademik (DPA) Yang telah menjadi penasihat yang baik dan sabar

6. Sofiah M.E selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan bimbingan serta bersedia meluangkan waktunya demi kelancaran penulisan skripsi ini
7. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
8. Seluruh civitas akademika perpustakaan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
9. Seluruh keluarga Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember
10. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, maka kritik dan saran selalu penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengembangan khazanah keilmuan kita semua.

Jember, 28 November 2024

Penulis,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Shafa Qomaria Romadhona
204105010062

ABSTRAK

Shafa Qomaria Romadhona, Sofiah, 2024: *Prinsip-Prinsip Manajemen Syariah Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Melalui Internet Banking Pada Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember*

Kata Kunci : Prinsip-Prinsip Manajemen Syariah, Meningkatkan Minat Nasabah, Internet Banking

Dalam upaya menyempurnakan konsep dasar layanan teknologi informasi pada industri perbankan dan memperkenalkannya kepada nasabah, bank menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang terkini dan masih segar. Untuk memenuhi beban kerja yang semakin meningkat, bank memerlukan akses teknologi informasi untuk mempercepat pertumbuhan. Teknologi informasi mendukung berkembangnya layanan perbankan seperti teknologi perbankan atau *E-Banking*. *E-Banking* juga harus mempertimbangkan beberapa strategi pemasaran untuk memasarkan layanan tersebut.

Fokus penelitian ini adalah 1) Bagaimana penerapan prinsip-prinsip manajemen syariah dalam layanan internet banking pada Bank Mega Syariah? 2) Bagaimana layanan internet banking dapat meningkatkan minat nasabah pada Bank Mega Syariah?

Dengan tujuan penelitian 1) Mengetahui penerapan prinsip-prinsip manajemen syariah dalam layanan internet banking Bank Mega Syariah. 2) Mengetahui layanan internet banking dapat meningkatkan minat nasabah pada Bank Mega Syariah.

Metode penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kualitatif deskriptif. Subyek penelitian ini menggunakan teknik *purposive*, sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun keabsahan datanya menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Penerapan prinsip-prinsip manajemen syariah dalam layanan internet banking pada Bank Mega Syariah telah diterapkan dengan baik. Adapun prinsip-prinsip manajemen syariah yang ada pada bank mega syariah ialah Ihsan (kebaikan yang optimal), Khilafah, Shura (Musyawarah), Istiqomah (Konsisten), Tawazun dan Keadilan. 2) Layanan internet banking dapat meningkatkan minat nasabah pada Bank Mega Syariah dengan optimal sehingga Bank mega syariah mengalami kenaikan angka minat nasabah pada bank mega syariah. Hal ini dikarenakan pada bank mega syariah Kantor cabang pembantu Transmart Jember telah menerapkan faktor-faktor penting yaitu Pemasaran, Kemudahan, Manfaat, Kenyamanan dan kepercayaan.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING | ii |
| PENGESAHAN | iii |
| MOTTO | iv |
| PERSEMBAHAN..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| ABSTRAK | ix |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| A. Konteks Penelitian..... | 1 |
| B. Fokus penelitian | 11 |
| C. Tujuan penelitian..... | 11 |
| D. Manfaat penelitian..... | 11 |
| E. Definisi istilah | 13 |
| F. Sistematika pembahasan | 15 |
| BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN | 17 |
| A. Penelitian terdahulu..... | 17 |
| B. Kajian teori | 28 |
| 1. Manajemen Syariah..... | 28 |
| 2. Layanan <i>Banking</i> | 32 |
| 3. Perbankan Syariah..... | 34 |

| | |
|--|------------|
| 4. <i>Internet banking</i> | 38 |
| 5. Faktor-faktor yang meningkatkan minat nasabah | 48 |
| 6. Perilaku dan Minat Konsumen | 54 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 60 |
| A. Pendekatan dan jenis penelitian | 60 |
| B. Lokasi penelitian | 60 |
| C. Subjek penelitian | 61 |
| D. Teknik pengumpulan data | 62 |
| E. Analisis data | 64 |
| F. Keabsahan data | 66 |
| G. Tahap-tahap penelitian | 67 |
| BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA | 70 |
| A. Gambaran objek penelitian | 70 |
| B. Penyajian data dan analisis | 73 |
| C. Pembahasan temuan | 114 |
| BAB V PENUTUP | 150 |
| A. Kesimpulan | 150 |
| B. Saran | 150 |
| DAFTAR PUSTAKA | 152 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |
| Lampiran 1 : Matrik Penelitian | |
| Lampiran 2 : Pernyataan Keaslian Tulisan | |
| Lampiran 3 : Pedoman Wawancara | |

Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 5 : Surat Selesai Penelitian

Lampiran 6 : Jurnal Kegiatan Penelitian

Lampiran 7 : Surat Screening Turnitin 25%

Lampiran 8 : Surat Selesai Bimbingan

Lampiran 9 : Dokumentasi Penelitian

Lampiran 10: Biodata Penulis



DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1 Data Perbedaan Bank Mega Syariah KCP Transmart Jember dengan Bank Lainnya | 7 |
| Tabel 2 Data Perkembangan Jumlah Nasabah | 9 |
| Tabel 3 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu | 25 |
| Tabel 4 Struktur Organisasi | 73 |
| Tabel 5 Resume Pembahasan..... | 148 |



BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Semakin berkembangnya suatu negara, maka berkembang pula perekonomian negara tersebut. Begitu juga Islam pada saat ini berkembang dengan berdirinya lembaga keuangan yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah. Menurut undang-undang No.21 Tahun 2008 pasal 1, ayat 1, tentang perbankan syariah disebutkan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melakukan kegiatan usahanya.¹

Dalam upaya menyempurnakan konsep dasar layanan teknologi informasi pada industri perbankan dan memperkenalkannya kepada nasabah, bank menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang terkini dan masih segar. Untuk memenuhi beban kerja yang semakin meningkat, bank memerlukan akses teknologi informasi untuk mempercepat pertumbuhan. Teknologi informasi mendukung berkembangnya layanan perbankan seperti teknologi perbankan atau *E-Banking*. *E-Banking* juga harus mempertimbangkan beberapa strategi pemasaran untuk memasarkan layanan tersebut.

Beberapa strategi pemasaran yang digunakan merupakan komponen bauran pemasaran jasa. Bauran pemasaran merupakan alat bagi pemasaran

¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah Pasal 1

yang mencakup berbagai aspek rencana pemasaran yang harus diperhatikan dalam rangka melaksanakan strategi pemasaran dan penyediaan yang ditetapkan dapat berjalan sukses.² Industri perbankan berkeinginan memperluas jangkauan akses pasarnya untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan terhadap para nasabahnya, dan yang paling penting lagi penerapan *internet banking*, ini dapat dijadikan sebagai sarana strategis untuk melakukan kompetisi antar bank yang terasa sangat ketat.³

Meskipun Lembaga keuangan berupa menerapkan *E-banking* pada pertengahan tahun 1990an, *Stanford federal credit union* adalah Lembaga keuangan pertama yang menawarkan layanan perbankan online kepada semua anggotanya pada bulan oktober 1994, banyak nasabah ragu-ragu untuk melakukan transaksi keuangan melalui web. Implementasi transaksi keuangan online, penggunaan e-commerce oleh Perusahaan termuka seperti amerika online, amazon.com dan eBay mengharuskan gagasan membayar barang di internet agar menyebar.

Indonesia juga merupakan negara pertama yang memperkenalkan perbankan online pada tahun 2001, bank sentral asia (BCA) menjadi bank Indonesia pertama yang berani menerapkan perbankan elektronik secara besar-besaran di Indonesia menurut situs berita BCA. Yang pertama kali masuk ke dalam program perbankan online Indonesia adalah bank Indonesia.

² Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba 4, 2001), h. 70

³ Budi Agus Riswadi, *Aspek Hukum Internet banking*, (Jakarta; Raja Grafindo Persada, 2005), hal. 47.

Banyak bank yang telah menggunakan layanan *internet banking* berikut di Indonesia:

1. Tahun 1998, Bank Internasional Indonesia
2. Tahun 2000, Bank Niaga
3. Tahun 2001, Bank Bukopin
4. Tahun 2001, Bank Central Asia (BCA)
5. Tahun 2003, Bank Mandiri
6. Tahun 2005, Bank Permata Net
7. Tahun 2006, Bank Permata e- Business
8. Tahun 2007, Bank Negara Indonesia & Bank Lippo
9. Tahun 2008, Bank Danamon Indonesia
10. Tahun 2009, Bank Rakyat Indonesia
11. Tahun 2010, Bank Mega⁴

Internet banking bukan hanya sekedar layanan, tetapi strategi utama bank untuk pertumbuhan dan profitabilitas yang berkelanjutan. Tidak hanya itu, hal ini meningkatkan loyalitas pelanggan, tetapi juga menjadi faktor yang menarik bagi pelanggan baru. Dan ini bukan hanya sekedar memenuhi kebutuhan pelanggan seluler, ada tujuan strategi lainnya, yaitu pengurangan biaya dan profitabilitas.

Internet banking sudah tidak asing lagi bagi masyarakat Indonesia, terutama yang tinggal di perkotaan. Karena bertambahnya jumlah bank di

⁴ Tonny Marezco, Sejarah *Internet banking*, 17 April 2014, <https://tonnymarezco.wordpress.com/2014/04/17/sejarah-internet-banking/>, diakses tanggal 4 februari 2015 (21-05)

tanah air dan banyak juga yang menawarkan layanan tersebut.⁵ *Internet banking* adalah layanan perbankan tanpa cabang, yaitu sarana yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan aktivitas perbankan tanpa harus pergi ke cabang. Menurut Karen First adalah sebagai berikut: “*Internet banking* adalah penggunaan internet sebagai saluran pengiriman eksternal untuk layanan keuangan, termasuk layanan tradisional seperti pembukaan rekening bank atau mentransfer uang antar rekening yang berbeda. Dan layanan keuangan baru, seperti penyerahan dan pembayaran tagihan elektronik, di mana nasabah dapat menerima dan membayar tagihan melalui situs web bank”.⁶

Layanan yang diberikan *internet banking* kepada nasabah meliputi transaksi pembayaran, informasi rekening, transfer antar rekening, update suku bunga dan nilai tukar, pengelolaan perubahan nomor identifikasi pribadi (PIN), Alamat atau kartu rekening, informasi pribadi dan hal-hal lainnya kecuali penarikan dan tabungan. Karena penarikan uang selalu memerlukan layanan ATM dan penyetoran uang selalu memerlukan bantuan dari cabang bank.⁷

Mobile banking menggunakan salah satu jasa pelayanan perbankan yang disediakan oleh bank termasuk bank syariah agar nasabah dapat bertransaksi

⁵ “Makalah Permasalahan SMS/Mobile Banking yang Terjadi pada Perubahan di Indonesia”, <http://imazshare.wordpress.com/2012/12/03/makalah-permasalahan-smsmobile-banking-yang-terjadi-pada-perbankan-di-indonesia/html>, diakses 10 november 2014 (20.35)

⁶ Karen Furst, et.at, “*Internet banking: Development and Prospect*”, *Program on Information Resources Policy Harvard University*, April 2002, hal.4, (Dalam buku Budi Riswandi, *Aspek Hukum Internet banking*, Jakarta: Raja Grafindo Perseda, 2005, hal. 20).

⁷ “Makalah Permasalahan SMS/Mobile Banking yang pada Perbankan di Indonesia”, <http://imazshare.wordpress.com/2012/12/03/makalah-permasalahan-smsmobile-banking-yang-terjadi-pada-perbankan-di-indonesia/html>, diakses 10 november 2014 (20.35)

setiap saat, tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan. *Mobile banking* merupakan salah satu perbankan atau produk yang menggunakan teknologi maju, layanan ini berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan.

Mobile banking bertujuan meningkatkan pelayanan kepada nasabah, memenuhi keinginan pasar, memberi kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi. Ada beberapa layanan yang digunakan nasabah dalam *mobile banking* antara lain untuk mengirim uang (transfer) antar rekening bank, untuk membayar tagihan telepon rumah, Listrik, angsuran kredit rumah, mobil, totor, atau pinjam apapun setiap bulan atau asuransi jiwa, asuransi mobil, dan transaksi non finansial lainnya.⁸ Dalam *mobile banking* adanya pemisahan secara fisik antara bank dan nasabahnya, tidak ada interaksi fisik antara nasabah dengan karyawan bank menyebabkan situasi yang unik, sehingga kepercayaan dari nasabah adalah hal yang terpenting bagi bank.⁹

Keuntungan menggunakan layanan *mobile banking* adalah mempermudah pekerjaan Anda, menambah pengetahuan, mengurangi waktu penggunaan, dan mempengaruhi tingkat kinerja seseorang.¹⁰ Nasabah menggunakan layanan *mobile banking* karena menghemat waktu saat *mobile* transaksi keluar. Meskipun *mobile banking* nyaman bagi nasabah Bank, ada juga kelemahan *mobile banking* yang harus diwaspadai pengguna salah satunya adalah banyaknya tindak pidana di dunia internet, seperti serangan

⁸ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta:Prenadaa Media Group, 2011), h. 196.

⁹ Mahmudatus Sa'diyah dan Nur Azizah, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Muslim Pengguna Mobile Banking di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kudus*, Hal. 120.

¹⁰ Wiji Nur Astuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), h. 115.

hacker terhadap layanan *internet banking*, pelanggaran hak cipta oleh orang yang tidak bertanggung jawab.

Manajemen adalah suatu proses yang dilakukan seseorang dalam mengatur kegiatan yang dikerjakan individu atau kelompok. Gunanya untuk mencapai target secara Bersama-sama menggunakan sumber daya yang tersedia. Secara umum, manajemen dapat diartikan sebagai seni dan ilmu dalam mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Hal ini dapat diperoleh dari pengalaman, pengamatan dan pelajaran serta kemampuan untuk menggunakan pengetahuan manajemen.¹¹ Pengelolaan organisasi atau perusahaan sesuai nilai-nilai Islam berdasarkan pedoman Al-Qur'an, Hadis, kesepakatan ulama (ijma), dan analogi hukum (qiyas), seperti tercermin dalam surah Ali Imran (3:130)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم مِّنْ أَمْوَالِكُمْ حَتَّىٰ تَكُونُوا كَالْحِيَابِ أَلَيْسَ بِالْحَيَابِ عَنِ الَّذِينَ كَفَرُوا وَآتَوَّعُوا
 اللَّهُ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertawakal kepada Allah agar kamu beruntung”.

Tujuan dari manajemen syariah adalah untuk mencapai keberhasilan yang tidak hanya bersifat material, tetapi juga spiritual, dengan mengedepankan keseimbangan antara kebutuhan dunia dan akhirat dalam manajemen syariah, aspek-aspek seperti keadilan, transparasi, kejujuran,

¹¹ G.R Terry dan L.W Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), h. 2.

amanah, dan etika bisnis sangat dijunjung tinggi.¹² Prinsip dasar manajemen syariah berfokus pada pencapaian kemaslahatan umum (maslahatan), dengan menghindari unsur riba (bunga), gharar (ketidakpastian), dan maisir (spekulasi).

Tabel. 1
Data Perbandingan Bank Mega Syariah Kantor Cabang
Pembantu Transmart Jember dengan Bank Syariah Lainnya

| Bank | Perbandingan |
|-------------------|--|
| Bank Mega Syariah | Berfokus pada transparansi efisiensi dan pengelolaan berbasis akad Syariah namun layanan internet banking mereka masih dalam tahap pengembangan untuk bersaing dengan bank syariah lainnya. Menerapkan akad syariah seperti wadiah (titipan), dan Mudharabah (bagi hasil), tetapi fokus utama mereka masih pada pengembangan produk yang menarik minat nasabah baru. Fokus pada memperluas layanan digital dengan menekankan nilai-nilai syariah seperti keadilan, ihsan, khilafah, shura, istiqomah, tawazun. |
| Bank Muamalat | Memiliki keunggulan dalam konsistensi penerapan prinsip syariah. Namun disegi teknologi internet banking, mereka menghadapi tantangan untuk memenuhi ekspektasi nasabah digital modern. Layanan digital mereka kurang inovasi dibanding pesaing lainnya, yang bias mengurangi minat nasabah milenial. Lebih menekankan pada pendekatan tradisional seperti edukasi nasabah tentang prinsip syariah, meskipun butuh moderasi layanan digital. |
| Bank BCA Syariah | Grup BCA syariah mereka memanfaatkan teknologi BCA Syariah dengan standar syariah. Internet banking cenderung lebih modern dan sesuai dengan kebutuhan generasi muda. Mereka juga memanfaatkan reputasi grup BCA syariah untuk menarik nasabah baru. Layanan internet banking mereka sangat kompetitif, mudah di akses dan modern, meskipun fokus syariahnya sedikit kalah dengan BSI |
| Bank BSI | Bank syariah terbesar di Indonesia, BSI mengintegrasikan prinsip syariah dengan teknologi canggih, seperti aplikasi BSI Mobile, yang menawarkan fitur-fitur inovasi untuk memudahkan transaksi syariah berbasis digital. BSI |

¹² Azizy, A. Q, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2003), h. 20.

| | |
|--|---|
| | <p>Mobile menjadi unggulan dengan fitur-fitur inovasi seperti pembiayaan syariah, investasi syariah secara digital. Hal ini memberi daya tarik kuat bagi nasabah. Menjadi pelopor dalam mengintegrasikan prinsip syariah dengan teknologi modern melalui promosi inovasi dan fitur yang lengkap, sehingga lebih unggul dalam menarik nasabah digital-savvy.</p> |
|--|---|

Bank Mega Syariah menghadirkan produk *I-Banking* modern yang mengemas *SMS Banking* (M-Syariah) dan *Internet banking* dalam satu aplikasi, tersedia melalui sistem operasi Android dan aplikasi Java. Aplikasi *mobile banking* Bank Mega Syariah memungkinkan nasabah untuk memilih kenyamanan bertransaksi menggunakan kedua metode tersebut, dan pentingnya teknologi informasi dalam bisnis tidak dapat disangkal. Banyak perusahaan di seluruh dunia berharap untuk menjadi pemimpin bisnis global melalui berbagai investasi skala besar di perusahaan *e-bisnis*, *e-commerce*, dan perusahaan teknologi informasi (TI) global lainnya. Oleh karena itu, terdapat kebutuhan nyata bagi para manajer dan praktisi untuk memahami bagaimana mengelola fungsi organisasi yang penting ini. Mengelola sistem informasi dan teknologi yang mendukung proses bisnis modern suatu organisasi merupakan tantangan besar bagi manajer bisnis, manajer TI, dan profesional.¹³

Bank Mega Syariah mengalami peningkatan pada nasabah semenjak diberlakukan *M-Banking* karena didalam *m-banking* terdapat beberapa fitur yang memudahkan nasabah, aplikasi *m-banking* bank mega syariah tersendiri

¹³ Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet banking*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015), hal.21.

yaitu (M-Syariah) terdapat fitur di dalamnya seperti (QRIS, Transfer, E-Wallet, Info Rekening, Cek Saldo, Pulsa, Tarik Tunai, Paket Data, Listrik, Buka Rekening/ Deposito, BBS, PDAM, Ziswat, Layanan Bank Mega Syariah, Jadwal Sholat). Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember juga berkerja sama dengan Café tebing botani, UNUSA (Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya), dan dr. umum di puskesmas mangli.¹⁴

Selain itu, Di Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Trasmart Jember mengalami peningkatan nasabah yang berlokasi di Gerdu Sempusari, Kec. Kaliwates, Kab. Jember, Jawa Timur. Oleh karena itu peningkatan nasabah dari tahun 2022-2024 data nasabah yang menggunakan layanan *internet banking* di bank mega syariah.

Tabel. 2
Data Perkembangan Jumlah Nasabah Layanan *Internet banking* pada Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember

| Tahun | Jumlah Nasabah |
|--------------|----------------|
| 2022 | 57 |
| 2023 | 291 |
| 2024/Agustus | 579 |

Sumber: Data Internal Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, dari salah satu karyawan bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Trasmart Jember, pada tahun 2022 terdapat 57 nasabah, kemudian di tahun 2023 terdapat 291 nasabah, kemudian di tahun ke 2024 saat ini ada 579 nasabah. Dapat di lihat dari tabel di atas bahwa pada setiap tahunnya terjadi

¹⁴ Rizal Candra Pupito, Wawancara Dengan Penulis, Bank Mega Syariah kantor cabang pembantu Transmart Jember, Jember, 21 November 2024.

peningkatan jumlah minat nasabah melalui layanan *internet banking* di Bank Mega Syariah.¹⁵

Alasan memilih judul Prinsip-Prinsip Manajemen Syariah Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Melalui Layanan Internet Banking Pada Bank Mega Syariah ialah layanan internet banking semakin menjadi kebutuhan di era digital saat ini. Dengan menghubungkan prinsip-prinsip manajemen syariah dengan teknologi modern, penelitian ini relevan untuk melihat bagaimana Bank Mega Syariah KCP Transmart Jember dapat meningkatkan daya tarik nasabah. Prinsip-prinsip manajemen syariah berfokus pada transparansi, keadilan, dan kemaslahatan umat. Menghubungkannya dengan layanan internet banking memberikan nilai lebih dalam memberikan solusi perbankan modern yang tetap sesuai dengan syariah.

Dengan menyoroti peran prinsip-prinsip syariah, penelitian ini dapat menunjukkan bagaimana Bank Mega Syariah membangun kepercayaan dan minat nasabah untuk menggunakan layanan mereka melalui pendekatan islami. Dengan memilih lokasi spesifik, penelitian ini dapat menghasilkan temuan yang relevan secara lokal, sekaligus memberikan gambaran yang lebih terfokus untuk strategi operasional bank syariah di daerah tersebut. Topik yang menggabungkan prinsip-prinsip manajemen syariah dengan layanan internet banking masih relatif kurang diteliti, sehingga penelitian ini dapat memberikan wawasan baru di bidang perbankan syariah.

¹⁵ Hanif, Wawancara Dengan Penulis, Bank Mega Syariah kantor cabang pembantu Jember, Jember, 16 Agustus 2024.

Berdasarkan latar belakang di atas yang telah dijelaskan, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui manajemen syariah dalam meningkatkan minat nasabah. Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Prinsip-Prinsip Manajemen Syariah Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Melalui Layanan *Internet banking*”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian diatas, maka fokus masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip manajemen syariah dalam layanan *internet banking* pada Bank Mega Syariah?
2. Bagaimana layanan *internet banking* dapat meningkatkan minat nasabah pada Bank Mega Syariah?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pada penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui penerapan prinsip-prinsip manajemen syariah dalam layanan *internet banking* Bank Mega Syariah.
2. Mengetahui layanan *internet banking* dapat meningkatkan minat nasabah pada Bank Mega Syariah.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang partisipasi dalam penyampaian hasil setelah penelitian selesai. Manfaat yang dicapai bersifat teoritis dan manfaat praktis.¹⁶ Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

¹⁶ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember, 2020), 45.

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis menunjukkan pada manfaat yang diterapkan secara langsung. Dari hasil penelitian ini, diharapkan mampu memberikan ilmu pengetahuan, khususnya dibidang perbankan terutama terkait dengan prinsip-prinsip manajemen syariah dalam meningkatkan minat nasabah melalui layanan *internet banking* Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

1) Penelitian ini merupakan salah satu langkah dalam mengembangkan, menerapkan serta melatih berfikir secara ilmiah sehingga dapat memperluas wawasan apabila kelak menghadapi masalah, terutama yang erat hubungannya dengan prinsip-prinsip manajemen syariah dalam meningkatkan minat nasabah melalui layanan *internet banking* Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember.

2) Untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) dan mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi.

b. Bagi Bank Mega Syariah, Penelitian ini diharapkan sebagai sumber informasi untuk Bank Mega Syariah dalam penggunaan *internet banking* dan memberikan gambaran yang jelas khususnya kepada Bank Mega Syariah dalam kaitan penggunaan *internet banking*

c. Bagi UIN KHAS (Kiai Haji Achmad Siddiq) Jember

- 1) Sebagai pengembangan keilmuan dan evaluasi terhadap kurikulum yang telah diberikan sehingga mampu untuk memenuhi kebutuhan kerja dibidangnya.
- 2) Sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya khususnya dibidang strategi pemasaran dan khasanah kepastakaan.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadikan pokok permasalahan didalam judul penelitian. Hal ini bertujuan untuk memudahkan pembicaraan terhadap apa yang dimaksud oleh peneliti.¹⁷

1. Manajemen Syariah

Manajemen syariah yaitu merupakan terobosan baru dalam perekonomian Islam dimana sesuai dengan kepribadian dan karakteristik bangsa Indonesia, sehingga menuntut kemampuan yang harus dimiliki oleh manajer maupun anggota untuk memahami betul aturan-aturan kerja dalam agama islam dalam rangka mencapai tujuan secara optimal serta dapat menerapkan manajemen syariah dengan baik, di era globalisasi ini.¹⁸

2. *Internet banking*

Internet banking yaitu merupakan pelayanan jasa perbankan untuk mempermudah nasabah di dalam melakukan transaksi perbankan, karena *internet banking* memanfaatkan teknologi sistem informasi. layanan

¹⁷ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember, 20220), 47.

¹⁸ Dewi Amalia, Tubagus Rifqy Thantawi, Azizah Mursidah, *Analisis Manajemen Syariah Terhadap Penerapan Strategi Marketing MIX dalam Pemasaran Produk-Produk, Sahid Banking Journal*, no 1 (2022), hal. 37. <http://jurnal.febi-inais.ac.id/index.php/SahidBankingJ>

internet banking merupakan wujud dari responsifnya lembaga keuangan bank terhadap peluang dalam persaingan saat ini. Bagi sektor perbankan, penggunaan *internet banking* sangat berpotensi mengefisiensi biaya sekaligus meningkatkan pendapatan melalui sistem yang jauh lebih efektif dari pada bentuk konvensional. Layanan *internet banking* menawarkan berbagai macam kemudahan dalam kegiatan transaksi perbankan di Indonesia.¹⁹ Kemudahan itu antara lain dimulai dari penawaran jasa perbankan melalui situs-situs yang dibuat oleh bank yang bersangkutan sampai pada tawaran untuk melakukan transaksi secara online melalui media internet.²⁰

3. Minat Nasabah

Minat nasabah adalah ketertarikan keinginan seseorang untuk menggunakan produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu institusi keuangan, seperti bank. Minat ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas layanan, reputasi bank, kebutuhan nasabah, serta nilai-nilai yang diyakini oleh nasabah. Dalam konteks perbankan syariah, minat nasabah sering kali berkaitan dengan kepercayaan terhadap prinsip-prinsip syariah yang diterapkan oleh bank serta kesesuaian produk dengan nilai-nilai islam.²¹

¹⁹ Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet banking*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hal. 29-30.

²⁰ Maria Darus Badruzaman, *Kontrak Dagang Elektronik Tinjauan dari Aspek Hukum Perdata*, (Bandung: Penerbit PT. Citra Aditya Bakti, 2001), hal 271.

²¹ Rahayu. S, Pengaruh Layanan Terhadap Minat Nasabah Pada Bank Syariah, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 5, No. 2, (2015), 86

Prinsip-prinsip manajemen syariah dalam meningkatkan minat nasabah melalui layanan *internet banking* Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember, untuk mengetahui tentang kajian yang memberikan rekomendasi strategis bagi Bank Mega Syariah dalam merancang layanan *internet banking* yang lebih menarik bagi nasabah, serta mengeksplorasi dampak dari penerapan prinsip-prinsip manajemen syariah terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.

F. Sistematika Pembahasan

Berikut adalah sistematika pembahasan yang diterapkan dalam penelitian ini:

BAB I Pendahuluan, yang berisi latar belakang masalah, focus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, metode penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II Metode pembahasan, yang berisi tentang ringkasan kajian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan pada saat ini serta memuat kajian teori.

BAB III Metode penelitian, yang berisi tentang metode yang digunakan peneliti yang meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, keabsahan data dan tahapan-tahapan penelitian.

BAB IV Hasil penelitian, yang berisi tentang inti atau hasil penelitian, objek penelitian, penyajian data, analisis data dan pembahasan temuan.

BAB V Kesimpulan dan saran, yang berisi kesimpulan dan hasil penelitian kesimpulan dari penelitian dan memberikan jawaban atas masalah yang telah dikemukakan. Bab ini juga mengemukakan saran/rekomendasi yang sejalan dengan permasalahan yang diusulkan.



BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Dalam bagian ini penelitian menggunakan berbagai temuan penelitian sebelumnya berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan, lalu merangkum penelitian yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan (skripsi, disertai, thesis dan sebagainya). Dengan menganalisis langkah-langkah tersebut, dapat memberikan informasi tentang seberapa besar orisinalitas dan status penelitian yang hendak dilakukan.²²

Adapun beberapa penelitian dianggap relevan yang dapat mendukung dan menjadi kajian penelitian yang akan dilakukan yaitu:

1. Penelitian dilakukan oleh Muhamaad vady Azhar Lubis, Onan Marakali Siregar tahun 2021, Yang berjudul “*Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI Kantor Cabang Pembantu Rantauprapat*”.²³

Mobile banking memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan via ponsel/smartphone, seperti *BSI Mobile*. Namun, pengguna *BSI Mobile* relatif sedikit di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Rantauprapat karena beberapa faktor, termasuk belum banyak nasabah yang menggunakan smartphone, keterbatasan teknologi, dan kurangnya jaringan internet. Penelitian ini menganalisis minat nasabah

²² Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, hal. 47.

²³ Muhamaad vady Azhar Lubis, Onan Marakali Siregar, *Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank Kantor Cabang Pembantu Rantauprapat*, *Jurnal Mobile Banking, Minat Nasabah, Loyalitas*, Vol. 6, No. 4, (2021), <https://ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/PROCURATIO/article/view/1773>

guna meningkatkan loyalitas pelanggan. Metode penelitiannya deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data wawancara dan kuesioner. Perubahan-perubahan utama meliputi:

- a. Penghapusan detail redundan.
 - b. Penyederhanaan kalimat.
 - c. Tetap mempertahankan esensi isi asli
2. Penelitian dilakukan oleh Hamdiah, Likdanawati, tahun 2021, Yang berjudul “*Strategi Peningkatan Minat Nasabah Dalam Penggunaan Internet Mobile Banking, studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri di Lhokseumawe*”.²⁴

Penelitian ini mendeskripsikan strategi Bank Syariah Mandiri cabang Lhokseumawe dalam meningkatkan minat pelanggan terhadap internet *mobile banking*. Strategi tersebut mencakup promosi layanan untuk menarik dan mempertahankan nasabah, yang dilakukan melalui iklan dan penjualan pribadi. Karyawan layanan pelanggan menawarkan *mobile banking* saat pembukaan akun baru. Kendala yang dihadapi termasuk kemampuan teknologi pelanggan dan kurangnya pengetahuan tentang fasilitas *mobile banking*. Metode penelitian ini bersifat kualitatif dan deskriptif, menggunakan data dari wawancara dan dokumentasi.

3. Penelitian dilakukan oleh Ferdi Anggriawan, Lisa Wanda Afriani, tahun 2022, Yang berjudul “*Fakto-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah*

²⁴ Hamdiah, Likdanawati, *Strategi Peningkatan Minat Nasabah Dalam Penggunaan Internet Mobile Banking, studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri di Lhokseumawe*, Jurnal Visioner dan Strategis, Vol. 10, No. 1, (2021), <https://ojs.unimal.ac.id/visi/article/view/4813/2610>

Menggunakan Internet banking pada PT BSI Kantor Cabang Pembantu Jagong Jeget”.²⁵

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh keamanan, kenyamanan, kepercayaan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* pada PT BSI kantor cabang pembantu Jagong Jeget. Pendekatan penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan observasi, kuesioner dan dokumentasi. Hasil penelitian disimpulkan bahwa keamanan (X1) diperoleh nilai thitung 4,989 > ttabel 1,662 (sig. 0,000 < 0,05) kenyamanan (X2) diperoleh nilai thitung 2,419 > ttabel 1,662 (sig. 0,018 < 0,05) kepercayaan (X3) diperoleh nilai thitung 2,716 > ttabel 1,662 (sig. 0,008 < 0,05) Dari hasil uji simultan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa diperoleh nilai Fhitung 79,572 > Ftabel 2,48 (sig. 0,000 < 0,05). Maka keamanan, kenyamanan dapat kepercayaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel minat nasabah menggunakan *internet banking* pada PT BSI kantor cabang pembantu Jagong Jeget.

4. Penelitian dilakukan oleh Sofiah, Rizky Putri Ayu, tahun 2022, Yang berjudul *“Implementasi Digital Saving Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember”*.²⁶

²⁵ Ferdi Anggriawan, Lisa Wanda Afriani, *Fakto-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet banking pada PT BSI Kantor Cabang Pembantu Jagong Jeget*, Jurnal Pemikiran Hukum dan Ekonomi Islam, Vol. 12, No. 2, (2022), 52-62, <https://journal.iaintakengon.ac.id/index.php/mbz/article/download/223/139>

²⁶ Sofiah, Rizky Putri Ayu, *Implementasi Digital Saving Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember*, Jurnal Ekonomi Syariah, Vol. 4, No. 1, (2022), <https://Ejournal.Kopertais4.Or.Id/Tapalkuda/Index.Php/Lantabur/Articel/Download/4813/3394>

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis implementasi digital saving untuk meningkatkan mutu layanan di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jember serta mengidentifikasi hambatan, kekurangan, dan kelebihan layanan tersebut. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, di mana informan ditentukan secara purposive. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta dianalisis dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *digital saving* diterapkan secara maksimal melalui web bukarekening.bri.co.id sesuai teori *e-service quality*. Hambatan yang dihadapi berasal dari faktor internal, seperti data nasabah yang belum terdaftar, dan faktor eksternal seperti sinyal yang lemah. Kekurangan termasuk nasabah baru dan lanjut usia yang kesulitan membuka rekening *digital saving*. Kelebihan layanan ini adalah efisiensi tanpa kartu dan transaksi yang lebih cepat.

5. Penelitian dilakukan oleh Mukarromatul Isnaini, Retna Anggitaningsih, Nurul Setianingrum tahun 2023, Yang berjudul, “*Pengembangan SDM Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan BMT-UGT Nusantara Capem Balung Jember*”.²⁷

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis BMT UGT Nusantara Capem Balung Jember merupakan salah satu lembaga keuangan yang

²⁷ Mukarromatul Isnaini, Retna Anggitaningsih, Nurul Setianingrum, *Pengembangan SDM Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan BMT-UGT Nusantara Capem Balung Jember*, Jurnal Of Economic Sharia Law and Business Studies, Vol. 3, No. 1, (2023), 67-81, <https://ejournal.stismu.ac.id/ojs/index.php/Iltizamat/article/view/1746>.

memiliki visi misi mengembangkan ekonomi syariah. Dalam BMT UGT Nusantara Capem Balung diperlukan adanya strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan. Salah satu strategi yang sesuai adalah strategi pengembangan SDM yang diharapkan dapat mengembangkan dan meningkatkan kinerja karyawan khususnya di BMT UGT Nusantara Capem Balung. Fokus penelitian ini adalah bagaimana pengembangan SDM dalam meningkatkan kinerja karyawan. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode yang digunakan adalah observasi, dokumentasi, dan wawancara. Dari proses penelitian yang dilakukan, terhadap temuan pengembangan SDM dalam meningkatkan kinerja karyawan dan yang diperoleh adalah BMT UGT Nusantara sudah melakukan tahapan-tahapan pertama dalam memperoleh karyawan melalui perekrutan, dan setelah karyawan direkrut selanjutnya akan diikuti sertakan dalam program pelatihan, pemberian motivasi pada karyawan ketika bekerja, dan mengevaluasi hasil pekerjaan agar BMT UGT mengetahui seberapa persen kinerja karyawan.

6. Penelitian dilakukan oleh Saiful Amri, tahun 2024, Yang berjudul, *“Pengaruh Presepsi Manfaat, Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking BRI Dikalangan Mahasiswa”*.²⁸

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) persepsi manfaat dan minat penggunaan *mobile banking* BRI di kalangan mahasiswa program studi pendidikan ekonomi tahun 2022/2023, dan (2)

²⁸ Saiful Amri, *Pengaruh Presepsi Manfaat, Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking BRI Dikalangan Mahasiswa*, Jurnal Ekonomi, Akuntansi, dan Perpajakan, Vol. 1, No. 2, (2024), 224-237, <https://doi.org/10.61132/jeap.v1i2.380>

minat kepercayaan penggunaan *mobile banking* BRI di kalangan mahasiswa yang sama. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, serta teknik pengumpulan data berupa angket, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *variabel perceived benefits* (x1) dan kepercayaan (x2) terhadap minat penggunaan *mobile banking* BRI. Rekomendasi diberikan kepada Bank BRI untuk meningkatkan server layanan *mobile banking* dan kepada mahasiswa untuk berhati-hati dalam melakukan transaksi. Hasil penelitian diharapkan menjadi referensi bagi pendidik dalam penggunaan *mobile banking*.

7. Penelitian dilakukan oleh Muhammad Khanifan Abdillah, Aldi Rahman, Vaza Zahiduz Zaka, Hersa Farida Qoriani, tahun 2024, Yang berjudul “*Analisis Implementasi Aplikasi Bsi Mobile Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di BSI Kantor Cabang Pembantu Jember Balung*”.²⁹

Tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas layanan BSI *Mobile* di wilayah BSI Jember Balung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BSI *Mobile* adalah super aplikasi yang menyediakan fitur transaksi dan syariah, memungkinkan nasabah bertransaksi mandiri tanpa ke bank atau ATM. Hal ini mengurangi antrian di *banking hall*, meningkatkan transaksi melalui e-channel, dan membuat layanan lebih efektif dan

²⁹ Muhammad Khanifan Abdillah, Aldi Rahman, Vaza Zahiduz Zaka, Hersa Farida Qoriani, *Analisis Implementasi Aplikasi Bsi Mobile Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di BSI KANTOR CABANG PEMBANTU Jember Balung*, Jurnal Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu, Vol. 2, No. 3, (2024), 128-132, <https://doi.org/10.59435/gjmi.v2i3.398>

efisien. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan data dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumen asli.

8. Penelitian dilakukan oleh Nafa Latif Vani Purwanto, Nabila Nur Aisyah, Dita Salsabila, Nurul Setianingrum, tahun 2024, Yang berjudul, *“Transformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah”*³⁰

Transformasi digital telah menjadi tren di industri perbankan, termasuk BSI. Penelitian ini menganalisis pelaksanaan transformasi digital BSI untuk meningkatkan inovasi layanan primer. Metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologis. Data dikumpulkan, disusun, diinterpretasikan, dan dianalisis untuk memahami dampak transformasi digital di BSI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital meningkatkan inovasi layanan digital BSI, seperti *mobile banking, internet banking, dan virtual assistant*, yang memberikan kemudahan akses layanan perbankan kapanpun dan dimanapun. Layanan menjadi lebih cepat, aman, dan menyenangkan. Survei menunjukkan peningkatan kepuasan nasabah atas layanan digital BSI.

9. Penelitian dilakukan oleh Adeliya Gita Silviana Putri, Rendy Andika Putra, M.F. Hidayatullah, tahun 2024, Yang berjudul *“Strategi Pemasaran*

³⁰ Nafa Latif Vani Purwanto, Nabila Nur Aisyah, Dita Salsabila, Nurul Setianingrum, *Transformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital, Vol. 1, No. 3, (2024), 615-617, <https://jurnal.itc.web.id/index.php/jebd/index>

Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Produk Pembiayaan KPR di Bank BTN KC Jember”.³¹

Dalam dunia perbankan yang kompetitif, Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember harus memiliki strategi pemasaran efektif untuk menguasai segmen pasar produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan taktik dan strategi pemasaran BTN KC Jember dalam meningkatkan jumlah nasabah pada produk KPR. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode observasi dan wawancara dengan karyawan marketing BTN KC Jember. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pemasaran yang digunakan termasuk segmenting, targeting, positioning (STP) dan marketing mix 4P (*product, price, promotion, place*).

10. Penelitian dilakukan oleh Nabila Ainuz Zahro, Endah Hambarwati, Nurul Erda, Ravika Mutiara Savitrah, tahun 2024, Yang berjudul “Brainstroming Optimalisasi Manajemen Risiko Operasional Pada Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah BRI Unit Kencong Jember”.³²

Manajemen risiko adalah serangkaian prosedur dan metode untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko serta

³¹ Adeliya Gita Silviana Putri, Rendy Andika Putra, M.F. Hidayatullah, *Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Produk Pembiayaan KPR di Bank BTN KC Jember*, Jurnal Journal Of Indonesian Social Society (JISS), Vol. 2, No. 1, (2024), 17-21, <https://jurnal.padangtekno.com/index.php/jiss/article/view/217>

³² Nabila Ainuz Zahro, Endah Hambarwati, Nurul Erda, Ravika Mutiara Savitrah, *Brainstroming Optimalisasi Manajemen Risiko Operasional Pada Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah BRI Unit Kencong Jember*, Jurnal Ilmiah Pengabdian Pada Masyarakat (JIPM), Vol. 1, No. 3, (2024), 361-364, <http://doi.org/10.47233/jipm.v2i1>

meningkatkan persaingan di sektor perbankan. Penting untuk mengetahui faktor-faktor yang meningkatkan kepercayaan pengguna pelanggan *internet banking*. Artikel ini bertujuan menganalisis manajemen risiko pada layanan *mobile banking* di BRI Kencong menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan teknik pengumpulan data wawancara.

Tabel 1.2
Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

| No | Nama Penulis/Tahun | Judul Penelitian | Persamaan | Perbedaan |
|----|---|---|---|---|
| 1 | Muhamad Azhar Lubis, Onan Marakali Siregar (2021) | Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI <i>Mobile</i> Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI kcp Rantauprapat | Menggunakan pendekatan kualitatif, deskriptif | Lokasi penelitian Tujuan terfokus pada minat nasabah pada penggunaan aplikasi BSI <i>Mobile</i> dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan pada Bank BSI kcp Rantauprapat |
| 2 | Hamdiah, Likdanawati (2021) | Strategi Peningkatan Minat Nasabah Dalam Penggunaan <i>Internet Mobile Banking</i> , studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri di Lhokseumawe | Menggunakan kualitatif dan deskriptif, dengan menggunakan data wawancara dan dokumentasi. Sama-sama peningkatan minat nasabah dalam penggunaan <i>internet mobile banking</i> . | Lokasi penelitian Variabel menggunakan strategi peningkatan minat nasabah |
| 3 | Ferdi Anggriawan, Lisa Wanda Afriani | Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah | Menggunakan <i>internet banking</i> | Lokasi penelitian. Menggunakan deskriptif kuantitatif. Terdahulu hanya |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | (2022) | Menggunakan <i>Internet banking</i> Pada PT. BSI kcp Jagong Jeget | | berfokus pada factor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan <i>internet banking</i> |
| 4 | Sofiah, Rizky Putri Ayu (2022) | Implementasi Digital Saving Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember | Menggunakan kualitatif pendekatan deskriptif Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi | Lokasi penelitian Terdahulu focus pada implementasi digital saving dalam memperbaiki mutu layanan |
| 5 | Mukarromatul Isnaini, Retna Anggitaning sih, Nurul Setianingrum (2023) | Pengembangan SDM Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan BMT-UGT Nusantara Capem Balung Jember | Menggunakan kualitatif Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi | Lokasi penelitian Terdahulu focus pada pengembangan SDM dalam Meningkatkan kinerja kariawan BMT-UGT Nusantara Capem Balung Jember |
| 6 | Saiful Amri (2024) | Pengaruh persepsi manfaat, kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan <i>Mobile Banking</i> BRI Dilakukan Mahasiswa | Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi | Lokasi penelitian Terdahulu berfokus pada pengaruh persepsi manfaat, kepercayaan terhadap minat pengguna <i>mobile banking</i> Menggunakan kuantitatif pendekatan deskriptif |
| 7 | Muhammad Khanifan Abdillah, Aldi Rahman, Vaza Zahiduz Zaka, Hersa Farida Qoriani (2024) | Analisis Implementasi Aplikasi BSI <i>Mobile</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di BSI kcp Jember Balung | Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi | Lokasi penelitian Terdahulu berfokus pada implementasi aplikasi BSI dalam meningkatkan kualitas pelayanan |
| 8 | Nafa Latif Vani Purwanto, Nabila Nur | Transformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada | Menggunakan deskriptif kualitatif | Lokasi penelitian Terdahulu berfokus pada transformasi digital sebagai inovasi layanan |

| | | | | |
|----|---|---|--|--|
| | Aisyah, Dita Salsabila, Nurul Setianingrum (2024) | Nasabah | | prima |
| 9 | Adeliya Gita Silviana Putri, Rendy Andika Putra, M.F. Hidayatullah (2024) | Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Produk Pembiayaan KPR di Bank BTN KC Jember | Menggunakan pendekatan kualitatif Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara | Lokasi penelitian Terdahulu fokus pada strategi pemasaran untuk meningkatkan jumlah nasabah pada produk pembiayaan KPR |
| 10 | Nabila Ainuz Zahro, Endah Hambarwati, Nurul Erda, Ravika Mutiara, Savitrah (2024) | Brainstroming Optimalisasi Manajemen Risiko Operasional Pada Layanan <i>Mobile Banking</i> Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah BRI Unit Kencong Jember | Menggunakan kualitatif dengan pendekatan studi kasus Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara | Lokasi penelitian Terdahulu fokus pada brainstorming optimalisasi manajemen risiko operasional pada layanan <i>mobile banking</i> dalam meningkatkan kepercayaan nasabah |

Sumber: Data diolah oleh peneliti 2024

Hasil uraian penelitian dahulu yang telah disajikan diatas, ada 8 penelitian yang menggunakan metode kualitatif, dan menggunakan metode kuantitatif serta menggunakan penelitian terbaru pada tahun 2021-2024. Perbedaan penelitian terdahulu lebih berfokus hanya pada strategi pemasaran suatu produk dalam minat nasabah atau peningkatan jumlah nasabah, tetapi ada sebagian yang menggunakan jenis promosi *internet banking*. Sedangkan penelitian ini berfokus pada analisis nilai manajemen syariah melalui prinsip-prinsip manajemen syariah dalam meningkatkan minat nasabah melalui layanan *internet banking*.

B. Kajian Teori

Kajian teori berisi tentang pembahasan teori yang dijadikan sebagai dasar pijakan dalam penelitian, pembahasan secara lebih luas dan mendalam akan semakin memperdalam wawasan peneliti dalam mengkaji permasalahan yang hendak dipecahkan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan peneliti.

1. Manajemen Syariah

Manajemen adalah suatu proses yang dilakukan seseorang dalam mengatur kegiatan yang dikerjakan individu atau kelompok. Gunanya untuk mencapai target secara Bersama-sama menggunakan sumber daya yang tersedia. Secara umum, manajemen dapat diartikan sebagai seni dan ilmu dalam mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Hal ini dapat diperoleh dari pengalaman, pengamatan dan pelajaran serta kemampuan untuk menggunakan pengetahuan manajemen.³³

Manajemen syariah adalah suatu pengelolaan untuk memperoleh hasil optimal yang bermuara pada pencarian keridhoan Allah SWT. Oleh sebab itu maka segala sesuatu Langkah yang diambil dalam menjalankan manajemen tersebut harus berdasarkan aturan-aturan Allah SWT. Aturan-aturan itu tertuang dalam Al-Qur'an, Al-Hadist dan beberapa contoh yang dilakukan oleh para sahabat. Berdasarkan prinsip atau kaidah dan Teknik manajemen yang ada relevansinya dengan Al-Qur'an atau Al-Hadist

³³ G.R Terry dan L.W Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara,2009), h. 2.

antara lain prinsip amar ma'ruf nahi munkar, kewajiban menegakkan keadilan, kewajiban menegakkan kebenaran, dan kewajiban menyampaikan Amanah.

Menurut kamaluddin sebagai perbankan yang berbasis syariah, seharusnya semua elemen sudah menerapkan kegiatan manajemen sesuai syariat islam. Dalam islam, manajemen dipandang sebagai perwujudan amal shaleh yang harus bertitik tolak dari niat baik. Niat baik tersebut akan memunculkan motivasi untuk mencapai hasil yang baik demi kesejahteraan bersama. Paling tidak, ada empat landasan untuk mengembangkan manajemen menurut pandangan islam, yaitu kebenaran, kejujuran, keterbukaan, dan keahlian. Seseorang manajer harus memiliki empat sifat utama itu agar manajemen yang diadikannya mendapatkan hasil yang maksimal.³⁴

Tidak ada manajemen dalam islam yang tidak memuat tata nilai atau etika yang melingkupinya, sebagaimana tidak mungkin membangun masyarakat muslim tanpa didasari dengan akhlak. Manajemen syariah memiliki beberapa karakteristik, di antaranya:³⁵

- a. Berlandaskan hukum islam
- b. Mengutamakan akad
- c. Menghindari riba, gharar, dan maysir
- d. Manajemen keadilan dan kesetaraan

³⁴ Fatkhur, Ahmad, *Konsep Manajemen Syariah Dalam Menghadapi Tantangan Generasi Millenial*, Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam, Vol 5, No 2, (2019), h. 296-309, <http://jurnal.iain-padangsidipuan.ac.id/index.php/attijarah>

³⁵ Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen Syariah Sebuah kajian Historis dan Kontemporer* (Jakarta: Raja Grafindo, 2006), h. 235-236.

- e. Mematuhi etika dan moral
- f. Mematuhi prinsip halal dan haram
- g. Bertanggung jawab secara sosial dan lingkungan
- h. Mendorong kemitraan dan kolaborasi
- i. Membangun peradaban berdasarkan nilai-nilai etika tauhid
- j. Mencari keridhoan Allah SWT

Prinsip-Prinsip dalam manajemen syariah , Ada beberapa prinsip dasar ekonomi islam yang berusaha dirumuskan oleh beberapa pakar yakni sebagai berikut :

- a. Ihsan (kebaikan yang optimal)

Ihsan berarti melakukan segala sesuatu dengan sebaik mungkin, tidak hanya sekedar memenuhi kewajiban, tetapi melakukannya dengan kualitas terbaik. Penerapan dalam manajemen syariah, ihsan mendorong perusahaan dan karyawan untuk memberikan pelayanan dan produk dengan kualitas terbaik, serta menjalankan tugas dengan penuh dedikasi.³⁶

- b. Khilafah

Nilai ini mendasari prinsip kehidupan kolektif manusia dalam islam (siapa memimpin siapa). Fungsi utamanya adalah menjaga keteraturan interaksi antar kelompok termasuk dala bidang ekonomi agar kekacauan dan keributan dapat dihilangkan, atau dikurangi.dalam islam pemerintah memainkan peran yang kecil tetapi sangat penting

³⁶ Karim, Adiwarmarman Azwar, Ekonomi Islam, Suatu Kajian Kontemporer, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Perseda, 2004), h. 12.

dalam perekonomian. Peran utamanya adalah untuk menjamin perekonomian agar berjalan sesuai syari'ah dan untuk memastikan tidak terjadi pelanggaran terhadap hak-hak manusia.³⁷

c. Shura (Musyawarah)

Shura adalah prinsip musyawarah atau pengambilan keputusan bersama. Dalam islam, keputusan yang diambil melalui musyawarah dianggap lebih adil dan mengikat semua pihak. Penerapan dalam konteks manajemen syariah, pemimpin harus mengedepankan musyawarah dengan karyawan atau stakeholder lain dalam pengambilan keputusan penting. Ini membantu menciptakan rasa kebersamaan dan keterlibatan dalam perusahaan.

d. Istiqomah (Konsisten)

Istiqomah yaitu konsistensi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. Prinsip ini mengajarkan pentingnya tetap teguh pada jalur yang benar, meskipun menghadapi tantangan. Penerapan dalam dunia bisnis, istiqomah berarti konsistensi dalam menjalankan visi, misi, serta nilai-nilai syariah tanpa kompromi terhadap hal-hal yang melanggar aturan islam.

e. Tawazun

Konsep tawazun merupakan nilai dasar yang pengaruhnya terlihat pada berbagai aspek tingkah laku ekonomi muslim, semisal kesederhanaan (moderation), hemat (parsimony), dan menjauhi sifat

³⁷ Karim, Adiwarmarman Azwar, Ekonomi Islam, Suatu Kajian Kontemporer , 20-21

boros (israf). Keseimbangan yang dimaksud bukan hanya persoalan keseimbangan antara aspek dunia dan akhirat, akan tetapi juga seimbang dalam kaitannya dengan kepentingan perseorangan dan kepentingan umum, serta antara hak kewajiban. Bila dalam kehidupan perekonomian tidak terjadi balance (keseimbangan) antara berbagai unsur tersebut, maka akan terjadi ketimpangan dan kesenjangan sosial³⁸.

f. Keadilan

Konsep keadilan sosial bersifat multidimensional. Keadilan berkaitan dengan kebenaran, persamaan di hadapan hukum, jaminan social, dan sebagainya. Keadilan berarti pula kebijaksanaan dalam mengalokasikan sejumlah hasil tertentu dari kegiatan ekonomi bagi mereka yang tidak mampu memasuki pasar atau tidak sanggup membelinya menurut kekuatan pasar, yaitu kebijaksanaan melalui zakat, infaq, dan sedekah.³⁹

2. Pengertian Layanan *Banking*

Pelayanan menjadi salah satu kunci yang meningkatkan kepercayaan konsumen Ketika memutuskan apakah akan melakukan transaksi online. Pelayanan *banking* atau layanan *banking* adalah serangkaian layanan yang diberikan oleh institusi perbankan kepada nasabah dalam rangka memenuhi kebutuhan finansial mereka. Layanan ini mencakup berbagai aktivitas seperti penyimpanan uang, transfer dana,

³⁸ Syafi'I Antonio, Muhammad, *Bank Syariah: dari teori ke praktik*, (Jakarta:Gema Insani Pers, 2001), 83-85.

³⁹ Muhammad Hadhori, *Tarikh At-Tasyri' Al- Islam*, (Surabaya: Hidayah), h. 94-95.

pembayaran tagihan, pemberian kredit, layanan investasi, serta layanan digital seperti *internet banking* dan *mobile banking*. Pelayanan ini bertujuan untuk mempermudah nasabah dalam mengelola keuangan mereka secara efektif dan efisien, baik melalui kantor cabang fisik maupun platform digital.⁴⁰

Meningkatkan kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap niat konsumen untuk bertransaksi online, maka penyelenggara transaksi online perlu melakukan upaya yang besar untuk meningkatkan kepercayaan konsumen. Adapun layanannya yaitu:

a. *E-mail Banking*

E-mail banking adalah layanan yang memungkinkan nasabah untuk memantau akun perbankan melalui email pribadi. Layanan ini mengirim informasi pergerakan dan posisi akun ke email nasabah.

b. *SMS Banking*

Secara sederhana *SMS Banking* adalah salah satu fitur teknologi yang berupa layanan bagi nasabah bank yang memungkinkan nasabah untuk mengakses akun bank mereka melalui fitur SMS.

c. *E-Commerce Banking*

E-commerce banking adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk menerima pembayaran transaksi secara online tanpa tatap muka. layanan ini berupa pembayaran yang dapat

⁴⁰ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Raja Grafindo Perseda, 2016), h. 46.

digunakan oleh nasabah melalui website mereka sendiri atau tanpa website.

3. Perbankan Syariah

a. Pengertian Perbankan Syariah

Perbankan syariah adalah sistem perbankan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah (hukum Islam), yang melarang riba (bunga), gharar (ketidakpastian), dan maysir (spekulasi). Dalam perbankan syariah, transaksi harus berlandaskan pada akad yang jelas dan tidak melibatkan praktik yang diharamkan dalam Islam. Konsep dasar dalam perbankan syariah adalah penggunaan prinsip berbagi risiko (profit and loss sharing) dan kemitraan dalam kegiatan bisnis yang halal. Produk-produk dan layanan dalam perbankan syariah disusun berdasarkan kontrak-kontrak syariah, seperti:

- 1) Mudharabah: Kerjasama antara pemilik modal (bank) dan pengelola usaha (nasabah), di mana keuntungan dibagi sesuai kesepakatan, sementara kerugian ditanggung oleh pemilik modal.
- 2) Musyarakah: Bentuk kerjasama di mana kedua belah pihak menyumbangkan modal dan keuntungan dibagi sesuai dengan kontribusi modal masing-masing.
- 3) Murabahah: Akad jual beli di mana bank membeli barang untuk nasabah dan menjualnya kembali dengan margin keuntungan yang disepakati.

- 4) Ijarah: Akad sewa menyewa, di mana bank menyewakan aset atau barang kepada nasabah selama periode tertentu dengan biaya sewa yang telah disepakati.

Selain itu, bank syariah juga menjalankan fungsi sosial melalui zakat, wakaf, dan qard al-hasan (peminjaman tanpa bunga), untuk membantu menciptakan kesejahteraan sosial.⁴¹ Ciri-ciri utama perbankan syariah:

- 1) Tanpa Riba: Perbankan syariah dilarang memberikan atau menerima bunga, yang dianggap sebagai riba dan diharamkan dalam Islam (Al-Baqarah: 275-276).
- 2) Profit and Loss Sharing: Prinsip bagi hasil diimplementasikan melalui akad seperti mudharabah dan musyarakah, di mana keuntungan dan kerugian dibagi sesuai dengan kontribusi modal atau perjanjian.
- 3) Aktivitas Bisnis Halal: Semua transaksi perbankan syariah harus dilakukan dalam bidang bisnis yang halal, tidak boleh terlibat dalam bisnis yang mengandung unsur haram seperti alkohol, perjudian, dan produk non-halal lainnya (Al-Ma'idah:3).

b. Pengertian layanan Perbankan Syariah

Layanan perbankan syariah adalah berbagai produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah (hukum Islam), yang melarang riba (bunga),

⁴¹ Karim, Adiwirwan, Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2010), h. 17.

gharar (ketidakpastian), dan maysir (spekulasi). Layanan ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan keuangan individu maupun korporasi sesuai dengan ketentuan syariah. Bank syariah menawarkan berbagai jenis layanan yang meliputi pembiayaan, simpanan, investasi, dan transaksi lainnya yang sesuai dengan hukum Islam.

Jenis-Jenis Layanan Perbankan Syariah:

1) Simpanan Syariah

- a) Giro Syariah (Wadiah): Nasabah menyimpan uangnya di bank dengan akad wadiah yad dhamanah (titipan dengan jaminan). Bank dapat menggunakan dana tersebut dengan syarat harus mengembalikan uang kapan saja nasabah meminta tanpa imbalan bunga.
- b) Tabungan Syariah: Berdasarkan akad mudharabah (bagi hasil), bank mengelola dana nasabah dan keuntungan yang dihasilkan dibagi sesuai dengan kesepakatan awal.
- c) Deposito Syariah: Simpanan berjangka dengan prinsip mudharabah, di mana bank menggunakan dana tersebut untuk bisnis yang halal, dan keuntungan dibagi sesuai nisbah yang telah disepakati.

2) Pembiayaan Syariah

- a) Murabahah: Layanan jual beli di mana bank membeli barang yang diinginkan nasabah dan menjualnya kembali kepada nasabah dengan margin keuntungan yang sudah disepakati.

- b) Mudharabah: Pembiayaan berdasarkan sistem bagi hasil, di mana bank menyediakan modal, sedangkan nasabah bertindak sebagai pengelola usaha. Keuntungan dibagi sesuai kesepakatan, dan kerugian ditanggung oleh bank sebagai pemilik modal.
- c) Musyarakah: Bentuk pembiayaan di mana bank dan nasabah sama-sama memberikan modal dan berbagi keuntungan serta risiko secara proporsional.
- d) Ijarah: Pembiayaan dalam bentuk sewa menyewa aset atau barang, di mana nasabah membayar sewa kepada bank selama jangka waktu yang ditentukan.
- 3) Investasi Syariah
- Layanan investasi di bank syariah dilakukan berdasarkan prinsip mudharabah atau musyarakah, di mana keuntungan dibagi sesuai kesepakatan awal. Bank syariah juga menawarkan produk investasi berbasis sukuk (obligasi syariah) dan reksa dana syariah.
- 4) Kartu Pembiayaan Syariah
- Kartu kredit syariah berbasis akad ijarah atau akad kafalah di mana bank memberikan jaminan kepada pihak ketiga untuk membayar utang nasabah. Kartu ini bebas bunga dan nasabah membayar biaya administrasi yang sudah disepakati sebelumnya.
- 5) Zakat, Infak, Sedekah, dan Wakaf (ZISWAF)

Bank syariah juga memberikan layanan pengumpulan dan distribusi zakat, infak, sedekah, dan wakaf (ZISWAF) sebagai bagian

dari peran sosialnya dalam membantu umat Islam menjalankan kewajiban sosial sesuai dengan syariah.

6) Layanan Digital (*Mobile* dan *Internet banking*)

Bank syariah menyediakan layanan perbankan digital seperti *mobile banking* dan *internet banking* yang sesuai dengan prinsip syariah. Layanan ini memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan, seperti transfer, pembayaran tagihan, dan pembelian produk secara online, sambil tetap menjaga kepatuhan terhadap syariah.⁴²

4. *Internet banking*

Internet banking adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet.⁴³ *Internet banking* Perbankan internet, juga dikenal perbankan online, *e-banking* atau perbankan virtual, adalah sistem pembayaran elektronik yang memungkinkan nasabah bank atau Lembaga keuangan lainnya untuk melakukan berbagai transaksi keuangan melalui situs web Lembaga keuangan tersebut yang sudah dilengkapi dengan keamanannya. Semakin berkembangnya zaman pada saat ini makin banyak bank yang menyediakan layanan atau jasa *internet banking*, *internet banking* merupakan implementasi atau penerapan teknologi informasi yang terus berkembang untuk menjawab kebutuhan nasabah bank akan layanan yang cepat, aman, myaman dan terjangkau yang tersedia setiap saat dan dapat

⁴² Antonio, Muhammad Syafi'I, *Bank Syariah:Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001)

⁴³ Daryanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2021), h. 23.

diakses dari mana saja melalui ponsel, notebook maupun personal digital assistant (DPA).

Internet banking syariah bertujuan memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi, seperti pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk produk finansial, dan bahkan investasi, tanpa harus datang ke bank secara fisik. Semua transaksi dalam *internet banking* syariah diawali agar sesuai dengan hukum islam, memastikan bahwa semua fitur yang disediakan bebas dari unsur riba, gharar (ketidakpastian), dan maysir (spekulasi). Manfaat *internet banking* di bank syariah:

a. Kemudahan akses dan kenyamanan

Nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Layanan ini sangat menghemat waktu dan biaya bagi nasabah.⁴⁴

b. Efisiensi operasional

Internet banking memungkinkan bank syariah untuk mengurangi biaya operasional, seperti mengurangi kebutuhan karyawan di cabang dan biaya operasional fisik lainnya. Hal ini juga membantu bank fokus pada layanan yang lebih luas tanpa perlu memperluas cabang secara fisik.⁴⁵

⁴⁴ Hasan dan Zubair, *Islamic Finance: Structures, Objectives, and Challenges*, Journal Of Islamic and Middle Eastern Finance and management, Vol. 3, No. 2, 2010

⁴⁵ Mahmoud dan Ahmad, *Islamic Banking Efficiency*, Juornal Of Islamic and Middle Eastern Finance and management, Vol. 4, No. 3, 2011

c. Transparansi dan Kepercayaan

Internet banking syariah memberikan transparansi yang lebih tinggi dalam transaksi, sehingga nasabah dapat memantau aktivitas keuangan mereka secara real-time. Ini sejalan dengan prinsip syariah yang menganjurkan keterbukaan dan keadilan dalam semua transaksi.⁴⁶

d. Peningkatan Inklusi keuangan

Internet banking membantu bank syariah menjangkau nasabah di wilayah yang sulit dijangkau secara fisik, terutama di daerah terpencil. Dengan demikian, lebih banyak orang yang dapat mengakses layanan perbankan syariah, mendukung inklusi keuangan yang lebih luas.⁴⁷

Pemanfaatan teknologi informasi pada perbankan online meningkatkan efisiensi, efektivitas dan produktivitas, sekaligus meningkatkan pendapatan melalui sistem penjualan dibandingkan bank konvensional. Kenyamanan dan kemudahan yang diberikan *internet banking* membuat sebagai nasabah perbankan yang telah menggunakan *internet banking* merasa kurang membutuhkan layanan di cabang (branch). Hal itu ditambah juga dengan penghematan biaya transportasi maupun waktu. Tentunya juga didukung dengan fitur *internet banking* yang semakin koplit saat ini. Hanya saja, dengan makin maraknya *internet*

⁴⁶ Dusuki, Asyraf Wajdi, The Application Of The Doctrine Of Maqasid Al-Shariah To Corporate Social Responsibility In Islamic *Banking*, Journal Of Islamic and Middle Eastern Finance and Management, Vol. 2, No. 3, 2007

⁴⁷ Ahmad. H, Product Development In Islamic Banks, Journal Islamic Economic Studies, Vol. 17, No. 2, 2011.

banking saat ini, seberapa besar sesungguhnya awareness (Tingkat popularitas) dan penetrasi (tingkat pengguna) tersebut dapat diketahui. Layanan yang diberikan didalam *E-Banking* kepada nasabah berupa transaksi pembayaran tagihan, informasi rekening, pemindahbukuan antar rekening, informasi terbaru mengenai suku bunga serta dapat mengetahui nilai tukar valuta asing maupun yang lainnya. Kegiatan *E-Banking* akan mengubah cara bank dalam menjalankan kegiatan operasional perbankan.⁴⁸ Jika teknologi informasi tidak digunakan dalam online *banking*, maka online *banking* tidak akan berfungsi dan industri perbankan tidak akan menggunakannya. Pada dasarnya, dengan menawarkan layanan perbankan online, bank memberikan informasi tentang produk dan layanannya melalui saluran online dan memungkinkan nasabah untuk bertukar dan memperbarui informasi pribadinya.

Indonesia juga merupakan negara pertama yang memperkenalkan perbankan online pada tahun 2001, bank sentral asia (BCA) menjadi bank Indonesia pertama yang berani menerapkan perbankan elektronik secara besar-besaran di Indonesia menurut situs berita BCA. Tetapi yang pertama kali masuk ke dalam program perbankan online Indonesia adalah bank Indonesia. Beberapa bank besar baik BUMN atau swasta Indonesia yang menyediakan layanan tersebut antara lain BCA, Bank Mandiri, BNI, BII, Lippo Bank, Permata Bank, Bank Mega dan sebagainya. *E-Banking* memungkinkan bagi nasabah untuk dapat melakukan kegiatan-kegiatan

⁴⁸ Rahmadi, *Electronic Banking: Petunjuk Penggunaan Bisnis Perbankan*, (Jakarta: Bisnis Publisher, 2010), h.24.

pembayaran yang dilakukan secara on-line serta memberikan mediasi kegiatan perbankan melalui jaringan teknologi informasi kapan saja dan dimana saja dengan cepat, mudah dan aman karena didukung oleh sistem pengamanan jaringan yang sangat ketat serta dapat berguna untuk menjamin keamanan dan kerahasiaan data serta transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Keuntungan lain yang didapatkan adalah bank dapat meningkatkan kecepatan layanan dan jangkauan dalam aktifitas perbankan. Dalam perkembangan teknologi informasi industri perbankan seperti halnya *E-Banking*, pihak bank harus memperhatikan aspek perlindungan nasabah khususnya keamanan yang berhubungan dengan perlindungan nasabah. Didalam security 3 (keamanan) jaringan on-line *E-Banking* sendiri terdapat 4 (empat) layanan, yaitu keamanan koneksi nasabah, keamanan data transaksi, keamanan koneksi server serta keamanan jaringan sistem informasi dari server komputer.

Menurut pengelompokkannya, *E-Banking* dibagi ke dalam beberapa jenis:⁴⁹

- a. *Automated Teller Machine* (ATM) Terminal elektronik yang disediakan lembaga keuangan atau perusahaan lainnya yang membolehkan nasabah untuk melakukan penarikan tunai dari rekening simpanannya di bank, melakukan setoran, cek saldo, atau pemindahan dana.

⁴⁹ Gunawan, Bongkar Rahasia *E-Banking*, (Jogyakarta: Andi Publisher, 2012), h. 54.

- b. *Computer Banking* Layanan bank yang bisa diakses oleh nasabah melalui koneksi internet ke pusat data bank, untuk melakukan beberapa layanan perbankan, menerima dan membayar tagihan, dan lain-lain.
- c. *Debit Card* yang digunakan pada ATM atau terminal point-of-sale (POS) yang memungkinkan pelanggan memperoleh dana yang langsung didebet (diambil) dari rekening banknya.
- d. *Direct Deposit* Salah satu bentuk pembayaran yang dilakukan oleh organisasi (misalnya pemberi kerja atau instansi pemerintah) yang membayar sejumlah dana (misalnya gaji atau pensiun) melalui transfer elektronik. Dana ditransfer langsung ke setiap rekening nasabah.
- e. *Direct Payment (Electronic Bill Payment)* Salah satu bentuk pembayaran yang mengizinkan nasabah untuk membayar tagihan melalui transfer dana elektronik. Dana tersebut secara elektronik ditransfer dari rekening nasabah ke rekening kreditor. *Direct payment* berbeda dari *pre-authorized* debit dalam hal ini, nasabah harus menginisiasi setiap transaksi *direct payment*.
- f. *Electronic Bill Presentment and Payment (EBPP)* Bentuk pembayaran tagihan yang disampaikan atau diinformasikan ke nasabah atau pelanggan secara online, misalnya melalui email atau catatan dalam rekening bank. Setelah penyampaian tagihan tersebut, pelanggan boleh membayar tagihan tersebut secara online juga. Pembayaran tersebut secara elektronik akan mengurangi saldo simpanan pelanggan tersebut.

- g. *Electronic Check Conversion* Proses konversi informasi yang tertuang dalam cek (nomor rekening, jumlah transaksi, dll) ke dalam format elektronik agar bisa dilakukan pemindahan dana elektronik atau proses lebih lanjut.
- h. *Electronic Fund Transfer (EFT)* Perpindahan “uang” atau “pinjaman” dari satu rekening ke rekening lainnya melalui media elektronik.
- i. *Payroll Card* 4 Salah satu tipe “*Stored-Value Card*” yang diterbitkan oleh pemberi kerja sebagai pengganti cek yang memungkinkan pegawainya mengakses pembayarannya pada terminal ATM atau *Point of Sales*. Pemberi kerja menambahkan nilai pembayaran pegawai ke kartu tersebut secara elektronik.

Mengingat jumlah pengguna handphone atau telepon genggam maupun smartphone yang lebih banyak daripada jumlah pengguna internet, meski belakangan akses *internet via handphone* (fasilitas data) sudah mulai marak. Masih rendahnya tingkat penetrasi layanan *self service* ini, salah satunya karena nasabah belum sepenuhnya merasa aman dari tindak kejahatan ataupun kesalahan sistem *internet banking* yang merugikan nasabah. Ketertutupan perbankan demi menjaga kredibilitas dan kepercayaan nasabah membuat kasus-kasus perampokan melalui internet banyak yang tidak dilaporkan kepada polisi. Berdasarkan pantauan ID-SIRTII, upaya gangguan terhadap sistem *internet banking* bisa mencapai puluhan kali per situs dalam satu hari. Kasus hanya terungkap apabila korban mengumumkan kerugiannya kepada publik.

Sesungguhnya, seiring dengan penetrasi internet dan telepon seluler yang tumbuh dengan sangat cepat di Indonesia, bank perlu mengalokasikan sumber daya tersendiri dan upaya marketing untuk mendorong pertumbuhan penggunaan *internet banking* di antara nasabah dan calon nasabah yang ada. Tentunya juga diiringi dengan sistem pengamanan dan keamanan yang lebih canggih, sehingga terhindar dari tindak kejahatan dan kesalahan yang merugikan nasabah.

Dalam melakukan kegiatannya, perbankan bekerjasama dengan bidang teknologi informasi untuk membangun sistem informasi perbankan dengan membuat aplikasi khusus perbankan yang dapat mempermudah semua proses-proses transaksi yang ada pada perbankan dimana salah satunya adalah proses transaksi (input) *account*. Merupakan suatu hal sangat relatif bila dikatakan bahwa sebuah aplikasi teknologi perbankan itu dikatakan baik atau lebih baik dari aplikasi yang lain. Namun suatu aplikasi yang baik haruslah dapat memenuhi beberapa persyaratan yang penting serta saling berhubungan (*connected*).⁵⁰

Persyaratan-persyaratan tersebut diantaranya adalah:

- a. Sifat operasional aplikasi (*product operation*) Untuk dapat memahami dan melihat sifat dan operasional aplikasi dari suatu bank, maka hal-hal yang dapat diukur berhubungan dengan teknis analisis perancangan aplikasi, diantaranya yaitu:

⁵⁰ Jayanti, Perlindungan Nasabah Bank Dalam Penggunaan Fasilitas E-Banking, (Bandung: Media Publisher, 2008), h. 45.

- 1) *Correctness*: sejauh mana suatu aplikasi memenuhi spesifikasi dan objectivness dari user. Dalam hal ini yang diperhitungkan adalah sejauh mana pengembang software perbankan baik internal maupun eksternal dapat mengetahui kebutuhan bisnis bank.
 - 2) *Reliability*: kemampuan sebuah aplikasi melaksanakan kemampuan sesuai dengan fungsi dan ketelitian yang akurat.
 - 3) *Efficiency*: seberapa besar kapasitas parameter yang mendukung modul yang saling berkaitan untuk memudahkan user membuat turunan produk, interfacing antar modul serta interfacing terhadap aplikasi lain yang saling dihubungkan untuk mendukung suatu transaksi.
 - 4) *Integrity*: sejauh mana akses ke aplikasi dan data oleh pihak yang tidak berhak dapat dikendalikan, serta seberapa tinggi akurasi serta tingkat security yang dimiliki.
 - 5) *Usability*: menunjukkan sejauh mana kemudahan user dari pihak perbankan untuk mempelajari, menggunakan dan mengerti agar output yang dihasilkan dapat lebih optimal.
- b. Kemampuan aplikasi dalam menjalani perubahan (*product revision*).
- Dalam melaksanakan suatu usaha perbankan senantiasa dihadapkan pada perubahan-perubahan baik dari segi strategi maupun perubahan yang diakibatkan oleh regulasi (peraturan). Oleh karena itu maka terdapat beberapa faktor pokok yang harus dipertimbangkan dalam menghadapi perubahan-perubahan tersebut, diantaranya adalah

- 1) *Maintainability*: usaha untuk menemukan perbaikan dari kesalahan (error) maupun usaha untuk melakukan perubahan.
 - 2) *Flexibility*: usaha yang diperlukan untuk melakukan modifikasi terutama terhadap aplikasi yang berhubungan dengan hal-hal operasional.
 - 3) *Testability*: usaha yang diperlukan untuk menguji atau memastikan suatu aplikasi apakah telah sesuai dengan kebutuhan bisnis bank serta comply dengan regulasi yang ada atau tidak.
- c. Daya adaptasi software terhadap lingkungan baru (*product transition*).
- Perkembangan teknologi informasi semakin cepat dan berkembang, perubahan-perubahan terjadi mulai dari operating system yang hampir setiap tahun mengeluarkan versi terbaru, *software* pendukung, *delivery channel* serta hardware yang terus dikembangkan untuk mengembangkan aplikasinya sehingga dapat beradaptasi terhadap lingkungan baru. *Delivery channel* merupakan salah satu faktor yang harus diperhitungkan dalam pengembangan bisnis dimasa depan, mengingat arah perbankan dunia saat ini adalah menuju sistem *cyber banking* (bank maya). Untuk mengantisipasi hal tersebut maka perlu dilakukan suatu pengujian terhadap aplikasi yang langsung berhubungan dengan nasabah bank, dalam arti lain adalah apakah aplikasi yang bersangkutan sanggup melakukan hubungan dengan aplikasi lain dalam platform yang berbeda (*inter-operability*), baik

secara langsung maupun melalui perantara perangkat lain (*middleware*).⁵¹

Aplikasi transaksi rekening yang terdapat pada perbankan pada umumnya dibuat untuk melakukan pencatatan transaksi itu sendiri. Serta untuk mengelola data yang diperlukan dalam transaksi tersebut agar dapat terkomputerisasi dan lebih akurat sehingga tidak mengalami human error atau redundansi data. Aplikasi tersebut juga didukung oleh teknologi internet sehingga dapat diakses secara online oleh petugas (karyawan) bank dibagian-bagian yang bersangkutan. Dalam bidang pemasaran pun, lembaga perbankan juga membangun suatu web (jaringan) khusus untuk melakukan proses *E-Banking* yang kesemuanya adalah bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi dan memperoleh informasi mengenai perbankan maupun produk-produk perbankan.

5. Faktor-Faktor yang Meningkatkan Minat Nasabah melalui Layanan *Banking*

a. Pemasaran

Pemasaran adalah suatu kegiatan menyeluruh, terpadu, dan terencana, yang dilakukan oleh sebuah organisasi atau institusi dalam melakukan usaha agar mampu mengakomodir permintaan pasar dengan cara menciptakan produk bernilai jual, menentukan harga, mengkomunikasikan, menyampaikan, dan saling bertukar tawaran yang bernilai bagi konsumen, klien, mitra, dan Masyarakat umum. Secara

⁵¹ Riswandi, Budi Agus, *Aspek Hukum Internet*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), h. 76.

sederhana, definisi pasar lebih diindentikan dengan proses pengenalan produk atau service kepala konsumen yang potensial. Aspek-aspek untuk pemasaran ini meliputi periklanan, public relation, promosi dan penjualan.

Pemasaran ialah salah satu kegiatan yang sangat penting dalam dunia usaha. Pada kondisi usaha seperti sekarang ini, pemasaran menjadi pendorong untuk meningkatkan penjualan sehingga tujuan dari perusahaan dapat dicapai. Memiliki pengetahuan pemasaran merupakan hal penting bagi sebuah Perusahaan pada saat dihadapkan pada permasalahan, seperti menurunnya pendapatan Perusahaan yang disebabkan oleh menurunnya daya beli konsumen terhadap suatu dampak melambatnya pertumbuhan pada Perusahaan.

Sebutan marketing berasal dari kata market yang artinya pasar. Pasar dapat diartikan sebagai suatu tempat dimana terjadi kontrak antara penawaran dan permintaan yang dapat terjadi dimana saja, dan kapan saja serta tidak dibatasi oleh waktu. Menurut A.B. Susanto pemasaran adalah suatu proses bagaimana mengidentifikasi kebutuhan konsumen kemudian memproduksi barang atau jasa tersebut, sehingga terjadi transaksi atau pertukaran antara produsen dengan konsumen.⁵²

b. Persepsi Kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*)

Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) menurut widjana persepsi kemudahan penggunaan berti keyakinan

⁵² A.B. Susanto, *Pemasaran di Indonesia, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, 17.

individu bahwa menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan merepotkan atau membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan (*free of effort*). Davis memberikan beberapa indikator kemudahan penggunaan terhadap suatu sistem informasi yang meliputi:

- 1) Mudah untuk dipelajari dan dioperasikan
- 2) Menambah keterampilan para pengguna
- 3) Pengguna dapat melakukan pekerjaan dengan lebih mudah

Dalam TAM (*technology acceptance model*), kemudahan penggunaan teknologi dan kegunaan teknologi informasi berkaitan dengan sikap masyarakat dalam menggunakan teknologi tersebut. Sikap dalam menggunakan sesuatu adalah perasaan suka atau tidak suka menggunakan suatu produk atau jasa. Perasaan menyukai atau tidak menyukai suatu produk atau jasa ini dapat digunakan untuk memprediksi perilaku dan niat seseorang untuk menggunakan atau tidak menggunakan suatu produk atau jasa.⁵³

c. Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness*)

Menurut jogiyanto persepsi manfaat penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja dari pekerjaannya. Menurut davis dalam mangin et.al, persepsi manfaat didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatnya kinerjanya dalam bekerja, artinya bahwa adanya

⁵³ Ahmad, Bambang Setiyo Pambudi, Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan *Internet banking*, h. 4.

manfaat dari fasilitas *internet banking* akan mampu meningkatkan produktivitas kinerja bagi orang yang menggunakan fasilitas tersebut.

Menurut Wijaya dalam almuntaha persepsi penggunaan terhadap manfaat teknologi dapat diukur dari beberapa faktor sebagai berikut:

- 1) Penggunaan teknologi dapat meningkatkan produktifitas pengguna.
- 2) Penggunaan teknologi dapat meningkatkan kinerja pengguna.
- 3) Penggunaan teknologi dapat meningkatkan efisiensi proses yang dilakukan pengguna.⁵⁴

d. Kenyamanan

Persepsi kenyamanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan sistem *internet banking*. Apabila kenyamanan nasabah terhadap bank ditingkatkan, maka akan diikuti dengan meningkatnya minat penggunaan sistem *internet banking*. Dan sebaliknya jika kenyamanan nasabah terhadap bank menurun, maka akan diikuti dengan menurunnya minat penggunaan sistem *internet banking*.⁵⁵ *Internet banking* memiliki banyak manfaat dan kemudahan. Misalnya ingin membayar tagihan atau mentransfer uang melalui cabang, nasabah harus mengantri lama untuk menyelesaikan transaksi.

⁵⁴ Ahmad, Bambang Setiyo Pambudi, Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan *Internet banking*, h. 4.

⁵⁵ Sherly Rakhmawati, Isharijadi, "Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Penggunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Sistem *Internet banking* Pada Nasabah Mumalat Cabang Pembantu Madiun", Jurnal Akutansi dan Pendidikan, Vol. 2, No. 2, 2013, h. 83.

Hal ini membuat kurang nyaman bagi pelanggan. Jika transaksi dilakukan dengan menggunakan *internet banking* maka dapat dilakukan dengan mudah dengan mengunjungi web site online *banking* dapat dilakukan dengan PDA, Notebook, kapanpun dan dimanapun nasabah berada.

Internet banking dapat memberikan kenyamanan kepada nasabah sebagai berikut:

- 1) Nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja
- 2) Nasabah dapat menghemat waktu, terutama bagi yang sibuk
- 3) Nasabah tidak perlu mengantri lama untuk melakukan transaksi

e. Kepercayaan

Kepercayaan atau trust adalah faktor penting yang mendorong nasabah untuk menggunakan layanan berbasis digital, terutama dalam konteks syariah. Model trust in *E-Banking* dari Gefen et al. dapat diterapkan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan nasabah terhadap layanan *internet banking* di bank syariah.⁵⁶ Kepercayaan nasabah terhadap *internet banking* dapat berpengaruh positif terhadap minat nasabah untuk menggunakan *internet banking*. Kepercayaan nasabah kepada bank merupakan dasar berjalannya kegiatan perbankan karena nasabah yakin bahwa bank mampu memberikan pelayanan jasa terbaik. Agar mendapatkan hubungan pada nasabah dengan jangka Panjang, bank harus menganut

⁵⁶ Ali, M. M, Halim, H. Factors Influencing Customer Trust in Islamic *Internet banking*, *Journal of Islamic Business Ethics*, Vol. 5, No. 1, 2020, h. 1-16.

konsep kepuasan nasabah untuk bertahan di era *e-banking*. Bank membutuhkan nasabah setia yang percaya akan keunggulan layanan online mereka. Dengan meningkatnya kejahatan internet seperti pembobolan akun, unsur kepercayaan dalam menggunakan *internet banking* untuk transaksi perbankan menjadi sangat penting. Konsep kepercayaan ini mengandung arti bahwa nasabah mempercayai kehandalan bank yang dapat menjamin keamanan dan kerahasiaan. Keamanan artinya aman digunakan, risiko kehilangan data dan informasi sangat rendah, dan kerahasiaan pengguna terjamin, informasi pribadi tidak ada pihak ketiga yang tahu.

Ketika menggunakan *internet banking*, sebagian besar pengguna tidak terlalu menyadari risiko keamanan dan kerahasiaan *internet banking*. Pengguna tidak mengetahui seberapa aman dan rahasia perbankan internet, mereka hanya berasumsi bahwa bank peduli terhadap keamanan dan kerahasiaan. Oleh karena itu, kepercayaan nasabah menjadi faktor penting yang mendorong nasabah untuk melakukan transaksi perbankan. Di pihak konsumen, atau pelanggan, terdapat kepercayaan terhadap keandalan dan integritas mitra pertukaran. Kepercayaan adalah kepercayaan nasabah terhadap penyedia perbankan elektronik dan fungsionalitas transaksi yang dilakukan.⁵⁷

⁵⁷ Poon, *Analisis Sistem Informasi*, (Jakarta; 2008), h. 167.

Menurut maharani terdapat empat indikator dalam variabel kepercayaan yaitu:

- 1) Kejujuran bagaimana Perusahaan menawarkan produk barang atau jasa yang sesuai dengan informasi yang diberikan.
- 2) Keandalan merupakan konsisten dari serangkaian pengukuran.
- 3) Kredibilitas kualitas atau kekuatan yang ada pada Perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan konsumennya.
- 4) Kepedulian Perusahaan yang selalu melayani dengan baik konsumennya.⁵⁸

6. Perilaku dan Minat konsumen

a. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya:

- 1) Faktor ekonomi adalah faktor yang berkaitan dengan kondisi ekonomi personal maupun rumah tangga.
- 2) Faktor situasional adalah faktor yang berkaitan dengan situasi dan kondisi yang menjadi dalam periode saat itu, seperti adanya promosi dan sebagainya.
- 3) Faktor psikologis adalah faktor yang berkaitan dengan motivasi, persepsi, insting, dan sikap.

⁵⁸ V.J.G. Kaunang, S. Moniharapon, R.L. Samadi, Pengaruh Pemasran Interaktif, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Barang Elektronik Secara Kredit di Perusahaan FIF Spektra Cabang Airmadidi, Jurnal EMBA, Vol. 9, No. 3, 2021, h. 64.

- 4) Faktor budaya adalah faktor yang paling mendasar dalam perilaku konsumen karena berkaitan dengan semua aspek kehidupan Masyarakat.
- 5) Faktor sosial adalah faktor yang berkaitan dengan interaksi sosial, seperti keluarga, teman, kelompok sosial.
- 6) Faktor pribadi adalah faktor yang berkaitan dengan karakteristik psikologis seseorang, seperti usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendapatan, Pendidikan, gaya hidup, kepribadian, nilai-nilai yang dianutnya.⁵⁹

b. Minat konsumen (Nasabah)

Minat mempunyai hubungan erat dengan dorongan dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu. Kenginan seseorang berpengaruh dalam mencapai suatu pekerjaan, jabatan, karir, dan sebagainya. Hal itu dapat terlihat ketika seseorang bersungguh-sungguh menyelesaikan pekerjaan tersebut atau berusaha mewujudkan tujuan yang telah ditargetkan. Minat sebagai aspek kejiwaan perilaku seseorang untuk melakukan aktifitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu. Sedangkan nasabah merupakan konsumen-konsumen sebagai penyedia dana dalam proses transaksi barang/jasa. Nasabah adalah orang yang berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank. Menurut Winarno nasabah merupakan orang atau

⁵⁹ Maemunah, *Analisis Perilaku Konsumen Berdasarkan Tipe Kepribadian Pada Bisnis Online Selama Pandemi*, Jurnal JPRO, Vol. 1, No. 1, 2020, 16

Perusahaan/badan/Lembaga yang memiliki rekening pada suatu bank.⁶⁰

Menurut Kanuk mengatakan bahwa minat nasabah adalah pengaruh eksternal, kesadaran akan kebutuhan, pengenalan produk dan evaluasi alternatif adalah hal yang dapat menimbulkan minat beli konsumen, pengaruh eksternal ini terdiri dari usaha pemasaran dan factor social budaya.⁶¹ Sedangkan menurut Kamarudin minat nasabah adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu proses pengambilan Keputusan yang dilakukan oleh konsumen. Ada beberapa yaitu pengenalan kebutuhan dan proses informasi konsumen.⁶²

Dapat dikatakan bahwa minat merupakan motivasi yang besar bagi seseorang untuk melakukan apapun demi mencapai tujuan dan cita-cita yang diinginkan. Keinginan terhadap sesuatu yang merupakan suatu kemewahan yang besar dapat membangkitkan semangat konsumen untuk melakukan apa yang disukainya, dalam hal ini keinginan konsumen untuk menggunakan fasilitas yang ditawarkan oleh bank khususnya bank mega syariah.

Minat nasabah dalam menggunakan suatu layanan perbankan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain:

⁶⁰ Sigit Winarno dan Sujana Ismaya, *Kamus Besar Ekonomi*, (Bandung: Pustaka, 2002), h. 49.

⁶¹ Baskoro Nurseno, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Terhadap Penggunaan *Internet banking* Pada Bank Syariah Bukopin di Semarang, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang", <http://eprints.walisongo.ac.id/7275>, 2018

⁶² Komarudin, *Kamus Perbankan*, (Jakarta: Grafindo, 1994), h. 94.

- 1) Kualitas layanan
- 2) Kemudahan akses
- 3) Biaya dan tariff
- 4) Inovasi produk
- 5) Promosi dan penawaran

c. Minat Manfaat Teknologi Informasi

Manfaat teknologi mengacu pada Keputusan individu untuk menggunakan teknologi atau tidak menyelesaikan serangkaian tugas. Indenya adalah bahwa penggunaan teknologi dalam kaitannya dengan factor kesesuaian tugas teknologi diukur dengan persentase pengguna yang memilih untuk menggunakan sistem. Operasionalisasi mencerminkan keputusan pengguna untuk menggunakan teknologi berdasarkan evaluasi factor kesesuaian tugas teknologi, sehingga pengguna teknologiterjadi dalam konteks sukarela. Namun proporsi ini sangat sulit ditemukan dalam studi lapangan. Sebagai solusinya, pengguna perlu dikonseptualisasikan sebagai sejauh mana sistem informasi diintegrasikan ke dalam pekerjaan sehari-hari setiap individu, baik berdasarkan pilihan pribadi atau mandat organisasi.

Konsep pemanfaatan mencerminkan pilihan pribadi atau organisasi untuk menerima siste, atau pelembagaan sistem. Konsep ini dioperasionalkan dengan menanyakan tingkat ketergantungan pengguna terhadap berbagai sistem informasi terkomputerisasi yang tersedia dalam organisasi. TAM (technology acceptance model)

merupakan salah satu model perilaku penggunaan teknologi informasi dalam literatur sistem informasi manajemen. Model ini memberikan landasan teori jelajahi pendorong penggunaan perangkat lunak dan kaitan dengan kinerja pengguna. TAM berfokus pada sikap pengguna terhadap penggunaan teknologi informasi dengan mengembangkannya berdasarkan manfaat penggunaan teknologi informasi. TAM merupakan salah satu dari beberapa model penelitian yang mempengaruhi penelitian, penentu penerimaan informasi teknologi.

TAM sering digunakan untuk memprediksi adopsi pengguna dan Tingkat penggunaan berdasarkan manfaat yang dirasakan dari teknologi informasi. Dampak implementasi adalah dampak pengguna individu terhadap penerapan teknologi informasi dan bagaimana Perusahaan merencanakan dan mengatur teknologi informasi untuk memaksimalkan potensi manfaat efektifnya untuk penggunaan strategi bisnis. Oleh karena itu, Perusahaan dapat mengadopsi berbagai jenis penggunaan teknologi tergantung pada strategi bisnis mereka. Ini adalah elemen utama yang menggambarkan manfaat yang dirasakan dan penggunaan sistem. Persepsi manfaat yang dampak signifikan terhadap penggunaan sistem berkaitan dengan perilaku saat menggunakan teknologi untuk menyelesaikan tugas.

Dengan menggunakan teori perilaku, thompso melakukan penelitian tentang factor-faktor yang mempengaruhi penggunaan computer pribadi, menunjukkan bahwa penggunaan teknologi

informasi adalah manfaat yang diharapkan bagi pengguna sistem untuk berbicara saat melakukan pekerjaan mereka, berdasarkan pengukuran intensitas penggunaan, frekuensi penggunaan. Jumlah program atau perangkat lunak yang digunakan.⁶³



⁶³ KBBi Online dikembangkan oleh Ebta Setiawan diakses pada 18 januari 2018.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif bersifat deskriptif yaitu penelitian harus mendeskripsikan suatu objek atau fenomena yang diungkapkan melalui tulisan berupa naratif. Penelitian kualitatif merupakan pengumpulan data pada lingkungan alam dengan tujuan untuk menafsirkan fenomena yang terjadi ketika penelitian menjadi instrument kuncinya. Pendekatan kualitatif lebih mengutamakan teori yang tersistematik jelas atau pasti dan mengembangkan fakta-fakta mendasar tentang pengertian dan sebagainya.⁶⁴ Hasil analisis penelitian kualitatif bersifat membangun, mengembagkan, atau menemukan teori-teori social. Wawancara eksploratori ialah digunakan untuk memahami fenomena yang belum banyak diteliti. Alasannya dalam tiga tahun ini terdapat peningkatan jumlah naabah layanan *internet banking*.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian diperlukan dalam peneliti. Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian memperoleh data-data yang diperlukan dan menjawab pertanyaan yang telah ditetapkan. Lokasi penelitian ini dilakukan di kabupaten Jember. Tempatnya dilaksanakan di Bank Mega Syariah Kantor cabang pembantu Jember Jl. Hayam Wuruk No. 71, Gerdu, Sempusari, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur, 68131.

⁶⁴ Sandu Siyono dan M.Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publish, 2015), h. 27-29

C. Subyek Penelitian

Subjek penelitian berisi tentang orang atau objek yang dapat memberikan informasi untuk menjawab rumusan masalah, maka objek penelitiannya adalah pertanyaan penelitian itu sendiri. Sumber penelitian merupakan sumber memperoleh

keterangan informasi sebanyak mungkin dari beberapa orang yang bersangkutan.⁶⁵ Kriteria yang ditentukan oleh peneliti yaitu pihak berkompeten dan memiliki kewenangan dalam strategi pemasaran produk dan berpengalaman lebih.⁶⁶ Dalam penentuan subjek penelitian ini peneliti menggunakan metode *purposive*, karena sampel tidak diambil secara acak, melainkan berdasarkan kriteria yang ditetapkan oleh peneliti, sehingga fokus pada informasi yang berkaitan dengan topik yang sedang diteliti.

Berikut adalah subjek penelitian:

1. Dani Setiawan Ramadhan (*Sub branch operation*)
2. Rizal Candra Pupito (*relationship manager general banking*)
3. Hanif (*costumer service*)
4. Ayu (*Teller*)

Nasabah Yang terwawancarai diantaranya:

1. Siti Maryam
2. Tutila
3. Nurul

⁶⁵ Agustin Eka Haryanti, "Evaluasi Penerapan Good Corporate Governance GCG pada Bank Perkreditan Rakyat," *Journal Of Manajement & Business* 2, no. 2 (2019): 53, <https://doi.org/10.26877//sta.v2i2.5159>.

⁶⁶ Hastrid Sundari, "Evaluasi Penerapan Good Corporate Governance pada Bank Pd Bpr Sarimadu," *Jurnal Sorot* 9, no. 1 (2014): 46, <http://dx.doi.org/10.31258/sorot.9.1.43-58>.

D. Teknis Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teknik Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian untuk mengumpulkan data dan diserahkan dengan pencatatan-pencatatan terhadap fenomena yang terjadi di tempat penelitian. Dalam menggunakan teknik observasi ini yang terpenting melakukan pengamatan dan mencatat kondisi yang ada untuk membuktikan kebenaran informasi yang peneliti dapatkan atas jawaban dari pertanyaan yang subyek sampaikan.⁶⁷

Penelitian menggunakan observasi digunakan untuk memperoleh Gambaran secara menyeluruh dan mengumpulkan data-data terkait kejadian operasional pada peningkatan minat nasabah melalui *internet banking*. Peneliti menggunakan observasi non-partisipatif, observasi non-partisipatif adalah metode pengamatan dimana peneliti hanya mengamati perilaku atau kejadian tanpa ikut serta dalam aktivitas yang sedang berlangsung. Dalam metode ini, peneliti berperan sebagai pengamat eksternal yang tidak mempengaruhi lingkungan atau interaksi yang sedang diamati. Teknik ini biasanya digunakan untuk menghindari bias atau

⁶⁷ Mochamad Syahroni Firdiansyah, Manajemen Pengelolaan Wahana Rekreasi Olahraga Di Wisata Water Blaster Semarang Tahun 2013, *Jurnal of Physical Education, Sport, Health and Recreations*, No. 2, (2015): 1584, <https://doi.org/10.15294/active.v4i2.4632>

pengaruh peneliti terhadap subjek yang sedang diamati.⁶⁸ Adapun aspek yang diamati dalam penelitian ini yakni sebagai berikut:

- a. Lokasi Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Jember
 - b. Tempat tinggal beberapa nasabah
 - c. Mengamati dan mencermati aplikasi *internet banking*
 - d. Tata cara menggunakan aplikasi
 - e. Mengamati nasabah dalam melakukan proses transaksi *internet banking*
 - f. Mengamati kepuasan nasabah setelah melakukan transaksi
 - g. Mengamati siapa saja yang menggunakan aplikasi *internet banking*
2. Teknik wawancara

Penulis mengadakan wawancara secara lisan dengan narasumber atau responden untuk mendapatkan informasi yang kongret terkait dengan permasalahan yang diteliti, dengan penulis selaku pewawancara dengan cara tatap muka. Peneliti menggunakan wawancara tidak terstruktur, wawancara tidak terstruktur adalah metode pengumpulan data dalam penelitian di mana pewawancara tidak menggunakan pedoman atau daftar pertanyaan yang baku. Dalam wawancara ini, pewawancara memiliki kebebasan untuk mengembangkan pertanyaan sesuai dengan situasi dan respons dari responden. Tujuannya adalah untuk memperoleh data yang lebih mendalam dan alami dari responden, dengan fokus pada eksplorasi tema atau topik secara luas dan fleksibel. Metode ini sering digunakan

⁶⁸ Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2017)

dalam penelitian kualitatif untuk menggali pemahaman atau pandangan subjek secara lebih mendalam. Untuk mengetahui :

- a. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip manajemen syariah dalam layanan internet banking pada bank mega syariah ?
- b. Bagaimana layanan internet banking dapat meningkatkan minat nasabah pada bank mega syariah?

3. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi yaitu suatu hal yang digunakan dalam memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta adanya keterangan yang dapat mendukung penelitian.⁶⁹

Penelitian menggunakan dokumentasi untuk mendukung data yang dibutuhkan lebih lengkap dengan memperkuat dan melengkapi berbagai macam informasi yang ditemukan selama proses penelitian dilaksanakan.

E. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel.

⁶⁹ Blasius Sudarsono, Dokumentasi, Informasi dan Demokratisasi, Dokumentasi dan Informasi, no 1, (2003), h. 8, <https://doi.org/10.14203/j.baca.v27il.67>

Miles & Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu:⁷⁰

a. Reduksi Data

Setelah data direduksi dapat dicapai melalui abstraksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data bias dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya agar mudah dipahami.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan kumpulan informasi terstruktur yang memberikan kemungkinan penarikan simpulan. Langkah ini dilakukan dengan menyajikan kumpulan informasi terstruktur. Penyajian data dilakukan sedemikian rupa sehingga memungkinkan anda melihat gambaran besar atau bagian tertentu dari gambaran besar tersebut. Pada fase ini peneliti berupaya memperjelas dan menyajikan data sesuai pertanyaan pokok, dimulai dengan pengkodean setiap submasalah.

c. Penarikan Kesimpulan

Tahapan ini merupakan akhir dari proses analisis data. Pada bagian ini peneliti menyimpulkan dari data diperoleh. Kesimpulan dapat diambil dengan membandingkan validitas pertanyaan penelitian dengan makna yang terkandung dalam konsep dasar penelitian.

⁷⁰ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, 246-252

Karena metode ini sudah dipatenkan, maka langkah-langkah diatas tidak termasuk dalam metode analisis data, melainkan dalam strategi analisis data. Oleh karena itu, kebiasaan peneliti dalam menggunakan Teknik analisis kaulitatif menentukan kualitas analisis dan hasil penelitian kaulitatif.⁷¹

F. Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan konsep yang menunjukkan kesahihan data dan keadaan data dalam suatu penelitian. Dalam mengecek keabsahan data dapat dilakukan triangulasi. Triangulasi data adalah pengecekan data dengan cara pengecekan atau pemeriksaan ulang. Dalam istilah sehari-hari triangulasi ini sama dengan cek dan ricek. Keabsahan data dilakukan peneliti untuk mengetahui keabsahan data yang ditemukan di lapangan.⁷² Untuk menguji keabsahan data penelitian, peneliti menggunakan triangulasi sumber.

Triangulasi sumber mengacu pada pengujian data dari sumber data yang berbeda dari mana data tersebut diambil. Triangulasi sumber dapat mempertajam keandalan suatu informasi jika dilakukan dengan cara memverifikasi informasi yang diperoleh dalam penelitian melalui beberapa sumber atau informasi. Dengan Teknik yang sama, peneliti dapat mengumpulkan informasi dari beberapa sumber penelitian (informan).⁷³

Pengecekan keabsahan data beberapa sumber penelitian takut ada kekeliruan

⁷¹ Agus Salam, *Metode Penelitian kualitatif* (Sumatera Barat: CV. Azka Pustaka, 2023), h. 57-59.

⁷² Helaluddin dan Wijaya, *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktek* (Jakarta: PT Salemba Empat, 2019), h. 22.

⁷³ Andarusni Alfansyur dan Mariyani, "Seni Mengelola Data: Penerapan Tringulasi Teknik, Sumber dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial," *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah* 5, no. 2 (2020), h. 149, <https://doi.org/10.31764/hitoris.v5i2.3432>

atau kesalahan yang tidak disengaja. Kesimpulannya dengan menggunakan triangulasi sumber peneliti akan menarik data akurat, melalui proses observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian peneliti mengoreksi Kembali data tersebut lalu peneliti melakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan berbagai refrensi.

G. Tahap-tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian deskriptif kualitatif dilakukan dengan tiga tahapan diantaranya:

1. Tahapan Pra Lapangan

Dalam hal ini sebelum turun langsung ke lapangan peneliti mempersiapkan proposal penelitian sebagai rancangan awal nantinya ketika dilapangan dalam tahapan penelitian lapangan terdapat empat tahapan. Tahapan tersebut juga dilalui peneliti sendiri, Adapun empat tahapan penelitian tersebut ialah:

a. Menyusun Rencana Penelitian

Rancangan penelitian dengan menentukan konteks penelitian, topik dan tujuan penelitian, pemilihan Lokasi, menentukan jadwal penelitian, rancangan pengumpulan data, prosedur analisis data dan rancangan keabsahan data.

b. Studi Eksplorasi

Tahap ini merupakan penjajakan lapangan ke Lokasi penelitian sebelum melaksanakan penelitian, melakukan pengamatan langsung dengan tujuan untuk mengetahui kondisi atau keadaan Lokasi yang

akan diteliti. Lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti yaitu PT. Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember.

c. Perizinan

Pada tahap ini melakukan pengurusan izin penelitian dengan memperoleh surat tugas dengan prosedur meminta surat pengantar dari Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember sebagai permohonan izin penelitian yang dilakukan di PT. Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember.

d. Menyusun Instrumen Penelitian

Pada tahapan ini Menyusun instrumen penelitian dengan pedoman wawancara dan lembar observasi yang akan digunakan dalam pengumpulan data.

2. Tahapan Pelaksanaan Lapangan

Kegiatan yang dilakukan dalam tahap pelaksanaan diantaranya sebagai berikut:

a. Memahami Latar Penelitian dan Persiapan Diri

Seperti halnya penelitian melakukan penelitiannya pada PT Bank Mega Syariah KPC Transmart Jember. Maka peneliti harus memahami latar dari penelitian yang dilakukan. Hal tersebut nantinya dapat mempermudah dan menjadi efektif.

b. Memasuki Lapangan Penelitian

Ketika memasuki lapangan, peneliti harus menjaga hubungan penelitian dengan subjek yang menjadi narasumber, sehingga peneliti sukarela menjawab pertanyaan yang dibelikan oleh peneliti.

c. Pengumpulan Data

Didapat dari hasil wawancara dengan narasumber, jawaban atas pertanyaan yang penulis buat.

d. Menyempurnakan Data Yang Belum Lengkap

Data yang sudah didapat dari hasil wawancara kemudian dikumpulkan dan dipilah apakah masih terdapat kekurangan data yang belum lengkap, jika belum maka dapat melengkapinya terlebih dahulu.

3. Tahapan Penyelesaian

Tahap penyelesaian ini adalah Langkah terakhir dalam proses penelitian. Ditahap ini juga peneliti Menyusun laporan, mengurus surat selesai penelitian yang diminta di pihak bank, kemudian memastikan laporan yang diterima sudah benar dan lengkap, serta mempertahankan hasil penelitian yang telah diselesaikan disimpulkan.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Profil Perusahaan

Pada awalnya dikenal sebagai PT Bank Umum Tugu (Bank Tugu) yaitu bank umum yang didirikan pada 14 Juli 1990 kemudian diakuisisi oleh PT Mega Corpora(d/h Para Group) melalui PT Mega Corpora (d/h PT Para Global Investindo) dan PT Para Rekan Investama pada 2001. Akuisisi ini diikuti dengan perubahan kegiatan usaha pada tanggal 27 Juli 2004 yang semula bank umum konvensional menjadi bank umum syariah dengan nama PT Bank Syariah Mega Indonesia (BSMI) serta dilakukan perubahan logo untuk meningkatkan citranya di masyarakat sebagai lembaga keuangan syariah yang terpercaya.

Pada tanggal 25 Agustus 2004, BSMI resmi beroperasi. Hampir tiga tahun kemudian, pada 7 November 2007, pemegang saham memutuskan untuk melakukan perubahan logo BSMI sehingga lebih menunjukkan identitas sebagai bagian dari grup Mega Corpora. Sejak 2 November 2010 hingga saat ini, bank dikenal sebagai PT Bank Mega Syariah.

Sejak 16 Oktober 2008, Bank Mega Syariah telah memperoleh ijin untuk beroperasi sebagai bank devisa. Dengan status tersebut, bank dapat melakukan transaksi devisa dan terlibat dalam perdagangan internasional. Artinya, status itu juga telah memperluas jangkauan bisnis bank, sehingga tidak hanya menjangkau ranah domestik, tetapi juga ranah internasional.

Strategi perluasan pasar dan status bank devisa itu akhirnya semakin memantapkan posisi Bank Mega Syariah sebagai salah satu bank umum syariah terdepan di Indonesia.

Tanggal 8 April 2009, Bank Mega Syariah mendapatkan izin dari Kementerian Agama RI sebagai bank penerima setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPS BPIH). BPS BPIH yang tersambung secara online dengan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Kementerian Agama Republik Indonesia. Izin itu menjadi landasan baru bagi Bank Mega Syariah dalam Melengkapi kebutuhan Perbankan Syariah bagi umat di Indonesia. Selain itu, sejak tahun 2018 Bank Mega Syariah telah ditunjuk sebagai Bank Penerimaan, Bank Penempatan dan Bank Mitra Investasi oleh Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH). Dan selanjutnya ditahun 2019, BPKH mempercayakan Bank Mega Syariah untuk menjadi salah satu Bank Likuiditas yang menjadi partner BPKH selaku penanggung jawab pengelolaan dana haji di Indonesia. Bank Mega Syariah semakin memperkokoh posisinya sebagai salah satu bank syariah terdepan di Indonesia dengan membuka kantor-kantor cabang baru di seluruh indonesia khususnya di Kabupaten Jember. Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Jember diresmikan pada tanggal 21 Desember 2018 yang terletak di ruko Transmart Jember, Jl. Hayam Wuruk No.71, Gerdu, Sempusari, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur, Kode pos 6813⁷⁴.

⁷⁴Bank Mega Syariah, “Sejarah Perusahaan” *Jember*, 22 November 2024, <https://www.megasyariah.co.id/id/tentang-kami/profil-perusahaan/sejarah-perusahaan>

2. Visi dan Misi

Visi :

Tumbuh dan Sejahtera Bersama Bangsa

Misi :

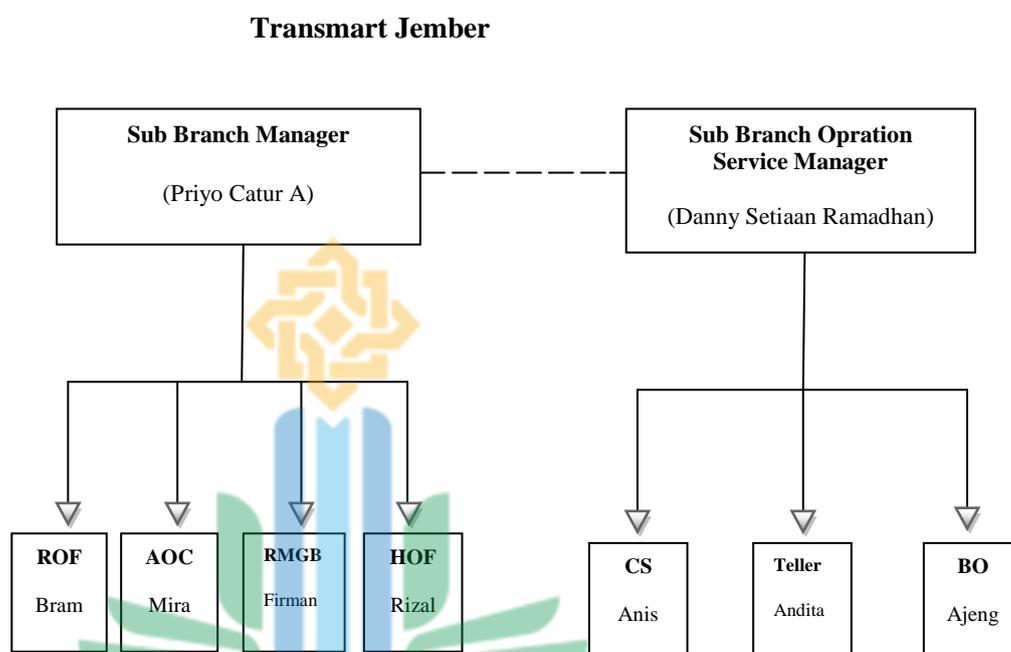
- a. Bertekad mengembangkan perekonomian syariah melalui sinergi dengan semua pemangku kepentingan.
 - b. Menebarkan nilai-nilai kebaikan yang islami dan manfaat bersama sebagai wujud komitmen dalam berkarya dan beramal.
 - c. Senantiasa meningkatkan kecakapan diri dan berinovasi mengembangkan produk serta layanan terbaik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- ### 3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan rangkaian yang menggambarkan semua fungsi serta pembagian wewenang dan kewajiban yang diperlukan untuk mencapai target organisasi. Sebab itu, bagi suatu Lembaga struktur organisasi sangatlah penting. Kinerja organisasi dapat optimal jika didukung oleh penetapan tujuan yang jelas, pembagian tugas yang tepat, delegasi kekuasaan yang sesuai, jangkauan kekuasaan yang ditetapkan, mekanisme pengawasan yang efektif, kesatuan dan tanggung jawab yang jelas, serta koordinasi yang baik.

Tujuan pendirian organisasi oleh bank mega syariah adalah untuk memenuhi beragam kebutuhan dan permintaan kepada karyawan yang di tempatkan pada bidang yang sesuai dengan potensi yang dimiliki. Adapun

struktur organisasi pada Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember dapat dilihat dibawah ini:

Tabel. 2 Struktur Organisasi Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu



Sumber: PT Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Jember

B. Penyajian Data dan Analisis

1. Penerapan Prinsip-Prinsip Manajemen Syariah Dalam Layanan *Internet banking* Pada Bank Mega Syariah

Manajemen syariah adalah pendekatan pengelolaan yang berdasarkan prinsip-prinsip Islam. Dalam konteks layanan *internet banking*, Bank Mega Syariah menerapkan prinsip ini dengan memastikan bahwa semua layanan digital yang disediakan mematuhi hukum syariah dan tidak mengandung unsur riba, gharar (ketidakjelasan) atau maysir (spekulasi). Salah satu implementasi yang mencerminkan prinsip ini adalah penyediaan layanan transaksi yang transparan dan aman, di mana nasabah dapat memantau

secara langsung segala aktivitas keuangan melalui sistem yang terintegrasi. Hal ini memberikan kenyamanan bagi pengguna sekaligus menjamin bahwa transaksi yang dilakukan sesuai dengan prinsip halal dan thayyib (baik). Selain itu, Bank Mega Syariah juga menerapkan tanggung jawab sosial yang menjadi bagian integral dari prinsip manajemen syariah. Misalnya, bank ini menyediakan fitur digital yang mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat, termasuk yang membutuhkan layanan keuangan berbasis syariah. Pengembangan layanan dilakukan dengan memperhatikan kebutuhan nasabah dan melibatkan aspek inovasi teknologi untuk meningkatkan efisiensi tanpa melupakan nilai-nilai etika Islam. Dengan demikian, layanan *internet banking* bukan hanya sekadar teknologi modern, tetapi juga sarana untuk mendukung inklusi keuangan berbasis syariah dan memberikan manfaat lebih luas kepada masyarakat sesuai dengan prinsip syariah.

Adapun rincian pembahasan terkait prinsip-prinsip manajemen syariah dalam Layanan *Internet banking* Pada Bank Mega Syariah sebagai berikut :

a. Ihsan (kebaikan yang optimal)

Dalam konteks manajemen syariah, ihsan menginspirasi perusahaan dan karyawan untuk menghadirkan pelayanan serta produk berkualitas tinggi, sekaligus melaksanakan tugas dengan komitmen dan dedikasi penuh. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti

dengan Sumber Daya Manusia (SDM) internal Bank Mega Syariah terkait prinsip manajemen syariah Ihsan yaitu :

Berdasarkan Hasil wawancara Bersama Bapak Dani Setiawan Ramadhan selaku *Sub Branch operation*, mengatakan bahwa:

“Prinsip ihsan sudah diterapkan dalam layanan *internet banking* Bank Mega Syariah. Salah satu wujudnya adalah dengan memberikan pelayanan yang memprioritaskan keamanan data nasabah. Keamanan ini diterapkan sejak proses pembukaan rekening, di mana nasabah harus memastikan foto wajah sesuai dengan KTP dan data yang dimasukkan harus akurat. Selain itu, fitur-fitur pada layanan *M-Syariah*, seperti pembukaan rekening tabungan, deposito, dan rekening haji secara mandiri, dinilai sangat membantu nasabah, terutama untuk mengatasi kendala jarak sehingga mereka tidak perlu datang langsung ke bank⁷⁵.”
Hal serupa dikatakan oleh Rizal Candra Pupito selaku

Relationship Manager General Banking, mengatakan bahwa:

“Dalam melayani nasabah, pihak bank selalu menjelaskan kelebihan produk secara detail. Tujuannya agar nasabah merasa percaya dan tidak ragu menggunakan layanan Bank Mega Syariah⁷⁶.”

Ibu Hanif selaku *Customer Service* juga mengatakan bahwa:

“Transparansi menjadi salah satu prioritas bank. Hal ini diwujudkan dengan menginformasikan data seperti pembaruan nisbah atau produk baru secara rutin kepada nasabah. Bank juga sangat terbuka terhadap masukan dari nasabah, di mana saran tersebut langsung diteruskan ke pihak pusat untuk ditindaklanjuti. Semua upaya ini dilakukan sebagai bentuk ihsan, yaitu memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik sesuai dengan prinsip syariah⁷⁷.”

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan sumber daya manusia internal Bank Mega Syariah, dapat disimpulkan bahwa prinsip ihsan telah diterapkan secara konsisten dalam layanan *internet banking*.

Hal ini tercermin dari upaya bank untuk memberikan pelayanan yang

⁷⁵ Dani Setiawan Ramadhan, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 21 November 2024.

⁷⁶ Rizal Candra Pupito, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 21 November 2024.

⁷⁷ Hanif, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 21 November 2024.

mengutamakan keamanan data nasabah, yang dimulai sejak proses pembukaan rekening dengan memastikan kesesuaian identitas dan keakuratan data. Selain itu, fitur-fitur layanan digital seperti *M-Syariah* sangat memudahkan nasabah, khususnya dalam mengakses layanan secara mandiri, seperti pembukaan rekening tabungan, deposito, dan rekening haji, tanpa perlu datang langsung ke kantor bank. Bank juga menjaga transparansi dengan memberikan informasi rutin kepada nasabah, seperti pembaruan nisbah atau produk baru, serta bersikap terbuka terhadap masukan dari nasabah untuk meningkatkan kualitas layanan. Komitmen ini diwujudkan melalui pelayanan yang jelas, rinci, dan jujur, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan nasabah. Dengan demikian, implementasi prinsip ihsan telah menjadi dasar dalam memberikan layanan yang berkualitas tinggi sesuai dengan nilai-nilai syariah.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Nasabah Bank Mega Syariah terkait prinsip manajemen syariah ihsan yaitu :

Berdasarkan Hasil wawancara Bersama Ibu Siti Maryam selaku Nasabah, mengatakan bahwa:

“ Sebagai nasabah Bank Mega Syariah, saya merasakan prinsip ihsan sangat diterapkan dalam layanan mereka. Contohnya, pada layanan *internet banking*, semua fitur dirancang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabah. Keamanan data juga menjadi perhatian utama, sehingga saya merasa tenang dalam melakukan transaksi. Selain itu, layanan *customer service* selalu memberikan respon cepat dan penuh perhatian terhadap kebutuhan atau masalah yang saya alami⁷⁸. ”

⁷⁸ Siti Maryam, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 21 November 2024.

Hal serupa dikatakan oleh Ibu Tutila Selaku Nasabah, mengatakan bahwa:

“ Bank Mega Syariah menurut saya sangat memperhatikan kualitas pelayanan. Ketika saya menggunakan layanan *internet banking*, semua proses berjalan lancar dan sangat transparan. Penjelasan tentang produk dan layanan pun selalu disampaikan dengan jelas dan detail, sehingga saya merasa yakin untuk terus menggunakan layanan ini. Prinsip ihsan benar-benar terlihat dari bagaimana mereka melayani dengan sepenuh hati dan berkomitmen memberikan yang terbaik kepada nasabah⁷⁹.”

Ibu Nurul selaku Nasabah juga mengatakan bahwa:

“ Saya merasa Bank Mega Syariah berupaya memberikan pelayanan dengan standar terbaik, sesuai dengan prinsip ihsan. Setiap kali saya memberikan saran atau masukan, pihak bank selalu merespons dengan baik dan memberikan solusi cepat. Tidak hanya itu, fitur *internet banking* sangat memudahkan saya dalam mengelola keuangan, seperti membuka rekening baru atau melakukan transaksi harian, tanpa harus datang ke kantor bank. Semua ini menunjukkan dedikasi mereka untuk memberikan layanan berkualitas tinggi⁸⁰.”

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan beberapa nasabah Bank Mega Syariah, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip ihsan dalam layanan *internet banking* sangat dirasakan oleh nasabah. Para nasabah mengungkapkan bahwa Bank Mega Syariah memberikan perhatian penuh terhadap kenyamanan dan keamanan mereka. Fitur layanan *internet banking* dirancang untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi, dengan menjaga keamanan data sebagai prioritas utama. Selain itu, pelayanan *customer service* yang responsif dan perhatian terhadap kebutuhan nasabah juga menunjukkan komitmen bank dalam memberikan pelayanan berkualitas. Nasabah

⁷⁹ Tutila, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 21 November 2024.

⁸⁰ Nurul, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 21 November 2024.

merasa yakin dan puas dengan transparansi yang diberikan serta kualitas layanan yang terus ditingkatkan, mencerminkan dedikasi bank dalam menerapkan prinsip ihsan dengan memberikan pelayanan terbaik.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di Bank Mega Syariah, penerapan prinsip ihsan dalam layanan *internet banking* sangat terasa dalam setiap aspek operasional bank. Bank Mega Syariah menunjukkan komitmennya untuk memberikan pelayanan terbaik dengan memprioritaskan keamanan data nasabah, yang tercermin dalam proses pembukaan rekening yang memastikan kesesuaian identitas dan akurasi data. Selain itu, fitur-fitur layanan seperti M-Syariah dirancang untuk memberikan kemudahan akses bagi nasabah, memungkinkan mereka untuk melakukan transaksi, membuka rekening, dan mengelola keuangan secara mandiri tanpa harus datang ke kantor. Bank juga menjaga transparansi dengan rutin memberikan informasi tentang produk baru dan pembaruan nisbah kepada nasabah, serta terbuka terhadap masukan yang diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan. Layanan *customer service* yang responsif dan perhatian terhadap kebutuhan nasabah semakin menguatkan penerapan prinsip ihsan, yang tercermin dalam dedikasi bank untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi dan sesuai dengan prinsip syariah⁸¹.

⁸¹ Observasi, Dilakukan Oleh Peneliti Pada Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember, 21 November 2024

b. Khilafah

Nilai ini menjadi dasar bagi prinsip kehidupan sosial dalam Islam, yang mengatur hubungan antara pemimpin dan yang dipimpin. Fungsi utamanya adalah menjaga keteraturan interaksi antar kelompok, termasuk dalam bidang ekonomi, agar kekacauan dan kerusakan dapat dihindari atau diminimalkan. Dalam Islam, peran pemerintah dalam perekonomian. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Sumber Daya Manusia (SDM) internal Bank Mega Syariah terkait prinsip manajemen syariah Khilafah yaitu :

Berdasarkan Hasil wawancara Bersama Bapak Dani Setiawan Ramadhan selaku *Sub Branch operation*, mengatakan bahwa:

“Penerapan prinsip khilafah dalam layanan *internet banking* di Bank Mega Syariah mengedepankan tanggung jawab sosial kepada nasabah. Sebagai pemimpin dalam operasional, Bank Mega Syariah memastikan bahwa interaksi antara pihak bank dengan nasabah berjalan dengan baik dan harmonis. Tanggung jawab dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, dengan menjunjung tinggi nilai-nilai syariah, menjadi dasar bagi setiap tindakan dan kebijakan yang diambil. Bank Mega Syariah terus berupaya menjaga keseimbangan antara kepentingan bank dan nasabah, serta memastikan tidak ada pihak yang dirugikan dalam setiap transaksi yang dilakukan⁸²”.

Hal serupa dikatakan oleh Rizal Candra Pupito Selaku

Relationship Manager General Banking, mengatakan bahwa:

“Nilai khilafah juga diterapkan dalam membangun hubungan yang saling menguntungkan antara bank dan nasabah. Dalam hal ini, setiap produk dan layanan yang ditawarkan selalu dilakukan dengan penuh tanggung jawab, serta selalu memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya menguntungkan bank, tetapi juga memberikan manfaat bagi nasabah. Bank Mega Syariah berkomitmen untuk menjaga keberlanjutan dan

⁸² Dani Setiawan Ramadhan, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 21 November 2024.

keteraturan dalam hubungan ini, sehingga interaksi yang terjadi selalu terjaga dengan baik, tanpa menimbulkan kerugian atau ketidakadilan bagi salah satu pihak⁸³”.

Ibu Ayu selaku *Teller* juga mengatakan bahwa:

“Pihak bank selalu memastikan bahwa setiap tindakan yang dilakukan tidak hanya berdasarkan keuntungan finansial semata, tetapi juga dengan memperhatikan kesejahteraan nasabah. Dalam memberikan pelayanan melalui *internet banking*, bank menjaga keteraturan dan transparansi informasi yang diberikan kepada nasabah, serta memastikan bahwa produk yang ditawarkan benar-benar memberikan manfaat sesuai dengan prinsip syariah. Sebagai contoh, dalam proses pembukaan rekening atau transaksi lainnya, nasabah selalu dilibatkan dalam setiap tahap dengan penjelasan yang jelas, untuk memastikan tidak ada pihak yang merasa dirugikan⁸⁴”.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan sumber daya manusia internal Bank Mega Syariah, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip khilafah dalam layanan *internet banking* di bank ini berfokus pada tanggung jawab sosial dan keseimbangan antara kepentingan bank dan nasabah. Bank Mega Syariah memastikan bahwa setiap interaksi antara pihak bank dan nasabah berlangsung dengan baik, harmonis dan adil, tanpa ada pihak yang merasa dirugikan. Dalam memberikan layanan, bank ini tidak hanya mengutamakan keuntungan finansial semata, tetapi juga memperhatikan kesejahteraan nasabah, dengan menjaga transparansi informasi dan keteraturan dalam setiap transaksi. Penerapan prinsip khilafah juga tercermin dalam upaya bank untuk membangun hubungan yang saling menguntungkan antara bank dan nasabah. Produk dan layanan yang ditawarkan selalu dilakukan dengan penuh tanggung jawab, memberikan manfaat yang nyata bagi

⁸³ Rizal Candra Pupito, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 21 November 2024.

⁸⁴ Ayu, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 21 November 2024.

nasabah sesuai dengan prinsip syariah. Bank Mega Syariah berkomitmen untuk menjaga keteraturan dalam hubungan ini, sehingga nasabah merasa terlibat dalam setiap tahap layanan, dengan penjelasan yang jelas dan transparan. Hal ini memastikan bahwa setiap transaksi dilakukan dengan kepercayaan penuh dari nasabah, tanpa menimbulkan kerugian atau ketidakadilan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Nasabah Bank Mega Syariah terkait prinsip manajemen syariah Khilafah yaitu :

Berdasarkan Hasil wawancara Bersama Ibu Siti Maryam selaku Nasabah, mengatakan bahwa:

“ Saya memilih Bank Mega Syariah karena bank ini memiliki prinsip syariah yang kuat dan pelayanan yang sangat baik. Selain itu, transparansi dan kejujuran yang diterapkan oleh bank ini memberikan rasa aman dan nyaman bagi saya sebagai nasabah⁸⁵.”

Hal serupa dikatakan oleh Ibu Tutila selaku Nasabah, mengatakan bahwa:

“ Saya merasa sangat nyaman menggunakan layanan *internet banking*. Layanan ini sangat mudah diakses aman, dan memudahkan berbagai transaksi tanpa perlu datang langsung ke kantor bank⁸⁶.”

Ibu Nurul selaku Nasabah juga mengatakan bahwa:

“ Saya sangat puas dengan layanan *internet banking* yang disediakan. Fitur-fiturnya sangat lengkap, mulai dari pembukaan rekening hingga transaksi lainnya, semuanya dirancang untuk mempermudah nasabah⁸⁷.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah Bank Mega Syariah, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip syariah yang kuat

⁸⁵ Siti Maryam, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 21 November 2024.

⁸⁶ Tutila, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 21 November 2024.

⁸⁷ Nurul, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 21 November 2024.

dan nilai-nilai transparansi serta kejujuran dalam layanan yang diberikan mencerminkan prinsip Khilafah. Prinsip ini menekankan pada tanggung jawab sosial yang diemban oleh bank sebagai pemimpin, dalam menjaga hubungan yang harmonis dan saling menguntungkan antara pihak bank dan nasabah. Nasabah merasa aman dan nyaman menggunakan layanan Bank Mega Syariah karena bank menjaga transparansi dan kejujuran dalam setiap transaksi, serta selalu mengutamakan kesejahteraan nasabah. Dalam hal ini, penerapan prinsip Khilafah terlihat pada usaha bank untuk memastikan setiap layanan yang diberikan tidak hanya menguntungkan pihak bank, tetapi juga memberikan manfaat yang jelas bagi nasabah. Selain itu, layanan *internet banking* yang mudah diakses dan efisien menunjukkan bagaimana bank menjaga keteraturan, mempermudah transaksi dan menciptakan hubungan yang saling menguntungkan, tanpa merugikan nasabah.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, penerapan prinsip khilafah dalam layanan *internet banking* di Bank Mega Syariah mencerminkan tanggung jawab sosial yang kuat dan komitmen terhadap kesejahteraan nasabah. Prinsip ini diwujudkan melalui hubungan yang harmonis antara pihak bank dan nasabah, dengan menjaga transparansi informasi dan keadilan dalam setiap transaksi. Dari sisi bank, layanan dirancang untuk memberikan manfaat yang seimbang antara keuntungan bank dan kepuasan nasabah, seperti yang

terlihat dari upaya menjaga keteraturan dan keamanan layanan *internet banking*. Sementara itu, nasabah merasakan kenyamanan dan rasa aman berkat prinsip kejujuran dan kemudahan akses layanan yang diterapkan oleh bank. Hal ini menegaskan bahwa nilai khilafah tidak hanya menjadi landasan manajemen internal, tetapi juga diwujudkan dalam interaksi langsung dengan nasabah, menciptakan hubungan yang saling menguntungkan dan berkesinambungan⁸⁸.

c. Shura (Musyawarah)

Dalam konteks manajemen syariah, pemimpin perlu mengutamakan musyawarah dengan karyawan atau pemangku kepentingan lainnya saat membuat keputusan penting. Hal ini berperan dalam menciptakan rasa kebersamaan dan partisipasi dalam organisasi. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Sumber Daya Manusia (SDM) internal Bank Mega Syariah terkait prinsip manajemen syariah Shura (Musyawarah) yaitu :

Berdasarkan Hasil wawancara Bersama Bapak Dani Setiawan Ramadhan selaku *Sub Branch operation*, mengatakan bahwa:

“Dalam layanan *internet banking*, Bank Mega Syariah selalu menjelaskan terkait kelebihan produk kepada nasabah, yang mencerminkan pendekatan musyawarah dalam memberikan informasi yang jelas dan terperinci. Hal ini memberikan kesempatan bagi nasabah untuk memahami dengan lebih baik layanan yang disediakan, sehingga mereka dapat memberikan kepercayaan kepada bank serta kepada kami. Dalam proses ini, komunikasi yang terbuka antara bank dan nasabah sangat

⁸⁸ Observasi, Dilakukan Oleh Peneliti Pada Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember, 21 November 2024

dihargai, menciptakan rasa kebersamaan dalam pengambilan keputusan terkait layanan yang diberikan⁸⁹.”

Hal serupa dikatakan oleh Rizal Candra Pupito Selaku

Relationship Manager General Banking, mengatakan bahwa:

“Kami selalu berusaha memberikan penjelasan yang mendetail tentang produk dan layanan, tanpa ada yang disembunyikan. Dalam hal ini, musyawarah menjadi bagian penting dalam memastikan bahwa nasabah memahami sepenuhnya setiap aspek dari layanan *internet banking* yang disediakan, sehingga keputusan yang diambil akan lebih transparan dan memuaskan semua pihak. Dengan pendekatan musyawarah ini, Bank Mega Syariah dapat memastikan bahwa nasabah merasa dihargai dan terlibat dalam proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan produk dan layanan mereka⁹⁰.”

Ibu Hanif selaku *Customer Service* juga mengatakan bahwa:

“Kami selalu mengedepankan keyakinan bahwa dalam pengelolaan layanan *internet banking*, komunikasi yang efektif antara pihak bank dan nasabah sangat penting. Keputusan yang diambil untuk setiap penambahan fitur baru atau perubahan layanan selalu melibatkan diskusi dan masukan dari nasabah, yang mencerminkan prinsip musyawarah dalam pengambilan keputusan. Hal ini membantu menciptakan keputusan yang tidak hanya menguntungkan bagi bank, tetapi juga bagi nasabah, dengan memastikan kepuasan dan kepercayaan mereka terhadap layanan yang diberikan⁹¹.”

Kesimpulan dari wawancara yang dilakukan terkait penerapan prinsip manajemen syariah *Shura* (musyawarah) dalam layanan *internet banking* di Bank Mega Syariah adalah bahwa bank selalu mengutamakan komunikasi terbuka dan transparansi dalam menjelaskan produk dan layanan kepada nasabah. Setiap keputusan yang diambil mengenai layanan *internet banking* didasarkan pada diskusi dan masukan dari nasabah, yang memastikan bahwa nasabah merasa dihargai dan terlibat dalam proses pengambilan keputusan.

⁸⁹ Dani Setiawan Ramadhan, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 21 November 2024.

⁹⁰ Rizal Candra Pupito, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 21 November 2024.

⁹¹ Hanif, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 21 November 2024.

Pendekatan musyawarah ini memungkinkan bank untuk memberikan informasi yang jelas dan terperinci, serta memastikan bahwa nasabah memahami sepenuhnya setiap aspek layanan, sehingga mereka dapat membuat keputusan yang lebih percaya diri. Dengan melibatkan nasabah dalam proses pengambilan keputusan, bank menciptakan rasa kebersamaan dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Nasabah Bank Mega Syariah terkait prinsip manajemen syariah Shura (Musyawarah) yaitu :

Berdasarkan Hasil wawancara Bersama Ibu Siti Maryam selaku Nasabah, mengatakan bahwa:

“Saya sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh bank mega, terutama dalam hal transparansi, kejujuran dan kemudahan akses layanan. Selalu melibatkan diskusi dan musyawarah dengan saya, memberikan penjelasan yang rinci dan transparan mengenai produk kepada saya, saya juga dihubungi lewat telepon Ketika ada informasi bagi hasil. Jadi saya menaruh kepercayaan besar dibank mega⁹².”

Hal serupa dikatakan oleh Ibu Tutila Selaku Nasabah, mengatakan bahwa:

“Menurut saya Penerapan prinsip syariah dalam setiap layanan yang diberikan oleh Bank Mega Syariah sangat baik, termasuk dalam layanan *internet banking*. Seluruh transaksi dilakukan dengan transparansi dan diperlihatkan dan dijelaskan kepada saya. Saya sebagai nasabah berharap agar sistem terus ditingkatkan dengan penambahan fitur-fitur baru yang lebih banyak dan penguatan sistem keamanan untuk menjaga kenyamanan dan kepercayaan nasabah⁹³.”

⁹² Siti Maryam, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 21 November 2024.

⁹³ Tutila, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 21 November 2024.

Ibu Nurul selaku Nasabah juga mengatakan bahwa:

“Saya memilih Bank Mega Syariah karena keunggulan produk serta penerapan prinsip syariah yang kuat. Kejelasan dan transparansi yang diberikan oleh bank membuat saya nasabah merasa aman dan nyaman dalam menggunakan layanan tersebut, saya juga terkadang dihubungi lewat telfon Ketika ada produk baru dan diskon lainnya⁹⁴.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah Bank Mega Syariah terkait penerapan prinsip manajemen syariah Shura (Musyawarah), dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh bank, terutama dalam aspek transparansi, kejujuran, dan kemudahan akses layanan. Prinsip Shura, yang mencerminkan pengambilan keputusan yang melibatkan diskusi dan musyawarah dengan nasabah, tercermin dalam cara bank memberikan penjelasan yang rinci dan transparan mengenai produk kepada nasabah. Nasabah juga merasakan adanya komunikasi yang terbuka, seperti pemberitahuan melalui telepon mengenai informasi terkait produk dan bagi hasil, yang meningkatkan rasa kepercayaan dan kenyamanan. Selain itu, nasabah berharap agar sistem terus ditingkatkan dengan penambahan fitur baru dan penguatan sistem keamanan untuk menjaga kenyamanan serta kepercayaan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, peneliti melihat bahwa bank mengutamakan transparansi, komunikasi terbuka, dan melibatkan nasabah dalam pengambilan keputusan terkait layanan,

⁹⁴ Nurul, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 21 November 2024.

khususnya layanan *internet banking*. Bank menjelaskan dengan rinci setiap produk dan layanan yang ditawarkan kepada nasabah, serta melibatkan diskusi dan masukan dari nasabah sebelum keputusan diambil, yang menciptakan rasa kebersamaan dan partisipasi. Nasabah merasa sangat dihargai karena proses musyawarah ini memungkinkan mereka untuk memahami sepenuhnya layanan yang diberikan, meningkatkan rasa kepercayaan dan kenyamanan mereka terhadap bank. Selain itu, nasabah juga mengharapkan peningkatan sistem layanan dengan penambahan fitur-fitur baru serta penguatan sistem keamanan untuk menjaga kenyamanan dan kepercayaan dalam bertransaksi⁹⁵.

d. Istiqomah (Konsisten)

Istiqomah mengacu pada keteguhan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab. Prinsip ini menekankan pentingnya tetap berpegang pada jalur yang benar, meskipun dihadapkan pada berbagai rintangan. Dalam konteks bisnis, istiqomah berarti menjaga konsistensi dalam menjalankan visi, misi, dan nilai-nilai syariah, tanpa mengorbankan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip Islam. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Sumber Daya Manusia (SDM) internal Bank Mega Syariah terkait prinsip manajemen syariah Istiqomah (Konsisten) yaitu :

⁹⁵ Observasi, Dilakukan Oleh Peneliti Pada Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember, 21 November 2024

Berdasarkan Hasil wawancara Bersama Bapak Dani Setiawan

Ramadhan selaku *Sub Branch operation*, mengatakan bahwa:

“Kami selalu menjaga keamanan, dimulai dari pembukaan rekening dan lain sebagainya itu keamanan nomor 1, Bank Mega Syariah berusaha konsisten dalam memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan termasuk layanan *internet banking*, memenuhi standar keamanan yang tinggi serta sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Hal ini mencerminkan konsistensi kami dalam menjaga kepercayaan nasabah⁹⁶.”

Hal serupa dikatakan oleh Rizal Candra Pupito selaku

Relationship Manager General Banking, mengatakan bahwa:

“Kami konsisten menjelaskan terkait kelebihan produk sehingga nasabah menaruh kepercayaan terhadap kami, Bank Mega Syariah selalu berupaya untuk meningkatkan layanan dari tahun ke tahun, yang merupakan bukti dari konsistensi kami dalam memberikan produk dan pelayanan terbaik kepada nasabah⁹⁷.”

Ibu Hanif selaku *Customer Service* juga mengatakan bahwa:

“Tugas dan tanggung jawab kami terhadap nasabah itu memberikan kepercayaan terhadap nasabah dengan cara meningkatkan pelayanan. Bank Mega Syariah selalu berusaha konsisten dalam memberikan penjelasan yang jujur dan transparan kepada nasabah, tanpa ada yang ditutupi yang menjadikan kami dapat dipercaya oleh nasabah⁹⁸.”

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan sumber daya manusia internal Bank Mega Syariah, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip manajemen syariah istiqomah (konsisten) dalam layanan *internet banking* telah diterapkan dengan baik. Bank Mega Syariah menunjukkan konsistensi dalam menjaga keamanan transaksi, terutama dalam proses pembukaan rekening dan layanan lainnya, dengan mengutamakan prinsip keamanan yang tinggi dan sesuai dengan

⁹⁶ Dani Setiawan Ramadhan, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 21 November 2024.

⁹⁷ Rizal Candra Pupito, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 21 November 2024.

⁹⁸ Hanif, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 21 November 2024.

prinsip syariah. Selain itu, konsistensi juga tercermin dalam upaya Bank Mega Syariah untuk selalu memberikan penjelasan yang jelas dan transparan kepada nasabah mengenai produk dan layanan yang ditawarkan, tanpa ada yang ditutupi. Hal ini menunjukkan dedikasi dan komitmen Bank Mega Syariah dalam menjaga kepercayaan nasabah serta meningkatkan kualitas layanan setiap tahunnya. Prinsip istiqomah ini tidak hanya terlihat dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah, tetapi juga dalam upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan yang sesuai dengan nilai-nilai syariah.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Nasabah Bank Mega Syariah terkait prinsip manajemen syariah Istiqomah (Konsisten) yaitu :

Berdasarkan Hasil wawancara Bersama Ibu Siti Maryam selaku Nasabah, mengatakan bahwa:

“Saya merasa sangat nyaman menggunakan layanan *internet banking* Bank Mega Syariah karena mudah diakses, aman dan praktis. Bank ini konsisten memberikan kemudahan kepada nasabah melalui fitur yang lengkap dan layanan yang dapat diandalkan. Kepuasan saya semakin meningkat karena bank selalu menjaga keamanan data dan kepercayaan nasabah. Hal ini menunjukkan konsistensi Bank Mega Syariah dalam memberikan pelayanan terbaik tanpa mengesampingkan prinsip syariah⁹⁹.”

Hal serupa dikatakan oleh Ibu Tutila Selaku Nasabah, mengatakan bahwa:

“Saya sangat puas dengan layanan *internet banking* yang disediakan Bank Mega Syariah. Bank ini terus konsisten meningkatkan layanan dan memastikan semua fitur sesuai dengan kebutuhan nasabah. Kepraktisan dan transparansi yang diberikan

⁹⁹ Siti Maryam, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 21 November 2024.

mencerminkan komitmen bank dalam menjalankan nilai-nilai syariah secara konsisten¹⁰⁰.”

Ibu Nurul selaku Nasabah juga mengatakan bahwa:

“Konsisten bank dalam menjaga kepercayaan saya sebagai nasabah terlihat dari pelayanan yang transparan, jujur dan aman. Saya merasa nyaman menggunakan layanan ini karena Bank Mega Syariah tetap teguh pada prinsip-prinsip syariah sehingga transaksi terasa lebih berkah dan terpercaya¹⁰¹.”

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan nasabah Bank

Mega Syariah, prinsip manajemen syariah *Istiqomah* (konsisten) tercermin dalam berbagai aspek layanan yang diberikan. Nasabah merasa bahwa Bank Mega Syariah secara konsisten menjaga keamanan, transparansi, dan kepercayaan melalui layanan yang mudah diakses, aman serta praktis. Bank ini terus berkomitmen meningkatkan kualitas layanan, termasuk fitur *internet banking* yang lengkap dan inovatif, tanpa mengabaikan prinsip-prinsip syariah. Konsistensi tersebut menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan bagi nasabah, sekaligus memastikan bahwa semua transaksi dilakukan sesuai dengan nilai-nilai Islam, sehingga memberikan keberkahan dalam bertransaksi.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan Peneliti ditemukan bahwa penerapan prinsip manajemen syariah *istiqomah* (konsisten) di Bank Mega Syariah terlihat jelas dalam berbagai aspek layanan, khususnya layanan *internet banking*. Dari sisi internal, pihak bank menunjukkan komitmen untuk menjaga keamanan dan transparansi dalam setiap transaksi, sebagaimana disampaikan oleh beberapa

¹⁰⁰ Tutila, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 21 November 2024.

¹⁰¹ Nurul, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 21 November 2024.

narasumber bahwa Bank Mega Syariah selalu konsisten menjelaskan keunggulan produk dengan jujur dan memastikan setiap layanan memenuhi prinsip-prinsip syariah. Dari perspektif nasabah, konsistensi ini dirasakan melalui kemudahan akses, keamanan yang terjamin, dan fitur layanan yang terus diperbarui sesuai kebutuhan. Kepercayaan nasabah pun meningkat karena transparansi dan kejujuran yang diterapkan dalam layanan, menciptakan rasa nyaman dan berkah dalam bertransaksi. Hal ini mencerminkan bagaimana prinsip *istiqomah* tidak hanya menjadi nilai yang dipegang, tetapi juga diwujudkan dalam praktik operasional bank secara menyeluruh¹⁰².

e. Tawazun

Prinsip tawazun adalah nilai mendasar yang tercermin dalam berbagai aspek perilaku ekonomi seorang muslim, seperti hidup sederhana (moderasi), berhemat (*parsimony*), dan menghindari pemborosan (*israf*). Keseimbangan dalam konsep ini tidak hanya mengacu pada harmoni antara urusan dunia dan akhirat, tetapi juga mencakup keseimbangan antara kepentingan individu dan kepentingan umum, serta antara hak dan kewajiban. Konsep tawazun dalam layanan *internet banking* di Bank Mega Syariah diwujudkan melalui keseimbangan antara kepentingan nasabah dan kepentingan perusahaan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Sumber Daya

¹⁰² Observasi, Dilakukan Oleh Peneliti Pada Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember, 21 November 2024

Manusia (SDM) internal Bank Mega Syariah terkait prinsip manajemen syariah *Tawazun* yaitu :

Berdasarkan Hasil wawancara Bersama Bapak Dani Setiawan Ramadhan selaku *Sub Branch operation*, mengatakan bahwa:

“Kami selalu memastikan bahwa pelayanan yang kami berikan tidak memberatkan nasabah. Misalnya, kami memberikan biaya admin yang lebih ringan dibandingkan dengan bank lain, serta menyediakan akses layanan yang mudah seperti pembukaan rekening melalui aplikasi M-Syariah. Hal ini bertujuan agar layanan kami bisa dirasakan manfaatnya oleh semua kalangan tanpa terkecuali¹⁰³.”
Hal serupa dikatakan oleh Rizal Candra Pupito selaku

Relationship Manager General Banking, mengatakan bahwa:

“Dalam penerapan layanan *internet banking* kami selalu mempertimbangkan kebutuhan nasabah, baik dari segi kemudahan akses maupun transparansi informasi. Kami juga menjaga agar tidak ada pihak yang dirugikan, sehingga kepercayaan nasabah terhadap bank terus meningkat¹⁰⁴.”
Ibu Hanif selaku *Customer Service* juga mengatakan bahwa:

“Kami memastikan keseimbangan dalam layanan, seperti menjaga transparansi informasi yang kami berikan kepada nasabah. Misalnya, pembagian hasil atau perubahan nisbah selalu diinformasikan secara rutin melalui aplikasi atau media lain. Dengan cara ini, kami menjaga hubungan yang baik antara bank dan nasabah, sehingga tidak ada kesenjangan atau ketidakpuasan dari salah satu pihak¹⁰⁵.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan sumber daya manusia internal Bank Mega Syariah, penerapan prinsip manajemen syariah *tawazun* (keseimbangan) tercermin dalam berbagai aspek layanan yang diberikan. Bank Mega Syariah menjaga keseimbangan dengan memberikan biaya administrasi yang terjangkau dan menyediakan akses

¹⁰³ Dani Setiawan Ramadhan, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 21 November 2024.

¹⁰⁴ Rizal Candra Pupito, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 21 November 2024.

¹⁰⁵ Hanif, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 21 November 2024.

layanan yang mudah, seperti pembukaan rekening melalui aplikasi digital. Selain itu, transparansi informasi terkait layanan dan pembagian hasil dikelola dengan baik untuk memastikan tidak ada pihak yang dirugikan, sehingga hubungan antara bank dan nasabah tetap harmonis. Pendekatan ini mencerminkan komitmen Bank Mega Syariah dalam memberikan layanan yang adil, seimbang, dan bermanfaat bagi semua kalangan sesuai dengan prinsip syariah.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Nasabah Bank Mega Syariah terkait prinsip manajemen syariah *Tawazun* yaitu :

Berdasarkan Hasil wawancara Bersama Ibu Siti Maryam selaku Nasabah, mengatakan bahwa:

“Saya memilih Bank Mega Syariah karena bank ini menerapkan prinsip syariah yang kuat, serta menjaga keseimbangan antara kepentingan nasabah dan kepentingan umum. Menurut saya, layanan yang diberikan tidak memberatkan dengan biaya administrasi yang lebih ringan dibandingkan bank lain serta akses layanan yang mudah, seperti pembukaan rekening melalui aplikasi digital. Ini mencerminkan keseimbangan yang baik antara aspek duniawi (kemudahan akses) dan nilai-nilai syariah yang diterapkan oleh bank¹⁰⁶.”

Hal serupa dikatakan oleh Ibu Tutila selaku Nasabah, mengatakan bahwa:

“Saya tetap menjadi nasabah tetap bank mega syariah karena biaya yang dikenakan juga terjangkau, serta pelayanan yang diberikan sangat efisien dan hemat waktu sejalan dengan prinsip kesederhanaan dalam *tawazun*¹⁰⁷.”

Ibu Nurul selaku Nasabah juga mengatakan bahwa:

“Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Bank Mega Syariah karena tidak ada unsur boros dalam transaksi yang

¹⁰⁶ Siti Maryam, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 21 November 2024.

¹⁰⁷ Tutila, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 21 November 2024.

dilakukan. Layanan *internet banking* yang transparan dan hemat, memberikan rasa aman dan nyaman karena semua transaksi dilakukan sesuai dengan prinsip syariah. saya berharap sistem layanan terus ditingkatkan dengan fitur-fitur yang lebih inovatif namun tetap menjaga keseimbangan antara kemudahan akses dan kepatuhan terhadap nilai-nilai syariah¹⁰⁸”

Berdasarkan wawancara Berdasarkan wawancara dengan beberapa nasabah Bank Mega Syariah terkait prinsip manajemen syariah tawazun dapat disimpulkan bahwa Bank Mega Syariah berhasil menerapkan prinsip keseimbangan antara kepentingan nasabah dan kepentingan umum dalam setiap layanannya. Para nasabah merasa bahwa layanan yang diberikan tidak memberatkan, dengan biaya administrasi yang lebih ringan dibandingkan bank lain, serta akses yang mudah melalui platform digital. Hal ini mencerminkan penerapan prinsip kesederhanaan dalam tawazun. Selain itu, nasabah juga menilai bahwa layanan yang efisien dan hemat waktu sesuai dengan prinsip kesederhanaan, serta tidak ada unsur boros dalam transaksi yang dilakukan. Keamanan dan transparansi layanan *internet banking* memberikan rasa aman dan nyaman, sementara harapan nasabah untuk adanya inovasi fitur yang tetap sejalan dengan nilai-nilai syariah menunjukkan pentingnya keseimbangan antara kemudahan akses dan kepatuhan terhadap prinsip syariah dalam layanan bank.

Berdasarkan Observasi yang dilakukan oleh peneliti ditemukan bahwa Bank Mega Syariah berhasil menerapkan prinsip tawazun dalam

¹⁰⁸ Nurul, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 21 November 2024.

layanan yang diberikan, dengan fokus pada keseimbangan antara kepentingan nasabah dan kepentingan umum. Layanan yang ditawarkan, seperti biaya administrasi yang terjangkau dan kemudahan akses melalui aplikasi *digital*, mencerminkan prinsip kesederhanaan dan moderasi. Selain itu, transparansi dalam informasi terkait layanan dan pembagian hasil menjadi prioritas, yang memberikan rasa aman dan nyaman bagi nasabah. Nasabah merasa bahwa transaksi dilakukan secara efisien, hemat waktu, dan tanpa pemborosan, serta sesuai dengan nilai-nilai syariah. Harapan nasabah untuk adanya inovasi fitur yang tetap menjaga keseimbangan antara kemudahan akses dan kepatuhan terhadap prinsip syariah juga mencerminkan komitmen bank dalam memberikan layanan yang adil dan seimbang¹⁰⁹.

f. Keadilan

Konsep keadilan sosial memiliki banyak dimensi. Keadilan mencakup kebenaran, kesetaraan di hadapan hukum, jaminan sosial dan aspek lainnya. Keadilan juga berarti kebijaksanaan dalam mendistribusikan hasil dari kegiatan ekonomi kepada mereka yang tidak memiliki kemampuan untuk mengakses pasar atau membeli barang sesuai dengan kekuatan pasar, seperti melalui mekanisme zakat, infaq dan sedekah. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Sumber Daya Manusia (SDM) internal Bank Mega Syariah terkait prinsip manajemen syariah Keadilan yaitu :

¹⁰⁹ Observasi, Dilakukan Oleh Peneliti Pada Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember, 21 November 2024

Berdasarkan Hasil wawancara Bersama Bapak Dani Setiawan Ramadhan selaku *Sub Branch operation*, mengatakan bahwa:

“Dalam layanan *internet banking*, Bank Mega Syariah berusaha untuk selalu memastikan keadilan bagi nasabah dengan mengutamakan transparansi dan kemudahan. Kami selalu menjelaskan terkait kelebihan produk sehingga nasabah menaruh kepercayaan terhadap kami, Hal ini mencerminkan komitmen kami untuk memberikan informasi yang jelas dan adil kepada nasabah, sehingga mereka dapat membuat keputusan yang berdasarkan pemahaman penuh mengenai produk dan layanan yang kami tawarkan¹¹⁰.”

Hal serupa dikatakan oleh Rizal Candra Pupito selaku

Relationship Manager General Banking, mengatakan bahwa:

“Kami selalu memberikan pelayanan yang dapat meningkatkan minat nasabah, sehingga nasabah merasa dihargai dan tidak merasa dirugikan dalam proses transaksi. Dengan memastikan bahwa produk dan layanan yang diberikan tidak mengandung unsur yang merugikan pihak manapun, Bank Mega Syariah menjaga prinsip keadilan di setiap interaksi dengan nasabah¹¹¹.”

Ibu Ayu selaku *Teller* juga mengatakan bahwa:

“Kami menjaga kepercayaan nasabah dengan memberikan produk yang adil dan tidak memberatkan mereka, seperti mempermudah akses dan memastikan keamanan dalam setiap transaksi. Dengan demikian, Bank Mega Syariah memastikan bahwa setiap transaksi yang dilakukan melalui *internet banking* adalah adil dan tidak ada pihak yang dirugikan, sesuai dengan prinsip keadilan dalam manajemen syariah¹¹².”

Berdasarkan hasil wawancara terkait penerapan prinsip manajemen syariah khususnya prinsip keadilan dalam layanan *internet banking* di Bank Mega Syariah, dapat disimpulkan bahwa bank ini berkomitmen untuk memastikan keadilan dalam setiap transaksi dan pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Bank Mega Syariah menjaga transparansi dan kemudahan dalam setiap proses layanan, dengan selalu

¹¹⁰ Dani Setiawan Ramadhan, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 21 November 2024

¹¹¹ Rizal Candra Pupito, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 21 November 2024.

¹¹² Ayu, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 21 November 2024.

menjelaskan kelebihan produk dan memastikan nasabah merasa dihargai dan tidak dirugikan. Kepercayaan nasabah dijaga melalui pelayanan yang adil dan tidak memberatkan, serta pemenuhan prinsip keadilan dengan memberikan informasi yang jelas, akses yang mudah dan memastikan keamanan transaksi. Dengan demikian, Bank Mega Syariah berusaha untuk menciptakan lingkungan yang adil dan transparan dalam layanan *internet banking*, sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Nasabah Bank Mega Syariah terkait prinsip manajemen syariah Keadilan yaitu :

Berdasarkan Hasil wawancara Bersama Ibu Siti Maryam selaku Nasabah, mengatakan bahwa:

“Saya memilih Bank Mega Syariah karena prinsip syariah yang kuat dan transparansi dalam setiap layanan. Bank ini memberikan rasa aman dan nyaman, karena semua transaksi dilakukan dengan jujur dan adil. Tidak ada yang disembunyikan dan saya merasa mendapatkan pelayanan yang setara dengan hak saya sebagai nasabah¹¹³.”

Hal serupa dikatakan oleh Ibu Tutila Selaku Nasabah, mengatakan bahwa:

“Bank Mega Syariah memberikan pelayanan yang sangat adil dan transparan, terutama dalam layanan *internet banking*. Semua informasi terkait produk dan layanan disampaikan dengan jelas, sehingga saya merasa yakin bahwa setiap transaksi yang saya lakukan sesuai dengan prinsip keadilan, tanpa adanya unsur yang merugikan pihak manapun¹¹⁴.”

Ibu Nurul selaku Nasabah juga mengatakan bahwa:

¹¹³ Siti Maryam, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 21 November 2024.

¹¹⁴ Tutila, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 21 November 2024.

“Saya merasa sangat nyaman menggunakan layanan *internet banking* karena tidak hanya mudah diakses, tetapi juga adil dalam semua aspek. Bank Mega Syariah memastikan bahwa setiap transaksi dilakukan dengan keadilan, tanpa adanya ketidakjelasan atau penyembunyian informasi. Semua ini membuat saya merasa aman dan tidak dirugikan sebagai nasabah¹¹⁵.”

Berdasarkan wawancara dengan nasabah diatas dapat disimpulkan bahwa Bank Mega Syariah berkomitmen untuk memastikan keadilan dalam setiap layanan yang diberikan kepada nasabah. Prinsip keadilan ini tercermin dalam transparansi informasi produk, pelayanan yang setara, serta penghindaran dari tindakan yang merugikan pihak manapun. Hal ini juga mencakup upaya bank untuk memastikan bahwa semua transaksi dilakukan dengan kebijaksanaan dan tidak ada pihak yang merasa dirugikan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan terhadap penerapan prinsip manajemen syariah keadilan di Bank Mega Syariah, dapat disimpulkan bahwa bank ini berupaya keras untuk memastikan keadilan dalam setiap layanan yang diberikan kepada nasabah, khususnya melalui layanan *internet banking*. Pihak manajemen dan sumber daya manusia internal bank menegaskan komitmen mereka terhadap transparansi, kemudahan, dan kejelasan informasi produk, sehingga nasabah dapat membuat keputusan yang berdasarkan pemahaman penuh. Hal ini juga tercermin dalam pelayanan yang adil, tidak memberatkan, serta menjamin keamanan dan kenyamanan dalam setiap transaksi. Nasabah, pada gilirannya, merasa dihargai dan tidak

¹¹⁵ Nurul, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 21 November 2024.

dirugikan, karena semua proses transaksi dilakukan dengan prinsip keadilan yang mengutamakan kesetaraan dan transparansi. Bank Mega Syariah mengedepankan kebijaksanaan dalam distribusi layanan, memberikan rasa aman kepada nasabah dengan memastikan tidak ada unsur yang merugikan pihak manapun. Dengan demikian, bank ini berhasil menciptakan lingkungan yang adil dan sesuai dengan prinsip syariah dalam setiap interaksi dengan nasabah¹¹⁶.

2. Layanan *Internet Banking* Dapat Meningkatkan Minat Nasabah Pada Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember

Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember berupaya untuk menawarkan layanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan transaksi nasabah, tetapi juga memberikan pengalaman yang memuaskan. Melalui kemudahan dan kecepatan layanan *internet banking*, nasabah dapat melakukan berbagai aktivitas perbankan tanpa perlu mengunjungi cabang secara langsung. Oleh karena itu, penting untuk melihat bagaimana layanan ini memengaruhi minat nasabah dalam memilih dan terus menggunakan layanan Bank Mega Syariah. Berikut ini hal-hal yang dapat meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan layanan *internet banking*.

a. Pemasaran

Pemasaran merupakan suatu aktivitas yang terstruktur, terorganisir, dan direncanakan dengan baik, yang dilakukan oleh

¹¹⁶ Observasi, Dilakukan Oleh Peneliti Pada Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember, 21 November 2024

organisasi atau lembaga untuk memenuhi permintaan pasar. Hal ini dilakukan dengan menciptakan produk yang memiliki nilai jual, menetapkan harga, mengkomunikasikan serta menyampaikan informasi, dan melakukan pertukaran tawaran yang memberikan manfaat bagi konsumen, klien, mitra, serta masyarakat luas. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Sumber Daya Manusia (SDM) internal Bank Mega Syariah terkait Hal-hal yang dapat meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan layanan *internet banking* dari segi pemasaran yaitu :

Berdasarkan Hasil wawancara Bersama Bapak Dani Setiawan Ramadhan selaku *Sub Branch operation*, mengatakan bahwa:

“Strategi pemasaran kami berfokus pada memberikan informasi yang jelas tentang produk *internet banking*, tanpa ada unsur paksaan. Kami memastikan bahwa nasabah memahami nilai tambah dari layanan ini melalui pendekatan yang transparan. Dengan komunikasi yang terencana, baik melalui tatap muka maupun saluran telepon, kami berhasil membangun kepercayaan nasabah terhadap layanan kami¹¹⁷,”

Hal serupa dikatakan oleh Rizal Candra Pupito Selaku *Relationship Manager General Banking*, mengatakan bahwa:

“Pemasaran kami tidak hanya berfokus pada promosi, tetapi juga pada edukasi nasabah. Dengan menjelaskan manfaat dan kemudahan layanan *internet banking* secara rinci, kami memastikan nasabah tertarik untuk mencoba dan menggunakan layanan tersebut¹¹⁸,”

Ibu Ayu selaku *Teller* juga mengatakan bahwa:

¹¹⁷ Dani Setiawan ramadhan, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 22 November 2024.

¹¹⁸ Rizal Candra Pupito, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 22 November 2024.

“Sebagai bagian dari pemasaran, kami selalu menyediakan informasi yang relevan dan akurat mengenai layanan *internet banking*. Pendekatan yang ramah dan profesional membantu kami menjaga hubungan baik dengan nasabah, sehingga mereka merasa dihargai dan nyaman untuk terus menggunakan layanan ini¹¹⁹,”

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa Bank Mega Syariah Kantor cabang pembantu Transmart Jember dengan Pendekatan pemasaran yang diterapkan oleh Bank Mega Syariah berfokus pada penyampaian informasi yang jelas, edukatif, dan profesional. Strategi ini dilakukan melalui komunikasi yang transparan, ramah, dan terencana, sehingga mampu membangun kepercayaan nasabah serta menciptakan pengalaman layanan yang nyaman dan bernilai tambah..

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Nasabah Bank Mega Syariah terkait layanan *internet banking* yang dilakukan oleh bank mega syariah sehingga dapat menarik minat mereka yaitu :

Berdasarkan Hasil wawancara Bersama Ibu Siti Maryam selaku Nasabah, mengatakan bahwa;

“Saya menyukai cara Bank Mega Syariah memperkenalkan produk mereka. Penjelasannya tidak memaksa, baik melalui telepon maupun langsung, sehingga saya merasa yakin memilih layanan ini¹²⁰,”

Hal serupa dikatakan oleh Ibu Tutila Selaku Nasabah, mengatakan bahwa:

¹¹⁹ Ayu, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 22 November 2024.

¹²⁰ Siti Maryam, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 22 November 2024.

“Pemasarannya sangat transparan dan adil. Bank selalu menjelaskan dengan jelas tanpa menutupi informasi apa pun. Ini membuat saya merasa nyaman sebagai nasabah¹²¹”

Ibu Nurul selaku Nasabah juga mengatakan bahwa:

“Pendekatan Bank Mega Syariah benar-benar berlandaskan kejujuran. Mereka memberikan informasi lengkap tanpa melebih-lebihkan, membuat saya merasa dihargai sebagai nasabah¹²²”

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah, dapat disimpulkan bahwa Pemasaran diterapkan melalui pendekatan yang transparan, jujur dan adil dalam memberikan informasi kepada nasabah. Pendekatan ini memberikan rasa nyaman dan membangun kepercayaan nasabah terhadap layanan bank, karena informasi yang disampaikan bersifat edukatif dan tidak menyesatkan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di Bank Mega Syariah Kantor cabang pembantu Transmart Jember, terlihat bahwa pemasaran dalam manajemen syariah sangat diterapkan dalam setiap aspek layanan kepada nasabah. Staf bank secara konsisten memberikan informasi secara transparan dan ramah, memastikan bahwa nasabah memahami manfaat layanan tanpa adanya paksaan. Pelayanan dilakukan dengan sikap profesional dan penuh perhatian, menciptakan suasana yang nyaman dan terpercaya. Selain itu, fasilitas yang disediakan,

¹²¹ Tutila, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 22 November 2024.

¹²² Nurul, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 22 November 2024.

seperti area layanan yang bersih dan sistem antrian yang teratur, turut mendukung pengalaman positif nasabah.¹²³

b. Kemudahan Penggunaan (perceived ease of use)

Persepsi kemudahan penggunaan merujuk pada keyakinan individu bahwa penggunaan sistem teknologi informasi tidak akan menyulitkan atau memerlukan usaha yang besar saat digunakan (bebas dari kesulitan). Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Sumber Daya Manusia (SDM) internal Bank Mega Syariah terkait Hal-hal yang dapat meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan layanan *internet banking* dari segi Kemudahan Penggunaan yaitu:

Berdasarkan Hasil wawancara Bersama Bapak Dani Setiawan Ramadhan selaku *Sub Branch operation*, mengatakan bahwa:

“Sistem *internet banking* yang diterapkan dirancang dengan mengutamakan kemudahan dalam operasional dan memberikan panduan yang jelas kepada nasabah. Hal ini dilakukan agar pengguna baru maupun pengguna lama tidak mengalami kesulitan dalam mengakses layanan tersebut¹²⁴”

Hal serupa dikatakan oleh Rizal Candra Pupito selaku *Relationship Manager General Banking*, mengatakan bahwa:

“Desain layanan *internet banking* dibuat sederhana dan intuitif, sehingga dapat digunakan oleh siapa saja tanpa memerlukan waktu lama untuk mempelajarinya¹²⁵”

Ibu Ayu selaku *Teller* juga mengatakan bahwa:

“Sistem yang ditawarkan sangat user-friendly. Panduan yang mudah diakses juga disediakan untuk memastikan nasabah merasa

¹²³ Observasi, Dilakukan Oleh Peneliti Pada Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember, 22 November 2024

¹²⁴ Dani Setiawan Ramadhan, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 22 November 2024.

¹²⁵ Rizal Candra Pupito, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 22 November 2024.

nyaman dan tidak kebingungan saat menggunakan layanan tersebut^{126,}

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa Bank Mega Syariah Kantor cabang pembantu Transmart Jember layanan *internet banking* Bank Mega Syariah dirancang dengan memperhatikan kemudahan penggunaannya. Sistem ini tidak hanya dirancang sederhana dan intuitif, tetapi juga didukung oleh panduan yang jelas untuk membantu nasabah memahami setiap langkah dalam proses transaksi. Dengan demikian, layanan ini mampu meningkatkan kenyamanan dan efisiensi penggunaan bagi nasabah.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Nasabah Bank Mega Syariah terkait layanan *internet banking* yang dilakukan oleh bank mega syariah sehingga dapat menarik minat mereka yaitu :

Berdasarkan Hasil wawancara Bersama Ibu Siti Maryam selaku Nasabah, mengatakan bahwa;

“Menurut saya layanan *internet banking* sangat mudah digunakan. Fitur-fitur yang tersedia disusun dengan baik sehingga membantu proses transaksi menjadi lebih cepat dan efisien^{127,}”

Hal serupa dikatakan oleh Ibu Tutila Selaku Nasabah, mengatakan bahwa:

“Sistem ini jelas dan praktis. Ia merasa terbantu dengan kemudahan navigasi antarmuka yang mempermudah setiap langkah dalam melakukan transaksi^{128,}”

Ibu Nurul selaku Nasabah juga mengatakan bahwa:

¹²⁶ Ayu, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 22 November 2024.

¹²⁷ Siti Maryam, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 22 November 2024.

¹²⁸ Tutila, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 22 November 2024.

“layanan *internet banking* ini membuat saya merasa nyaman. Proses transaksi yang sederhana dan fitur yang mudah dipahami sangat mendukung kebutuhan sehari-hari tanpa memerlukan banyak usaha¹²⁹,”

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah, dapat disimpulkan bahwa layanan *internet banking* Bank Mega Syariah memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang tinggi. Fitur yang jelas, navigasi yang praktis, dan proses transaksi yang sederhana merupakan keunggulan utama yang dirasakan oleh nasabah, sehingga layanan ini mampu memenuhi kebutuhan mereka dengan efektif.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di Bank Mega Syariah Kantor cabang pembantu Transmart Jember, peneliti menemukan bahwa layanan *internet banking* Bank Mega Syariah dirancang untuk mendukung kemudahan penggunaan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Antarmuka sistem terlihat sederhana dan intuitif, dengan navigasi yang memudahkan pengguna untuk menyelesaikan transaksi tanpa hambatan berarti. Selain itu, tersedia panduan digital yang mudah diakses di situs resmi bank, serta staf yang sigap membantu nasabah yang memerlukan panduan lebih lanjut. Peneliti juga mencatat bahwa proses transaksi berjalan cepat dan lancar, menunjukkan bahwa desain sistem telah dioptimalkan untuk kenyamanan dan efisiensi pengguna. Hal ini sejalan dengan tujuan layanan untuk memberikan pengalaman perbankan yang ramah dan user-friendly.¹³⁰

¹²⁹ Nurul, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 22 November 2024.

¹³⁰ Observasi, Dilakukan Oleh Peneliti Pada Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember, 23 November 2024

c. Manfaat Penggunaan

Persepsi manfaat penggunaan merujuk pada sejauh mana individu meyakini bahwa penerapan suatu teknologi dapat meningkatkan efektivitas pekerjaan yang dilakukan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Sumber Daya Manusia (SDM) internal Bank Mega Syariah terkait Hal-hal yang dapat meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan layanan *internet banking* dari segi Manfaat Penggunaan yaitu :

Berdasarkan Hasil wawancara Bersama Bapak Dani Setiawan Ramadhan selaku *Sub Branch operation*, mengatakan bahwa:

“Sistem *internet banking* yang ditawarkan kami Bank Mega Syariah didesain untuk mempermudah agar bisa dan dapat dimanfaatkan dengan baik oleh nasabah dalam bertransaksi. Sistem ini dibuat sederhana agar dapat dioperasikan oleh semua kalangan tanpa memerlukan keahlian teknis yang mendalam¹³¹”

Hal serupa dikatakan oleh Rizal Candra Pupito selaku *Relationship Manager General Banking*, mengatakan bahwa:

“layanan ini memberikan manfaat dengan antarmuka yang ramah pengguna. Nasabah hanya perlu memahami langkah-langkah dasar untuk dapat menggunakan layanan ini dengan lancar¹³²”

Ibu Ayu selaku *Teller* juga mengatakan bahwa:

“sistem ini dirancang dengan fokus pada manfaat pengguna. Semua fitur utama mudah diakses dan jika nasabah mengalami kesulitan, panduan serta layanan bantuan selalu tersedia untuk memberikan dukungan¹³³”

¹³¹ Dani Setiawan Ramadhana, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 22 November 2024.

¹³² Rizal Candra Pupito, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 22 November 2024.

¹³³ Ayu, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 22 November 2024.

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa manfaat penggunaan *internet banking* di Bank Mega Syariah sangat diperhatikan. Sistem ini dirancang agar intuitif dan mudah digunakan oleh semua kalangan. Kemudahan ini menjadi salah satu faktor yang mendorong nasabah untuk menggunakan layanan *internet banking* secara konsisten.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Nasabah Bank Mega Syariah terkait layanan *internet banking* yang dilakukan oleh bank mega syariah sehingga dapat menarik minat mereka yaitu :

Berdasarkan Hasil wawancara Bersama Ibu Siti Maryam selaku Nasabah, mengatakan bahwa;

“Menurut saya layanan *internet banking* memberikan manfaat besar dalam menghemat waktu. Saya tidak lagi perlu datang ke bank untuk melakukan transaksi, sehingga kegiatan sehari-hari menjadi lebih efisien¹³⁴,”

Hal serupa dikatakan oleh Ibu Tutila selaku Nasabah, mengatakan bahwa:

“Sistem ini sangat membantu terutama dalam kebutuhan transfer uang dan pembayaran tagihan. Saya merasa layanan ini meningkatkan produktivitas saya dalam mengelola aktivitas finansial¹³⁵,”

Ibu Nurul selaku Nasabah juga mengatakan bahwa:

“*Internet banking* memberikan akses cepat dan manfaat ke berbagai layanan perbankan. Menurut saya fasilitas ini

¹³⁴ Siti Maryam, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 22 November 2024.

¹³⁵ Tutila, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 22 November 2024.

memungkinkan saya untuk menyelesaikan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa hambatan^{136,}

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah, dapat disimpulkan bahwa manfaat layanan internet *banking* dirasakan secara nyata oleh nasabah. Kemudahan akses, penghematan waktu, dan efisiensi dalam melakukan transaksi menjadi alasan utama nasabah tetap menggunakan layanan ini. Manfaat ini tidak hanya mendukung kebutuhan finansial pribadi, tetapi juga memberikan kemudahan dalam pengelolaan aktivitas lainnya.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di Bank Mega Syariah Kantor cabang pembantu Transmart Jember, peneliti mencatat bahwa sistem *internet banking* di Bank Mega Syariah sangat mendukung kemudahan penggunaan dan manfaat bagi nasabah. Antarmuka yang sederhana dan intuitif memudahkan nasabah dari berbagai kalangan untuk melakukan transaksi tanpa hambatan teknis. Fitur utama mudah diakses dan didukung dengan panduan yang jelas, memastikan kenyamanan pengguna saat berinteraksi dengan layanan ini. Selain itu, peneliti juga mencatat bahwa layanan ini memberikan manfaat signifikan dalam hal penghematan waktu dan peningkatan efisiensi, memungkinkan nasabah untuk menyelesaikan transaksi secara cepat dan praktis, kapan saja dan di mana saja. Hal ini menjadikan

¹³⁶ Nurul, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 22 November 2024.

internet banking Bank Mega Syariah sebagai solusi yang sangat membantu dalam pengelolaan aktivitas finansial nasabah.¹³⁷

d. Kenyamanan Layanan

Persepsi kenyamanan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap minat untuk menggunakan sistem *internet banking*. Jika tingkat kenyamanan nasabah terhadap bank diperbaiki, maka minat untuk menggunakan sistem *internet banking* juga akan meningkat. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Sumber Daya Manusia (SDM) internal Bank Mega Syariah terkait Hal-hal yang dapat meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan layanan *internet banking* dari segi kenyamanan layanan yaitu :

Berdasarkan Hasil wawancara Bersama Bapak Dani Setiawan Ramadhan selaku *Sub Branch operation*, mengatakan bahwa:

“kenyamanan nasabah adalah prioritas utama yang selalu kami jaga. Sistem layanan didesain untuk memberikan pengalaman transaksi yang mudah, cepat dan efisien sehingga nasabah tidak merasa terbebani saat menggunakan layanan bank kami¹³⁸”

Hal serupa dikatakan oleh Rizal Candra Pupito selaku *Relationship Manager General Banking*, mengatakan bahwa:

“fleksibilitas waktu dan aksesibilitas layanan merupakan aspek penting yang memberikan kenyamanan lebih bagi nasabah. Dengan layanan yang dapat diakses kapan saja, nasabah dapat mengatur waktu transaksi sesuai kebutuhan mereka tanpa merasa terbatas oleh jam operasional bank¹³⁹”

Ibu Ayu selaku *Teller* juga mengatakan bahwa:

¹³⁷ Observasi, Dilakukan Oleh Peneliti Pada Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember, 22 November 2024

¹³⁸ Dani Setiawan Ramadhana, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 22 November 2024.

¹³⁹ Rizal Candra Pupito, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 22 November 2024.

“Pelayanan yang ramah dan responsif juga menjadi salah satu fokus untuk menciptakan kenyamanan bagi nasabah. Pihak kami selalu berusaha memastikan setiap pertanyaan atau keluhan nasabah ditangani dengan baik dan cepat¹⁴⁰,”

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa kenyamanan nasabah didukung oleh sistem yang fleksibel, aksesibilitas layanan yang tidak terbatas oleh waktu, serta pelayanan yang ramah dan responsif. Faktor-faktor ini secara bersama-sama meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan bank.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Nasabah Bank Mega Syariah terkait layanan internet *banking* yang dilakukan oleh bank mega syariah sehingga dapat menarik minat mereka yaitu :

Berdasarkan Hasil wawancara Bersama Ibu Siti Maryam selaku Nasabah, mengatakan bahwa;

“Layanan *internet banking* sangat memudahkan, terutama karena dapat diakses kapan saja tanpa perlu mengantri di bank. Ia merasa nyaman karena tidak harus khawatir tentang waktu atau lokasi saat ingin bertransaksi¹⁴¹,”

Hal serupa dikatakan oleh Ibu Tutila Selaku Nasabah, mengatakan bahwa:

“Layanan ini memberikan fleksibilitas penuh dalam mengatur transaksi, sehingga ia tidak perlu mengubah jadwal kegiatan sehari-harinya hanya untuk pergi ke bank¹⁴²,”

Ibu Nurul selaku Nasabah juga mengatakan bahwa:

“Kenyamanan yang dirasakan berasal dari kemudahan akses dan kecepatan proses transaksi. Saya merasa layanan ini membuat

¹⁴⁰ Ayu, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 22 November 2024.

¹⁴¹ Siti Maryam, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 22 November 2024.

¹⁴² Tutila, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 22 November 2024.

hidupnya lebih praktis karena segala kebutuhan transaksi dapat dilakukan hanya dengan beberapa klik^{143,}

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah, dapat disimpulkan bahwa kenyamanan yang dirasakan berasal dari fleksibilitas waktu, kemudahan akses, dan efisiensi proses transaksi. Nasabah merasa terbantu dengan layanan yang praktis dan dapat diandalkan kapan saja sesuai kebutuhan mereka.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di Bank Mega Syariah Kantor cabang pembantu Transmart Jember, peneliti mencatat bahwa kenyamanan layanan *internet banking* di Bank Mega Syariah sangat dihargai oleh baik pihak internal maupun nasabah. Sistem yang fleksibel, dapat diakses kapan saja, dan didukung oleh pelayanan yang responsif menjadi faktor utama dalam menciptakan kenyamanan bagi nasabah. Fasilitas ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan mudah tanpa terikat oleh waktu atau lokasi. Selain itu, pelayanan yang ramah dan efisien juga memperkuat rasa nyaman nasabah dalam menggunakan layanan ini. Secara keseluruhan, kenyamanan yang dirasakan oleh nasabah berhubungan erat dengan kemudahan akses, efisiensi transaksi, dan fleksibilitas yang disediakan oleh Bank Mega Syariah.¹⁴⁴

¹⁴³ Nurul, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 22 November 2024.

¹⁴⁴ Observasi, Dilakukan Oleh Peneliti Pada Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember, 22 November 2024

e. Kepercayaan

Kepercayaan atau trust merupakan elemen krusial yang memotivasi nasabah untuk memanfaatkan layanan berbasis digital, khususnya dalam konteks perbankan syariah. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Sumber Daya Manusia (SDM) internal Bank Mega Syariah terkait Hal-hal yang dapat meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan layanan *internet banking* dari segi Manfaat Penggunaan yaitu :

Berdasarkan Hasil wawancara Bersama Bapak Dani Setiawan Ramadhan selaku *Sub Branch operation*, mengatakan bahwa:

“Kepercayaan adalah inti dari layanan kami. Kami selalu menjaga keamanan data dan transparansi dalam setiap transaksi, sehingga nasabah merasa yakin menggunakan *internet banking* kami¹⁴⁵”

Hal serupa dikatakan oleh Rizal Candra Pupito Selaku *Relationship Manager General Banking*, mengatakan bahwa:

“Kami berupaya menjaga kepercayaan nasabah dengan memberikan pelayanan yang jujur, transparan, dan aman. Kami juga secara rutin memantau sistem keamanan agar nasabah tetap nyaman bertransaksi¹⁴⁶”

Ibu Ayu selaku *Teller* juga mengatakan bahwa:

“Kami terus meningkatkan sistem keamanan dan memberikan jaminan kepada nasabah bahwa data mereka terlindungi dengan baik¹⁴⁷”

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan nasabah dibangun melalui langkah-langkah strategis seperti

¹⁴⁵ Dani Setiawan Ramadhana, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 22 November 2024.

¹⁴⁶ Rizal Candra Pupito, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 22 November 2024.

¹⁴⁷ Ayu, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 22 November 2024.

menjaga keamanan data, meningkatkan transparansi, dan memberikan jaminan perlindungan kepada nasabah. Upaya ini bertujuan untuk memastikan kenyamanan dan rasa aman nasabah dalam menggunakan layanan digital.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Nasabah Bank Mega Syariah terkait layanan *internet banking* yang dilakukan oleh bank mega syariah sehingga dapat menarik minat mereka yaitu :

Berdasarkan Hasil wawancara Bersama Ibu Siti Maryam selaku Nasabah, mengatakan bahwa;

“Saya merasa nyaman bertransaksi dengan Bank Mega Syariah karena prinsip syariah yang diterapkan membuat saya yakin bahwa dana dan transaksi saya aman¹⁴⁸,”

Hal serupa dikatakan oleh Ibu Tutila Selaku Nasabah, mengatakan bahwa:

“Saya percaya pada Bank Mega Syariah karena prinsip syariah yang diterapkan dengan baik. Keamanan dan transparansi membuat saya merasa nyaman dan tidak khawatir¹⁴⁹,”

Ibu Nurul selaku Nasabah juga mengatakan bahwa:

“Pelayanan yang aman dan transparan sesuai dengan prinsip syariah menjadi alasan utama saya tetap setia menggunakan Bank Mega Syariah¹⁵⁰,”

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan terhadap Bank Mega Syariah dibangun melalui penerapan prinsip syariah, keamanan transaksi, dan transparansi

¹⁴⁸ Siti Maryam, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 22 November 2024.

¹⁴⁹ Tutila, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 22 November 2024.

¹⁵⁰ Nurul, Diwawancarai Oleh Penulis, Jember, 22 November 2024.

dalam pelayanan. Faktor-faktor ini membuat nasabah merasa nyaman dan percaya untuk menggunakan layanan digital bank tersebut.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di Bank Mega Syariah Kantor cabang pembantu Transmart Jember, kepercayaan nasabah terhadap layanan *internet banking* Bank Mega Syariah terbentuk melalui penerapan prinsip syariah yang kuat, keamanan transaksi yang terjaga, dan transparansi dalam setiap layanan. Pihak internal bank menjelaskan bahwa mereka secara rutin memastikan sistem keamanan dan memberikan jaminan perlindungan data kepada nasabah, yang membantu membangun rasa aman saat bertransaksi. Nasabah, pada gilirannya, mengungkapkan keyakinan mereka terhadap bank ini karena keamanan yang diberikan serta penerapan prinsip syariah yang sesuai dengan nilai kepercayaan mereka. Secara keseluruhan, kombinasi antara keamanan yang terjamin, transparansi, dan komitmen terhadap prinsip syariah menjadi fondasi utama yang menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital Bank Mega Syariah.¹⁵¹

C. Pembahasan Temuan

Setelah melakukan ekspresi data dan analisisnya, langkah berikutnya adalah menjelajahi hasil penemuan. Penelitian pada hasil temuan ini melibatkan pemahaman mendalam akan konsep-konsep yang muncul. Pembahasan temuan ini mencakup konsepsi peneliti serta hubungan antara

¹⁵¹ Observasi, Dilakukan Oleh Peneliti Pada Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember, 22 November 2024

kategori-kategori yang teridentifikasi dengan hasil penelitian atau temuan dari lapangan. Berikut ini adalah rangkuman pembahasan temuan dalam penelitian ini.

1. Prinsip-Prinsip Manajemen Syariah Dalam Layanan *Internet Banking* Pada Bank Mega Syariah

Manajemen syariah adalah suatu pengelolaan untuk memperoleh hasil optimal yang bermuara pada pencarian keridhoan Allah SWT. Oleh sebab itu maka segala sesuatu Langkah yang diambil dalam menjalankan manajemen tersebut harus berdasarkan aturan-aturan Allah SWT. Aturan-aturan itu tertuang dalam Al-Qur'an, Al-Hadist dan beberapa contoh yang dilakukan oleh para sahabat. Berdasarkan prinsip atau kaidah dan Teknik manajemen yang ada relevansinya dengan Al-Qur'an atau Al-Hadist antara lain prinsip amar ma'ruf nahi munkar, kewajiban menegakkan keadilan, kewajiban menegakkan kebenaran, dan kewajiban menyampaikan Amanah. Dalam islam, manajemen dipandang sebagai perwujudan amal shaleh yang harus bertitik tolak dari niat baik. Niat baik tersebut akan memunculkan motivasi untuk mencapai hasil yang baik demi kesejahteraan bersama. Paling tidak, ada empat landasan untuk mengembangkan manajemen menurut pandangan islam, yaitu kebenaran, kejujuran, keterbukaan, dan keahlian¹⁵².

Prinsip-prinsip syariah Islam adalah prinsip hukum Islam yang didasarkan pada fatwa dan pernyataan kesesuaian syariah. Prinsip-prinsip

¹⁵² Fatkhur, Ahmad, *Konsep Manajemen Syariah Dalam Menghadapi Tantangan Generasi Millenial*, Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam, Vol 5, No 2, (2019), h. 296-309

ini berpedoman pada Al-Qur'an dan Hadist. Prinsip-prinsip syariah Islam mengatur kehidupan manusia, baik dalam hubungan dengan Allah maupun dengan sesama manusia. Prinsip-prinsip syariah Islam juga mengatur transaksi dan bisnis dalam kerangka hukum Islam. Tidak ada manajemen dalam Islam yang tidak memuat tata nilai atau etika yang melingkupinya, sebagaimana tidak mungkin membangun masyarakat muslim tanpa didasari dengan akhlak¹⁵³. Salah satu contoh penerapan prinsip ini terlihat pada penyediaan layanan transaksi yang transparan dan aman, yang memungkinkan nasabah untuk memantau setiap aktivitas keuangan mereka secara langsung melalui sistem yang terintegrasi. Hal ini tidak hanya memberikan kenyamanan bagi pengguna, tetapi juga memastikan bahwa setiap transaksi sesuai dengan prinsip halal dan thayyib (baik). Di samping itu, Bank Mega Syariah juga mengimplementasikan tanggung jawab sosial sebagai bagian dari prinsip manajemen syariah. Sebagai contoh, bank ini menawarkan fitur digital yang mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang membutuhkan layanan keuangan berbasis syariah. Pengembangan layanan ini dilakukan dengan mempertimbangkan kebutuhan nasabah dan memanfaatkan inovasi teknologi untuk meningkatkan efisiensi, sambil tetap menjunjung tinggi nilai-nilai etika Islam. Oleh karena itu, layanan *internet banking* bukan hanya sebuah teknologi modern, tetapi juga alat untuk mendukung inklusi keuangan berbasis syariah dan memberikan manfaat yang lebih luas

¹⁵³ Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen Syariah Sebuah kajian Historis dan Kontemporer*, 235.

kepada masyarakat sesuai dengan prinsip syariah. Rincian lebih lanjut mengenai prinsip-prinsip manajemen syariah dalam layanan *internet banking* pada Bank Mega Syariah adalah sebagai berikut:

a. Ihsan (kebaikan yang optimal)

Ihsan berarti melakukan segala sesuatu dengan sebaik mungkin, tidak hanya sekadar memenuhi kewajiban, tetapi melakukannya dengan kualitas terbaik. Penerapan dalam manajemen syariah, ihsan mendorong perusahaan dan karyawan untuk memberikan pelayanan dan produk dengan kualitas terbaik, serta menjalankan tugas dengan penuh dedikasi¹⁵⁴.

Dalam Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember telah diketahui bahwa menerapkan prinsip syariah Ihsan. Prinsip ihsan, yang berarti melakukan segala sesuatu dengan kualitas terbaik melebihi sekadar memenuhi kewajiban, menjadi salah satu landasan utama dalam manajemen syariah. Dalam konteks layanan *internet banking* Bank Mega Syariah, prinsip ini diterapkan secara menyeluruh, mulai dari proses transaksi hingga pelayanan kepada nasabah. Berdasarkan hasil wawancara dengan sumber daya manusia internal bank serta nasabah, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip ihsan sangat terasa dalam berbagai aspek operasional layanan.

Salah satu implementasi prinsip ihsan dalam layanan *internet banking* adalah perhatian terhadap keamanan data nasabah. Bank

¹⁵⁴ Karim, Adiwarmanto Azwar, *Ekonomi Islam, Suatu Kajian Kontemporer*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), h. 12.

Mega Syariah menerapkan standar keamanan tinggi sejak awal seperti pada proses pembukaan rekening, di mana identitas nasabah diverifikasi dengan cermat melalui pencocokan data dan dokumen. Langkah ini mencerminkan komitmen bank untuk melindungi data nasabah secara optimal, sehingga memberikan rasa aman dalam setiap transaksi yang dilakukan. Pendekatan ini sesuai dengan prinsip syariah yang menekankan pentingnya keadilan dan perlindungan hak-hak individu.

Fitur-fitur digital seperti M-Syariah juga dirancang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabah. Dengan fitur ini, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi secara mandiri, seperti pembukaan rekening tabungan, deposito atau rekening haji tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Hal ini sangat membantu nasabah yang memiliki keterbatasan waktu atau jarak sekaligus menunjukkan upaya bank dalam meningkatkan efisiensi layanan tanpa mengurangi kualitas. Kehadiran teknologi ini tidak hanya memudahkan nasabah, tetapi juga menunjukkan bagaimana prinsip ihsan diterapkan melalui inovasi yang memperhatikan kebutuhan pelanggan.

Transparansi merupakan elemen lain yang mencerminkan prinsip ihsan dalam layanan *internet banking* Bank Mega Syariah. Bank secara rutin memberikan informasi kepada nasabah, seperti pembaruan nisbah atau penawaran produk baru dengan cara yang jelas

dan terbuka. Langkah ini membangun kepercayaan nasabah terhadap layanan bank dan memperkuat hubungan yang didasarkan pada nilai-nilai kejujuran. Selain itu, keterbukaan terhadap masukan nasabah menjadi salah satu prioritas bank. Setiap saran yang diberikan nasabah diteruskan ke pihak yang berwenang untuk ditindaklanjuti, menunjukkan komitmen bank dalam meningkatkan kualitas layanan berdasarkan umpan balik pelanggan.

Tidak hanya itu, responsivitas layanan juga menjadi bagian penting dari penerapan prinsip ihsan. Bank Mega Syariah memberikan perhatian penuh terhadap kebutuhan nasabah, misalnya melalui layanan pelanggan yang responsif dan solutif. Ketika nasabah menghadapi kendala, bank berupaya memberikan solusi dengan cepat dan efektif. Responsivitas ini tidak hanya menciptakan kepuasan nasabah, tetapi juga menunjukkan dedikasi bank dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Hasil temuan ini sudah sesuai dengan teori dari Karim, Adiwarmanto Azwar tentang Ekonomi Islam: Suatu Kajian Kontemporer yang berbunyi Ihsan berarti melakukan segala sesuatu dengan sebaik mungkin, tidak hanya sekadar memenuhi kewajiban, tetapi melakukannya dengan kualitas terbaik. Dari perspektif teori ihsan, upaya yang dilakukan Bank Mega Syariah menunjukkan bahwa mereka tidak hanya berfokus pada pemenuhan kewajiban fungsional, tetapi juga berusaha memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik.

Prinsip ihsan terlihat dalam setiap langkah yang diambil bank mulai dari pengelolaan data, penyediaan layanan digital, transparansi informasi hingga responsivitas terhadap kebutuhan nasabah. Dengan demikian, layanan *internet banking* yang disediakan tidak hanya memenuhi standar operasional, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai syariah yang mengutamakan kebaikan, keadilan, dan dedikasi penuh terhadap pelayanan.

Secara keseluruhan, penerapan prinsip ihsan dalam layanan *internet banking* Bank Mega Syariah tidak hanya memberikan manfaat praktis kepada nasabah, tetapi juga mendukung inklusi keuangan berbasis syariah. Melalui dedikasi untuk memberikan layanan terbaik, bank berhasil menciptakan pengalaman perbankan yang aman, nyaman, dan sesuai dengan nilai-nilai syariah. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga memperkuat posisi Bank Mega Syariah sebagai lembaga keuangan yang berkomitmen pada etika dan prinsip syariah dalam setiap aspek pelayanannya.

b. Khilafah

Nilai ini mendasari prinsip kehidupan kolektif manusia dalam islam (siapa memimpin siapa). Fungsi utamanya adalah menjaga keteraturan interaksi antar kelompok termasuk dala bidang ekonomi agar kekacauan dan keributan dapat dihilangkan, atau dikurangi.dalam islam pemerintah memainkan peran yang kecil tetapi sangat penting

dalam perekonomian. Peran utamanya adalah untuk menjamin perekonomian agar berjalan sesuai syari'ah dan untuk memastikan tidak terjadi pelanggaran terhadap hak-hak manusia.¹⁵⁵

Dalam Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember telah diketahui bahwa menerapkan prinsip syariah Khilafah. Prinsip khilafah dalam Islam menekankan tanggung jawab kepemimpinan yang bertujuan untuk menjaga keteraturan, keseimbangan, dan keharmonisan dalam interaksi sosial, termasuk di bidang ekonomi. Dalam konteks manajemen syariah, prinsip ini menjadi landasan untuk mengatur hubungan antara pemimpin dan pihak yang dipimpin, memastikan bahwa setiap tindakan dilakukan dengan tanggung jawab sosial yang tinggi. Fungsi utama prinsip ini adalah mencegah kekacauan dan ketidakadilan, sekaligus memastikan hak-hak semua pihak terlindungi. Dalam perekonomian, prinsip khilafah memberikan peran penting bagi lembaga atau entitas, seperti bank, untuk bertindak sebagai pemimpin yang memastikan operasionalnya sejalan dengan syariah dan tidak melanggar hak-hak pihak terkait.

Hasil temuan ini sudah sesuai dengan teori dari Karim, Adiwarmanto Azwar tentang Ekonomi Islam: Suatu Kajian Kontemporer yang berbunyi khilafah merupakan suatu yang menjaga keteraturan interaksi antar kelompok termasuk dalam bidang ekonomi agar

¹⁵⁵ Karim, Adiwarmanto Azwar, *Ekonomi Islam, Suatu Kajian Kontemporer*, 20-21.

kekacauan dan keributan dapat dihilangkan atau dikurangi Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip khilafah dalam layanan *internet banking* Bank Mega Syariah tampak jelas pada tanggung jawab sosial yang diemban oleh bank. Layanan yang disediakan dirancang untuk memastikan adanya hubungan harmonis antara bank dan nasabah, dengan menitikberatkan pada keseimbangan antara kepentingan kedua belah pihak. Bank berupaya untuk memastikan tidak ada pihak yang dirugikan dalam setiap transaksi, baik melalui keteraturan proses, transparansi informasi, maupun komitmen dalam memberikan manfaat yang nyata bagi nasabah.

Salah satu bentuk implementasi prinsip ini terlihat pada bagaimana bank menjaga keteraturan dan keterbukaan dalam setiap aspek layanannya. Sebagai contoh, dalam layanan *internet banking*, fitur-fitur yang disediakan, seperti pembukaan rekening secara daring, transaksi keuangan, hingga pengelolaan keuangan, dirancang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabah tanpa mengorbankan prinsip syariah. Bank memastikan setiap transaksi dilakukan dengan melibatkan nasabah secara aktif dalam prosesnya. Penjelasan yang jelas dan transparan diberikan pada setiap tahap untuk memastikan tidak ada pihak yang merasa dirugikan.

Lebih lanjut, prinsip khilafah juga diwujudkan dalam tanggung jawab bank untuk menjaga transparansi informasi. Bank secara rutin memberikan pembaruan terkait produk, layanan, maupun informasi

lainnya kepada nasabah. Upaya ini mencerminkan komitmen bank untuk menjaga hubungan yang terbuka, di mana nasabah merasa dilibatkan dan dihargai dalam setiap interaksi. Transparansi ini tidak hanya menciptakan rasa aman dan nyaman bagi nasabah, tetapi juga membangun kepercayaan yang mendalam terhadap layanan yang diberikan oleh bank.

Prinsip khilafah juga mendorong bank untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan tidak hanya berorientasi pada keuntungan finansial semata, tetapi juga memberikan manfaat sosial dan kesejahteraan bagi nasabah. Sebagai pemimpin dalam bidang layanan keuangan syariah, Bank Mega Syariah menunjukkan dedikasinya untuk menciptakan hubungan yang saling menguntungkan antara bank dan nasabah. Komitmen ini terlihat dari bagaimana bank terus berupaya menjaga keberlanjutan hubungan dengan nasabah melalui layanan yang inovatif, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Dalam praktiknya, tanggung jawab bank sebagai pemimpin juga tercermin dalam upayanya untuk menjaga keamanan dan kenyamanan nasabah. Layanan *internet banking* didesain dengan memperhatikan keamanan data nasabah sebagai prioritas utama. Hal ini menunjukkan bahwa bank tidak hanya berfokus pada efisiensi transaksi, tetapi juga pada perlindungan hak-hak nasabah sebagai pengguna layanan. Dengan menjaga keamanan ini, bank memastikan bahwa setiap

transaksi yang dilakukan nasabah tidak hanya mudah dan cepat, tetapi juga aman dan dapat dipercaya.

Penerapan prinsip khilafah ini mencerminkan peran penting bank sebagai pemimpin yang bertanggung jawab dalam mengelola hubungan dengan nasabah. Bank Mega Syariah tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan keuangan, tetapi juga sebagai institusi yang menjaga hak-hak nasabah, menciptakan keteraturan dalam interaksi ekonomi, dan memastikan bahwa semua proses berjalan sesuai dengan nilai-nilai syariah. Melalui komitmen ini, bank mampu membangun kepercayaan nasabah, menciptakan hubungan yang harmonis, dan menjamin bahwa setiap layanan yang diberikan membawa manfaat yang optimal bagi semua pihak yang terlibat.

Secara keseluruhan, prinsip khilafah dalam layanan *internet banking* di Bank Mega Syariah diwujudkan melalui tanggung jawab sosial yang tinggi, transparansi, keterbukaan, dan komitmen untuk memberikan manfaat nyata bagi nasabah. Prinsip ini menjadi landasan bagi bank dalam menjalankan fungsinya sebagai pemimpin dalam perekonomian syariah, menjaga hubungan yang adil dan harmonis antara bank dan nasabah, serta memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan sesuai dengan syariat Islam.

c. Shura (Musyawarah)

Shura adalah prinsip musyawarah atau pengambilan keputusan bersama. Dalam islam, keputusan yang diambil melalui musyawarah

dianggap lebih adil dan mengikat semua pihak. Penerapan dalam konteks manajemen syariah, pemimpin harus mengedepankan musyawarah dengan karyawan atau stakeholder lain dalam pengambilan keputusan penting. Ini membantu menciptakan rasa kebersamaan dan keterlibatan dalam perusahaan.¹⁵⁶

Dalam Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember telah diketahui bahwa menerapkan prinsip syariah Shura (Musyawarah). Prinsip Shura dalam manajemen syariah merupakan landasan penting yang menekankan pengambilan keputusan melalui musyawarah atau konsultasi bersama. Dalam Islam, keputusan yang diambil melalui proses ini dianggap lebih adil dan menciptakan rasa tanggung jawab kolektif. Penerapan prinsip Shura tidak hanya memberikan ruang bagi semua pihak untuk berkontribusi dalam pengambilan keputusan, tetapi juga membantu menciptakan rasa kebersamaan, kepercayaan, dan keterlibatan yang lebih kuat di dalam organisasi. Dalam konteks layanan perbankan syariah, prinsip ini menjadi semakin relevan, terutama dalam memastikan bahwa setiap keputusan yang diambil dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat, baik internal maupun eksternal.

Hasil temuan ini sudah sesuai dengan teori Syafi'I Antonio, Menyebutkan Pentingnya Musyawarah Dalam Urusan Publik yang menjelaskan penerapan dalam konteks manajemen syariah, pemimpin

¹⁵⁶ Syafi'I Antonio, Muhammad, *Bank Syariah: dari teori ke praktik*, 83.

harus mengedepankan musyawarah dengan karyawan atau stakeholder lain dalam pengambilan keputusan penting. Berdasarkan hasil penelitian, penerapan prinsip Shura dalam layanan *internet banking* di Bank Mega Syariah tampak jelas melalui transparansi dan keterbukaan yang ditunjukkan oleh pihak bank kepada nasabah. Bank berkomitmen untuk memberikan penjelasan yang rinci mengenai produk dan layanan yang ditawarkan. Hal ini mencerminkan pengambilan keputusan yang melibatkan partisipasi aktif nasabah, yang pada akhirnya menciptakan rasa kepercayaan dan kenyamanan dalam menggunakan layanan perbankan syariah. Dengan komunikasi terbuka, bank tidak hanya menyampaikan informasi secara jelas, tetapi juga mengundang masukan dari nasabah, sehingga keputusan yang diambil terasa lebih inklusif dan adil.

Penerapan Shura juga terlihat dari upaya bank dalam menciptakan rasa kebersamaan dengan nasabah. Setiap fitur baru atau perubahan dalam layanan *internet banking* dilakukan melalui proses diskusi yang melibatkan masukan dari nasabah. Pendekatan ini menunjukkan penghargaan terhadap pendapat nasabah dan memastikan bahwa setiap keputusan yang diambil mencerminkan kebutuhan serta kepentingan bersama. Dengan demikian, proses pengambilan keputusan tidak hanya bersifat top-down, tetapi juga bersifat partisipatif, di mana nasabah merasa memiliki peran dalam menentukan arah dan kualitas layanan yang mereka terima.

Selain itu, transparansi yang diutamakan oleh bank menjadi bukti nyata penerapan Shura dalam operasionalnya. Informasi mengenai produk, transaksi, atau bahkan perubahan kebijakan disampaikan dengan jelas dan terperinci kepada nasabah. Hal ini menciptakan rasa aman dan nyaman karena nasabah merasa dilibatkan secara aktif dalam setiap tahapan pengambilan keputusan yang memengaruhi mereka. Misalnya, komunikasi yang dilakukan melalui pemberitahuan langsung kepada nasabah mengenai informasi produk atau hasil investasi menunjukkan komitmen bank dalam menjunjung tinggi prinsip musyawarah. Nasabah tidak hanya menjadi penerima keputusan, tetapi juga mitra aktif dalam menjaga keberlangsungan hubungan yang saling menguntungkan.

Dari sisi manajemen internal, prinsip Shura menjadi dasar dalam menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif. Pemimpin dalam organisasi berusaha melibatkan karyawan dalam proses pengambilan keputusan penting, sehingga tercipta rasa kebersamaan di antara seluruh anggota organisasi. Dalam konteks layanan *internet banking*, ini terlihat dari bagaimana bank mengedepankan diskusi internal untuk menentukan fitur-fitur baru atau kebijakan yang akan diterapkan, memastikan bahwa keputusan yang diambil mencerminkan kepentingan bersama, baik bagi pihak bank maupun nasabah.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa nasabah menghargai pendekatan musyawarah yang diterapkan oleh bank. Mereka merasa dihargai ketika pendapat mereka didengar dan dipertimbangkan. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan terhadap bank, tetapi juga memperkuat hubungan jangka panjang antara nasabah dan institusi. Dengan memastikan bahwa setiap keputusan didasarkan pada masukan yang relevan, bank berhasil menciptakan pengalaman layanan yang transparan dan adil, sehingga nasabah merasa nyaman dan yakin terhadap prinsip syariah yang diimplementasikan.

Penerapan Shura dalam layanan *internet banking* juga memberikan dampak positif pada pengelolaan risiko. Dengan melibatkan berbagai pihak dalam proses pengambilan keputusan, bank dapat meminimalkan potensi kesalahan atau ketidakseimbangan yang dapat merugikan salah satu pihak. Musyawarah memungkinkan bank untuk mengevaluasi berbagai perspektif sebelum mengambil tindakan, sehingga keputusan yang dihasilkan lebih komprehensif dan matang. Selain itu, proses ini juga membantu dalam membangun sistem layanan yang lebih kuat dan efisien, dengan masukan dari nasabah yang sering kali memberikan wawasan praktis untuk pengembangan fitur atau layanan.

Secara keseluruhan, penerapan prinsip Shura dalam layanan *internet banking* Bank Mega Syariah menunjukkan bagaimana nilai-nilai Islam dapat diintegrasikan secara efektif dalam operasional

perbankan modern. Dengan menjunjung tinggi transparansi, keterbukaan, dan partisipasi, bank tidak hanya menciptakan layanan yang sesuai dengan prinsip syariah, tetapi juga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah. Prinsip ini menjadi fondasi penting dalam menciptakan hubungan yang harmonis dan saling menguntungkan antara bank dan nasabah, sekaligus memperkuat citra bank sebagai institusi yang bertanggung jawab dan berorientasi pada nilai-nilai keadilan serta keseimbangan.

d. Istiqomah (Konsisten)

Istiqomah yaitu konsistensi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. Prinsip ini mengajarkan pentingnya tetap teguh pada jalur yang benar, meskipun menghadapi tantangan. Penerapan dalam dunia bisnis, istiqomah berarti konsistensi dalam menjalankan visi, misi, serta nilai-nilai syariah tanpa kompromi terhadap hal-hal yang melanggar aturan islam.¹⁵⁷

Dalam Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember telah diketahui bahwa menerapkan prinsip syariah Istiqomah (Konsisten). Prinsip istiqomah (Konsisten) dalam manajemen syariah menekankan pentingnya konsistensi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab, terutama dalam menjaga visi, misi, serta nilai-nilai syariah. Hasil temuan ini sudah sesuai dengan teori dari Syafi'I Antonio, Yang Memerintahkan Umat Islam Untuk Tetap Teguh Pada

¹⁵⁷ Syafi'I Antonio, Muhammad, *Bank Syariah: dari teori ke praktik*, 84.

Jalan Kebenaran yang berbunyi Istiqomah yaitu konsistensi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. Prinsip ini mengajarkan pentingnya tetap teguh pada jalur yang benar, meskipun menghadapi tantangan. Dalam konteks bisnis, istiqomah mencakup keberlanjutan komitmen terhadap pelayanan yang berkualitas, amanah, dan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, meskipun menghadapi berbagai tantangan. Berdasarkan temuan penelitian, penerapan prinsip istiqomah terlihat jelas pada layanan *internet banking* di Bank Mega Syariah, baik dari sisi internal bank maupun pengalaman nasabah.

Dari perspektif internal, bank menunjukkan komitmen yang kuat untuk menjaga keamanan dan transparansi dalam setiap layanan. Konsistensi ini tercermin dari upaya untuk memastikan bahwa setiap transaksi memenuhi standar keamanan yang tinggi, mulai dari pembukaan rekening hingga pengelolaan data nasabah. Penerapan sistem keamanan yang andal menjadi prioritas utama, mencerminkan komitmen bank dalam menjaga kepercayaan nasabah. Selain itu, bank secara konsisten memberikan informasi yang rinci dan jujur mengenai produk dan layanan yang ditawarkan, tanpa ada upaya untuk menyembunyikan informasi penting. Transparansi ini memungkinkan nasabah memahami dengan jelas keunggulan setiap layanan, sehingga mereka merasa aman dan nyaman dalam menggunakan fasilitas *internet banking*.

Tidak hanya itu, bank juga menunjukkan komitmen berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan. Inovasi dilakukan secara konsisten setiap tahun, mencakup pembaruan fitur layanan *internet banking* yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Proses ini mencerminkan keberlanjutan bank dalam menjalankan misinya untuk memberikan layanan terbaik tanpa mengesampingkan prinsip-prinsip syariah. Dengan mempertahankan nilai-nilai kejujuran, transparansi, dan profesionalisme, bank mampu menciptakan rasa percaya yang mendalam pada nasabahnya.

Dari sisi nasabah, konsistensi yang diterapkan oleh bank sangat diapresiasi. Nasabah merasakan bahwa bank selalu menyediakan layanan yang mudah diakses, praktis, dan aman. Kemudahan ini menjadi salah satu faktor penting yang membuat nasabah merasa nyaman dalam menggunakan layanan *internet banking*. Selain itu, bank secara konsisten memberikan informasi terbaru mengenai fitur layanan, produk baru, dan pembagian hasil, yang menciptakan komunikasi dua arah yang terbuka antara nasabah dan bank. Komunikasi ini tidak hanya memperkuat hubungan antara bank dan nasabah tetapi juga menegaskan komitmen bank dalam menjaga amanah dan memenuhi prinsip syariah.

Kepercayaan nasabah semakin meningkat karena transparansi dan kejujuran yang diterapkan dalam setiap aspek layanan. Dalam setiap interaksi, bank memastikan bahwa nasabah merasa dihargai dan

didengar. Hal ini sejalan dengan prinsip istiqomah yang mengajarkan untuk tetap teguh pada jalur yang benar, meskipun menghadapi tantangan yang kompleks. Komitmen ini terlihat nyata dalam upaya bank untuk terus meningkatkan sistem keamanan dan kenyamanan layanan, sehingga nasabah merasa tenang dalam bertransaksi.

Penerapan prinsip istiqomah tidak hanya memberikan manfaat dalam jangka pendek, tetapi juga menciptakan hubungan jangka panjang yang kokoh antara bank dan nasabah. Nasabah tidak hanya merasa puas, tetapi juga percaya bahwa setiap transaksi yang dilakukan memiliki keberkahan karena sesuai dengan nilai-nilai Islam. Dengan menjaga konsistensi ini, bank tidak hanya berhasil mempertahankan kepercayaan nasabah tetapi juga mampu memperkuat posisinya sebagai lembaga keuangan syariah yang terpercaya.

Secara keseluruhan, penerapan prinsip istiqomah dalam layanan *internet banking* di Bank Mega Syariah menunjukkan bagaimana nilai-nilai syariah dapat diintegrasikan secara konsisten ke dalam operasional bisnis. Dengan menjaga komitmen terhadap keamanan, transparansi, dan peningkatan layanan, bank mampu menciptakan rasa percaya dan kenyamanan bagi nasabah, sekaligus memastikan bahwa semua aktivitas bisnis tetap sejalan dengan aturan Islam. Prinsip istiqomah yang diterapkan secara konsisten ini menjadi fondasi utama

dalam menciptakan keberkahan dan kesuksesan jangka panjang bagi bank dan nasabahnya.

e. Tawazun

Konsep tawazun merupakan nilai dasar yang pengaruhnya terlihat pada berbagai aspek tingkah laku ekonomi muslim, semisal kesederhanaan (*moderation*), hemat (*parsimony*), dan menjauhi sifat boros (*israf*). Keseimbangan yang dimaksud bukan hanya persoalan keseimbangan antara aspek dunia dan akhirat, akan tetapi juga seimbang dalam kaitannya dengan kepentingan perseorangan dan kepentingan umum, serta antara hak kewajiban. Bila dalam kehidupan perekonomian tidak terjadi *balance* (keseimbangan) antara berbagai unsur tersebut, maka akan terjadi ketimpangan dan kesenjangan sosial¹⁵⁸.

Prinsip tawazun atau keseimbangan merupakan salah satu nilai inti dalam manajemen syariah yang mencerminkan harmoni antara berbagai dimensi kehidupan, baik dalam aspek duniawi maupun ukhrawi, serta dalam hubungan antara kepentingan individu dan kepentingan kolektif. Dalam dunia perbankan syariah, implementasi prinsip ini menjadi penting untuk menjaga hubungan yang adil dan harmonis antara bank sebagai institusi bisnis dan nasabah sebagai pengguna layanan. Penerapan nilai tawazun menghindarkan ketimpangan dalam berbagai aspek layanan, sehingga dapat

¹⁵⁸ Syafi'I Antonio, *Bank Syariah: Teori dan praktik*, 85.

meminimalisasi kesenjangan dan memastikan bahwa semua pihak memperoleh manfaat yang proporsional.

Dalam Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember telah diketahui bahwa menerapkan prinsip syariah Tawazun. Pada layanan *internet banking* Bank Mega Syariah, prinsip tawazun tampak jelas dalam upaya perusahaan menjaga keseimbangan antara kepentingan nasabah dan perusahaan. Hal ini diwujudkan melalui kebijakan yang mendukung kemudahan akses bagi nasabah, seperti penyediaan layanan digital yang praktis dan hemat biaya. Biaya administrasi yang terjangkau menjadi salah satu bukti nyata penerapan prinsip ini, karena dirancang untuk tidak memberatkan nasabah dari berbagai kalangan. Dengan demikian, layanan yang disediakan dapat diakses oleh berbagai lapisan masyarakat, mencerminkan kesederhanaan dan moderasi sesuai dengan nilai tawazun.

Hasil temuan penelitian sesuai dengan teori dari Syafi'i Antonio, yang berbunyi Keseimbangan yang dimaksud bukan hanya persoalan keseimbangan antara aspek dunia dan akhirat, akan tetapi juga seimbang dalam kaitannya dengan kepentingan perseorangan dan kepentingan umum, serta antara hak kewajiban. Dalam Bank mega syariah Transparansi pengelolaan informasi menjadi elemen penting yang mendukung keseimbangan ini. Bank Mega Syariah secara konsisten memberikan informasi terkait pembagian hasil, biaya, dan kebijakan lainnya dengan jelas dan terbuka melalui berbagai saluran

komunikasi, termasuk aplikasi digital. Transparansi ini tidak hanya menciptakan rasa aman dan kepercayaan di kalangan nasabah, tetapi juga memastikan bahwa hak-hak nasabah dihormati dan dipenuhi secara adil. Dengan demikian, hubungan antara bank dan nasabah tidak hanya terjaga dengan baik, tetapi juga terhindar dari potensi ketidakpuasan akibat kurangnya informasi atau komunikasi yang tidak jelas.

Layanan *internet banking* Bank Mega Syariah juga mencerminkan efisiensi dan penghematan waktu bagi nasabah. Platform digital yang mudah diakses memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi tanpa memerlukan kunjungan langsung ke kantor cabang. Ini tidak hanya menghemat sumber daya nasabah, tetapi juga mencerminkan semangat *parsimony* atau penghematan dalam prinsip *tawazun*. Layanan yang efisien ini sejalan dengan tujuan syariah untuk menghindari pemborosan (*israf*), baik dalam hal waktu, tenaga, maupun biaya, sehingga layanan yang diberikan menjadi lebih optimal dan berkah.

Harapan nasabah agar layanan terus ditingkatkan melalui inovasi fitur juga mencerminkan kebutuhan akan keseimbangan antara kemudahan akses dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. Dalam hal ini, Bank Mega Syariah dihadapkan pada tantangan untuk mengembangkan teknologi yang tidak hanya memenuhi kebutuhan duniawi nasabah, seperti kecepatan dan kenyamanan, tetapi juga tetap

memegang teguh nilai-nilai syariah. Dengan menjaga keseimbangan ini, bank dapat memastikan bahwa layanannya tetap relevan dan kompetitif, tanpa melanggar aturan dan prinsip yang menjadi landasan operasionalnya.

Secara keseluruhan, penerapan prinsip tawazun di Bank Mega Syariah berhasil menciptakan layanan yang tidak hanya adil dan transparan, tetapi juga bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat. Keseimbangan yang dicapai antara kepentingan individu nasabah dan kepentingan umum perusahaan menjadi faktor utama yang mendukung keberhasilan ini. Layanan *internet banking* yang hemat, praktis, dan transparan menjadi salah satu wujud nyata dari implementasi prinsip tawazun, yang tidak hanya menjaga hubungan harmonis antara bank dan nasabah, tetapi juga memberikan kontribusi terhadap stabilitas sosial ekonomi yang lebih luas. Dengan berpegang pada prinsip ini, Bank Mega Syariah menunjukkan bahwa keberhasilan bisnis tidak harus dicapai dengan mengorbankan nilai-nilai syariah, melainkan melalui penerapan nilai-nilai tersebut secara konsisten dan seimbang dalam setiap aspek layanan.

f. Keadilan

Konsep keadilan sosial bersifat multidimensional. Keadilan berkaitan dengan kebenaran, persamaan di hadapan hukum, jaminan social, dan sebagainya. Keadilan berarti pula kebijaksanaan dalam mengalokasikan sejumlah hasil tertentu dari kegiatan ekonomi bagi

mereka yang tidak mampu memasuki pasar atau tidak sanggup membelinya menurut kekuatan pasar, yaitu kebijaksanaan melalui zakat, infaq dan sedekah¹⁵⁹.

Dalam Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember telah diketahui bahwa menerapkan prinsip syariah Keadilan. Konsep keadilan dalam perspektif manajemen syariah merupakan elemen penting yang menjadi landasan utama dalam berbagai aspek layanan, termasuk layanan *internet banking*. Keadilan memiliki dimensi yang luas, mencakup kebenaran, persamaan di hadapan hukum, jaminan sosial, hingga kebijaksanaan dalam mendistribusikan manfaat ekonomi kepada semua lapisan masyarakat. Dalam konteks perbankan syariah, keadilan diterjemahkan sebagai komitmen untuk memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan tidak hanya menguntungkan secara ekonomi, tetapi juga memprioritaskan aspek kesetaraan, transparansi, dan penghindaran dari tindakan yang merugikan pihak manapun.

Hasil temuan penelitian ini sesuai dengan teori dari Muhammad Hadhori yang berbunyi Keadilan berkaitan dengan kebenaran, persamaan di hadapan hukum, jaminan sosial dan sebagainya. Keadilan berarti pula kebijaksanaan dalam mengalokasikan sejumlah hasil tertentu dari kegiatan ekonomi bagi mereka yang tidak mampu memasuki pasar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan

¹⁵⁹ Muhammad Hadhori, *Tarikh At-Tasyri' Al- Islam*, 95.

prinsip keadilan oleh Bank Mega Syariah dalam layanan *internet banking* tercermin melalui transparansi dan kemudahan akses. Transparansi informasi memainkan peran sentral dalam menciptakan keadilan bagi nasabah. Dengan memberikan informasi yang jelas mengenai kelebihan produk dan layanan, bank memungkinkan nasabah untuk membuat keputusan yang didasarkan pada pemahaman penuh. Hal ini mengurangi risiko ketidakjelasan dan mendorong terciptanya rasa aman serta kepercayaan nasabah terhadap bank. Proses ini sejalan dengan prinsip keadilan yang menekankan pentingnya kebenaran dan kesetaraan dalam setiap aspek pelayanan.

Kemudahan akses juga menjadi indikator penting dari penerapan prinsip keadilan dalam layanan digital. Bank berupaya menyediakan layanan yang mudah diakses oleh semua kalangan, tanpa memandang tingkat kemampuan teknis atau status sosial nasabah. Dengan mempermudah akses melalui platform digital yang intuitif dan ramah pengguna, bank memberikan kesempatan yang sama bagi setiap nasabah untuk menikmati layanan yang tersedia. Selain itu, bank juga memastikan bahwa biaya layanan yang dikenakan tidak memberatkan nasabah, menciptakan keseimbangan antara profitabilitas bank dan kesejahteraan nasabah. Hal ini sesuai dengan prinsip kebijaksanaan dalam keadilan, yang mendorong alokasi manfaat ekonomi secara proporsional dan adil.

Penting untuk dicatat bahwa keadilan dalam layanan *internet banking* tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis seperti transparansi dan aksesibilitas, tetapi juga mencakup dimensi sosial. Bank berkomitmen untuk memastikan bahwa semua transaksi dilakukan secara adil, tanpa ada pihak yang dirugikan. Pendekatan ini menekankan pentingnya kesetaraan dalam hubungan antara bank dan nasabah, di mana kedua belah pihak memiliki hak dan tanggung jawab yang setara. Misalnya, nasabah dijamin untuk menerima informasi yang benar dan tepat waktu, sementara bank memastikan bahwa layanan yang diberikan tidak mengandung unsur yang merugikan pihak manapun.

Selanjutnya, penerapan prinsip keadilan dalam layanan *internet banking* juga melibatkan pengelolaan keamanan transaksi. Dengan menyediakan sistem yang aman dan transparan, bank memastikan bahwa nasabah merasa nyaman dalam menggunakan layanan tersebut. Keamanan ini tidak hanya melindungi nasabah dari potensi kerugian finansial, tetapi juga mencerminkan komitmen bank untuk menjalankan prinsip keadilan dalam manajemen risiko. Dalam hal ini, bank menciptakan suasana yang mendukung kepercayaan nasabah, yang merupakan elemen penting dalam menjaga keberlanjutan hubungan antara bank dan nasabah.

Selain itu, keadilan dalam konteks ini juga dapat dilihat dari upaya bank untuk mengurangi kesenjangan sosial melalui inovasi

layanan yang inklusif. Dengan memperkenalkan produk yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan berbagai segmen masyarakat, bank memastikan bahwa manfaat ekonomi dari layanan yang diberikan dapat dirasakan oleh semua lapisan masyarakat. Ini mencerminkan esensi keadilan sosial, yaitu alokasi manfaat ekonomi secara bijaksana kepada mereka yang membutuhkan, serupa dengan konsep zakat, infak, dan sedekah dalam Islam.

Kesimpulannya, penerapan prinsip keadilan oleh Bank Mega Syariah dalam layanan *internet banking* menunjukkan komitmen kuat untuk mengintegrasikan nilai-nilai syariah dalam operasional perbankan. Melalui transparansi, kemudahan akses, keamanan, dan inklusivitas, bank berhasil menciptakan lingkungan yang adil dan setara bagi nasabah. Pendekatan ini tidak hanya mendukung keberlanjutan bisnis bank, tetapi juga berkontribusi pada penciptaan kesejahteraan sosial yang lebih luas. Prinsip keadilan yang diterapkan bank menjadi bukti nyata bahwa layanan keuangan syariah dapat menjadi solusi yang inklusif, adil dan berkelanjutan dalam mendukung kebutuhan ekonomi masyarakat modern.

2. Layanan *Internet Banking* Dapat Meningkatkan Minat Nasabah Pada Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember

Layanan *internet banking* telah menjadi salah satu inovasi penting dalam sektor perbankan yang menawarkan kemudahan, efisiensi, dan aksesibilitas bagi nasabah. Dalam konteks perbankan syariah, layanan ini

tidak hanya memenuhi kebutuhan teknologi modern tetapi juga harus mencerminkan prinsip-prinsip syariah, termasuk keadilan, transparansi, dan kesetaraan dalam pelaksanaannya. Kemampuan layanan ini untuk memberikan manfaat yang nyata bagi nasabah, seperti kemudahan transaksi dan rasa aman, menjadi faktor penting yang dapat meningkatkan minat nasabah. Untuk memahami lebih dalam, berikut pembahasan mengenai penerapan layanan *internet banking* di Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember serta bagaimana hal ini berdampak pada minat nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan analisis yang dilakukan pada nasabah dan pihak internal Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember terkait layanan *internet banking*, terdapat beberapa faktor utama yang dapat meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan layanan ini secara berkelanjutan. Kelima faktor tersebut adalah pemasaran, kemudahan penggunaan, manfaat, kenyamanan dan kepercayaan. Penjelasannya dibawah ini:

a. Pemasaran

Pemasaran adalah suatu kegiatan menyeluruh, terpadu, dan terencana, yang dilakukan oleh sebuah organisasi atau institusi dalam melakukan usaha agar mampu mengakomodir permintaan pasar dengan cara menciptakan produk bernilai jual, menentukan harga, mengkomunikasikan, menyampaikan, dan saling bertukar tawaran yang bernilai bagi konsumen, klien, mitra, dan Masyarakat umum.

Secara sederhana, definisi pasar lebih diindentikan dengan proses pengenalan produk atau service kepada konsumen yang potensial. Aspek-aspek untuk pemasaran ini meliputi periklanan, public relation, promosi dan penjualan¹⁶⁰.

Pemasaran menjadi salah satu faktor penting yang berperan dalam menarik minat nasabah untuk menggunakan layanan *internet banking*. Dalam teori pemasaran, pemasaran adalah kegiatan yang menyeluruh dan terencana untuk mengenalkan produk atau layanan kepada konsumen yang potensial. Pemasaran ini tidak hanya mencakup periklanan, tetapi juga cara bank mengkomunikasikan nilai tambah dan manfaat produk kepada nasabah, seperti yang diungkapkan oleh pihak internal bank. Dalam konteks ini, pemasaran yang efektif dilakukan dengan memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami tentang produk *internet banking*, sehingga nasabah merasa yakin dan tertarik untuk menggunakan layanan tersebut.

Pemasaran bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan konsumen dan menyediakan produk yang sesuai dengan kebutuhan tersebut. Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember menerapkan strategi pemasaran yang transparan dengan menjelaskan produk dan layanan yang ada tanpa ada unsur paksaan, baik secara langsung maupun melalui saluran telepon. Hal ini membuat nasabah merasa dihargai dan nyaman dengan keputusan

¹⁶⁰ A.B. Susanto, 17.

mereka dalam memilih layanan perbankan, khususnya *internet banking*.

b. Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Kemudahan penggunaan teknologi dan kegunaan teknologi informasi berkaitan dengan sikap masyarakat dalam menggunakan teknologi tersebut. Sikap dalam menggunakan sesuatu adalah perasaan suka atau tidak suka menggunakan suatu produk atau jasa. Perasaan menyukai atau tidak menyukai suatu produk atau jasa ini dapat digunakan untuk memprediksi perilaku dan niat seseorang untuk menggunakan atau tidak menggunakan suatu produk atau jasa¹⁶¹.

Kemudahan penggunaan merupakan faktor kunci yang sangat mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan *internet banking*. Berdasarkan teori *Perceived Ease of Use* yang dikemukakan oleh Davis dalam *Technology Acceptance Model* (TAM), kemudahan penggunaan teknologi adalah keyakinan individu bahwa menggunakan suatu sistem teknologi tidak akan merepotkan dan memerlukan usaha besar. Dalam hal ini, kemudahan penggunaan layanan *internet banking* memegang peranan penting.

Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember memastikan bahwa sistem *internet banking* yang mereka tawarkan mudah untuk dipelajari dan dioperasikan. Hal ini sesuai dengan indikator-indikator kemudahan penggunaan yang disebutkan

¹⁶¹ Ahmad, Bambang Setiyo Pambudi, h. 4.

oleh Davis, yaitu kemudahan dalam mempelajari sistem, penambahan keterampilan pengguna, dan kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaan. Dengan desain yang ramah pengguna dan antarmuka yang intuitif, nasabah merasa tidak terhambat dalam melakukan transaksi. Sistem yang sederhana dan efisien mengurangi risiko kebingungannya, sehingga nasabah lebih cenderung untuk terus menggunakan layanan tersebut.

c. Manfaat (*Perceived Usefulness*)

Menurut Davis dalam Mangin et.al, dalam jurnal ini persepsi manfaat didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatnya kinerjanya dalam bekerja, artinya bahwa adanya manfaat dari fasilitas *internet banking* akan mampu meningkatkan produktivitas kinerja bagi orang yang menggunakan fasilitas tersebut¹⁶².

Persepsi manfaat adalah faktor lain yang berperan penting dalam meningkatkan minat nasabah. Dalam teori yang dikembangkan oleh Jogiyanto, Persepsi Manfaat mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerja mereka dalam pekerjaan atau aktivitas tertentu. Dalam konteks *internet banking*, manfaat yang dimaksud meliputi kemudahan akses, efisiensi waktu, serta peningkatan produktivitas yang dirasakan nasabah.

¹⁶² Ahmad, Bambang Setiyo Pambudi, h. 4.

Nasabah Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember merasakan manfaat nyata dari layanan *internet banking*, terutama dalam hal efisiensi waktu dan kemudahan bertransaksi tanpa perlu datang langsung ke bank. Sebagai contoh, nasabah yang sibuk dapat dengan mudah membayar tagihan, mentransfer uang, dan melakukan berbagai transaksi lainnya secara online. Hal ini sesuai dengan teori bahwa penggunaan teknologi dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi pengguna. Persepsi manfaat ini sangat berpengaruh dalam keputusan nasabah untuk terus menggunakan layanan *internet banking*, karena mereka merasakan manfaat langsung dalam kehidupan sehari-hari mereka, yang pada gilirannya meningkatkan minat mereka terhadap layanan ini.

d. Kenyamanan

Persepsi kenyamanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan sistem *internet banking*. Apabila kenyamanan nasabah terhadap bank ditingkatkan, maka akan diikuti dengan meningkatnya minat penggunaan sistem *internet banking*. Dan sebaliknya jika kenyamanan nasabah terhadap bank menurun, maka akan diikuti dengan menurunnya minat penggunaan sistem *internet banking*¹⁶³.

Kenyamanan juga menjadi faktor utama dalam menarik minat nasabah. Dalam hal ini, kenyamanan yang dimaksud adalah sejauh

¹⁶³ Sherly Rakhmawati, Isharijadi, "Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Penggunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Sistem *Internet banking* Pada Nasabah Mumalat Cabang Pembantu Madiun", h. 83.

mana nasabah merasa nyaman dan bebas dari kekhawatiran dalam menggunakan layanan *internet banking*. Teori mengenai kenyamanan menyatakan bahwa jika kenyamanan nasabah terhadap layanan yang diberikan meningkat, maka minat nasabah untuk menggunakan layanan tersebut juga akan meningkat. Begitu juga sebaliknya, jika kenyamanan menurun, maka minat nasabah pun akan berkurang.

Internet banking memberikan kenyamanan bagi nasabah karena dapat digunakan kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengantri di cabang bank. Hal ini sangat penting bagi nasabah yang memiliki waktu terbatas dan mencari solusi praktis untuk bertransaksi. Dengan memberikan akses 24/7 dan mengurangi kebutuhan akan interaksi langsung di cabang, Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember mampu meningkatkan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi. Nasabah merasa lebih dihargai dan dihormati karena mereka dapat melakukan transaksi sesuai dengan kenyamanan mereka, baik dari segi waktu maupun lokasi.

e. Kepercayaan

Kepercayaan atau trust adalah faktor penting yang mendorong nasabah untuk menggunakan layanan berbasis digital, terutama dalam konteks syariah. Model trust in *E-Banking* dari Gefen et al. dapat diterapkan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi

kepercayaan nasabah terhadap layanan *internet banking* di bank syariah.¹⁶⁴

Kepercayaan merupakan faktor yang sangat menentukan dalam keputusan nasabah untuk menggunakan layanan *internet banking*, terutama dalam konteks perbankan syariah. Kepercayaan dalam transaksi perbankan tidak hanya berkaitan dengan keamanan sistem, tetapi juga dengan integritas dan transparansi bank dalam menjalankan operasionalnya. Menurut teori kepercayaan dalam *e-banking*, seperti yang diungkapkan oleh Gefen et al., nasabah akan lebih cenderung untuk menggunakan layanan *internet banking* jika mereka merasa aman dan percaya terhadap penyedia layanan tersebut.

Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember berhasil membangun kepercayaan nasabah melalui penerapan prinsip syariah yang kuat dan transparansi dalam setiap layanan. Nasabah merasa yakin bahwa setiap transaksi yang dilakukan melalui *internet banking* aman dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang mereka percayai. Selain itu, adanya jaminan keamanan data dan kerahasiaan informasi pribadi juga meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank. Kepercayaan ini sangat penting karena tanpa adanya rasa aman, nasabah tidak akan merasa nyaman untuk melakukan transaksi melalui platform digital.

¹⁶⁴ Ali, M. M, Halim, H. Factors Influencing Customer Trust in Islamic *Internet banking*, 1-16.

Dalam hal ini, indikator kepercayaan seperti kejujuran, kehandalan, kredibilitas, dan kepedulian terhadap nasabah menjadi faktor yang sangat penting. Kejujuran dalam memberikan informasi mengenai produk dan layanan serta kepedulian bank terhadap nasabah tercermin dalam transparansi pemasaran dan komunikasi yang dilakukan oleh bank. Keandalan sistem *internet banking* yang aman dan stabil juga berperan besar dalam membangun kepercayaan nasabah, sehingga mereka merasa nyaman dan aman dalam melakukan transaksi.

Tabel.4 Resume Pembahasan

| Faktor | Penjelasan |
|-----------------------------|--|
| Pemasaran | Pemasaran yang efektif di Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember mencakup komunikasi yang jelas tentang produk dan layanan <i>internet banking</i> , serta memberikan informasi yang mudah dipahami oleh nasabah tanpa paksaan. Pemasaran ini berfokus pada transparansi dan membangun kenyamanan bagi nasabah. |
| Kemudahan Penggunaan | Layanan <i>internet banking</i> dirancang dengan sistem yang mudah dipelajari dan digunakan, sesuai dengan teori <i>Perceived Ease of Use</i> dari Davis dalam <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> . Desain yang ramah pengguna dan antarmuka yang intuitif membuat nasabah tidak kesulitan saat mengoperasikan layanan ini. |
| Manfaat | Nasabah merasakan manfaat nyata dari <i>internet banking</i> , seperti efisiensi waktu dan kemudahan transaksi tanpa perlu datang langsung ke bank. Persepsi manfaat ini berkontribusi besar pada keputusan nasabah untuk terus menggunakan layanan ini, karena meningkatkan produktivitas dan efisiensi dalam kehidupan sehari-hari mereka. |
| Kenyamanan | Kenyamanan nasabah meningkat karena layanan <i>internet banking</i> dapat diakses kapan saja dan di mana saja tanpa perlu mengantri di bank. Akses 24/7 memberikan fleksibilitas lebih bagi nasabah yang sibuk, sehingga meningkatkan minat mereka untuk |

| | |
|--------------------|--|
| | menggunakan layanan ini lebih sering. |
| Kepercayaan | Kepercayaan nasabah terhadap layanan <i>internet banking</i> meningkat berkat penerapan prinsip-prinsip syariah yang kuat dan transparansi dalam operasional bank. Keamanan sistem dan perlindungan data pribadi juga berperan penting dalam membangun rasa aman dan nyaman nasabah, yang pada akhirnya memengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan layanan tersebut. |

Sumber: hasil penelitian yang diolah, 2024

Berdasarkan analisis temuan di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan *internet banking* Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember dapat meningkatkan minat nasabah melalui lima faktor utama: pemasaran yang transparan dan informatif, kemudahan penggunaan sistem yang intuitif, manfaat yang dirasakan nasabah dalam efisiensi waktu dan kemudahan bertransaksi, kenyamanan dalam akses layanan kapan saja dan di mana saja, serta kepercayaan nasabah terhadap keamanan dan integritas bank. Kelima faktor ini saling berinteraksi dan berkontribusi untuk menciptakan pengalaman layanan yang positif bagi nasabah, yang pada akhirnya mendorong mereka untuk terus menggunakan dan mempercayai layanan *internet banking* yang disediakan oleh bank.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data di Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Penerapan prinsip-prinsip manajemen syariah dalam layanan *internet banking* pada Bank Mega Syariah telah diterapkan dengan baik, Adapun prinsip-prinsip manajemen syariah yang ada pada bank mega syariah ialah Ihsan (kebaikan yang optimal), Khilafah, Shura (Musyawarah), Istiqomah (Konsisten), Tawazun dan Keadilan.
2. Layanan *internet banking* dapat meningkatkan minat nasabah pada Bank Mega Syariah dengan optimal sehingga Bank mega syariah mengalami kenaikan angka minat nasabah pada bank mega syariah. Hal ini dikarenakan pada bank mega syariah Kantor cabang pembantu Transmart Jember telah menerapkan faktor-faktor penting yaitu Pemasaran, Kemudahan, Manfaat, Kenyamanan dan kepercayaan.

B. Saran

Pada segmen penutup ini, penulis bermaksud untuk menawarkan rekomendasi yang relevan dengan topik yang telah diperdebatkan sebelumnya. Berikut adalah rekomendasi yang diajukan:

1. Bagi Lembaga terkait:
 - a. Pertahankan prinsip-prinsip manajemen syariah yang telah diterapkan dengan baik.

Bank Mega Syariah diharapkan terus menjaga dan memperkuat penerapan prinsip-prinsip syariah dalam pengelolaan layanan perbankannya. Hal ini penting untuk mempertahankan kepercayaan nasabah, khususnya dalam layanan berbasis teknologi.

- b. Perkuat informasi dan komunikasi dari pihak internal Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember dengan pihak nasabah.

Pihak internal bank sebaiknya meningkatkan kualitas komunikasi dengan nasabah melalui penyediaan informasi yang lebih terperinci dan mudah diakses, sehingga nasabah dapat memahami layanan *internet banking* dengan lebih baik. Komunikasi yang efektif dapat menciptakan hubungan yang lebih kuat dan memperbaiki pengalaman nasabah.

2. Peneliti menyampaikan rekomendasi kepada peneliti berikutnya untuk dapat mengembangkan Prinsip manajemen syariah lainnya dalam proses identifikasi Penerapan Prinsip Manajemen Syariah dengan harapan dapat mencapai dampak yang lebih luas dan mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- A.B. Susanto, Pemasaran di Indonesia, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, 17.
- Adeliya Gita Silviana Putri, Rendy Andika Putra, M.F. Hidayatullah, Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Produk Pembiayaan KPR di Bank BTN KC Jember, *Jurnal Journal Of Indonesian Social Society (JISS)*, Vol. 2, No. 1, (2024), 17-21, <https://jurnal.padangteknokom.com/index.php/jiss/article/view/217>
- Agus Salam, Metode Penelitian kualitatif (Sumatera Barat: CV. Azka Pustaka, 2023), h. 57-59.
- Agustin Eka Haryanti, "Evaluasi Penerapan Good Corporate Governance GCG pada Bank Perkreditan Rakyat," *Journal Of Manajement & Business* 2, no. 2 (2019): 53, <https://doi.org/10.26877/sta.v2i2.5159>
- Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen Syariah Sebuah kajian Historis dan Kontemporer* (Jakarta: Raja Grafindo, 2006), h. 235-236.
- Ahmad, Bambang Setiyo Pambudi, Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan *Internet banking*, h. 4.
- Ahmad. H, *Product Development In Islamic Banks*, *Journal Islamic Economic Studies*, Vol. 17, No. 2, 2011.
- Ali, M. M, Halim, H. Factors Influencing Customer Trust in Islamic *Internet banking*, *Journal of Islamic Business Ethics*, Vol. 5, No. 1, 2020, h. 1-16.
- Al-Qur'an Surah Asy-Syura Ayat 38, Yang Menyebutkan Pentingnya Musyawarah Dalam Urusan Publik.
- Al-Qur'an Surat Al-Fussilat Ayat 30-31, Yang Memerintahkan Umat Islam Untuk Tetap Teguh Pada Jalan Kebenaran.
- Andarusni Alfansyur dan Mariyani, "Seni Mengelola Data: Penerapan Tringulasi Teknik, Sumber dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial," *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah* 5, no. 2 (2020), h. 149, <https://doi.org/10.31764/hitoris.v5i2.3432>
- Mukarromatul Isnaini, Retna Anggitaningsih, Nurul Setianingrum, *Pengembangan SDM Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan BMT-UGT Nusantara Capem Balung Jember*, *Jurnal Of Economic Sharia Law and Business Studies*, Vol. 3, No. 1, (2023), 67-81, <https://ejournal.stismu.ac.id/ojs/index.php/Iltizamat/article/view/1746>.

- Antonio, Muhammad Syafi'I, *Bank Syariah:Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001)
- Azizy, A. Q, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2003), h. 20.
- Bank Mega Syariah, "Sejarah Perusahaan" *Jember*, 22 November 2024, <https://www.megasyariah.co.id/id/tentang-kami/profil-perusahaan/sejarah-perusahaan>
- Baskoro Nurseno, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Terhadap Penggunaan *Internet banking* Pada Bank Syariah Bukopin di Semarang, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang", <http://eprints.walisongo.ac.id/7275>, 2018
- Blasius Sudarsono, *Dokumentasi, Informasi dan Demokratisasi, Dokumentasi dan Informasi*, no 1, (2003), h. 8, <https://doi.org/10.14203/j.baca.v27il.67>
- Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet banking*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hal. 29-30.
- Daryanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2021), h. 23.
- Dewi Amalia, Tubagus Rifqy Thantawi, Azizah Mursidah, *Analisis Manajemen Syariah Terhadap Penerapan Strategi Marketing MIX dalam Pemasaran Produk-Produk, Sahid Banking Journal*, no 1 (2022), hal. 37. <http://jurnal.febi-inais.ac.id/index.php/SahidBankingJ>
- Dusuki, Asyraf Wajdi, *The Application Of The Doctrine Of Maqasid Al-Shariah To Corporate Social Responsibility In Islamic Banking*, *Journal Of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, Vol. 2, No. 3, 2007
- Fatkhur, Ahmad, *Konsep Manajemen Syariah Dalam Menghadapi Tantangan Generasi Millenial*, *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*, Vol 5, No 2, (2019), h. 296-309, <http://jurnal.iain-padangsidipuan.ac.id/index.php/attijarah>
- Ferdi Anggriawan, Lisa Wanda Afriani, *Fakto-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet banking pada PT BSI KANTOR CABANG PEMBANTU Jagong Jeget*, *Jurnal Pemikiran Hukum dan Ekonomi Islam*, Vol. 12, No. 2, (2022), 52-62, <https://journal.iaintakengon.ac.id/index.php/mbz/article/download/223/139>
- G.R Terry dan L.W Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), h. 2.
- Gunawan, *Bongkar Rahasia E-Banking*, (Jogyakarta: Andi Publisher, 2012), h. 54.

- Hamdiah, Likdanawati, Strategi Peningkatan Minat Nasabah Dalam Penggunaan Internet *Mobile Banking*, studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri di Lhokseumawe, *Jurnal Visioner dan Strategis*, Vol. 10, No. 1, (2021), <https://ojs.unimal.ac.id/visi/article/view/4813/2610>
- Hanif, Wawancara Dengan Penulis, Bank Mega Syariah KANTOR CABANG PEMBANTU Jember, Jember, 16 Agustus 2024.
- Hasan dan Zubair, *Islamic Finance: Structures, Objectives, and Challenges*, *Journal Of Islamic and Middle Eastern Finance and management*, Vol. 3, No. 2, 2010
- Hastrid Sundari, "Evaluasi Penerapan Good Corporate Governance pada Bank Pd Bpr Sarimadu," *Jurnal Sorot* 9, no. 1 (2014): 46, <http://dx.doi.org/10.31258/sorot.9.1.43-58>
- Helaluddin dan Wijaya, *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktek* (Jakarta: PT Salemba Empat, 2019), h. 22.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenadaa Media Group, 2011), h. 196.
- Jayanti, *Perlindungan Nasabah Bank Dalam Penggunaan Fasilitas E-Banking*, (Bandung: Media Publisher, 2008), h. 45.
- Karen Furst, et.at, "*Internet banking: Development and Prospect*", Program on Information Resources Policy Harvad University, April 2002, hal.4, (Dalam buku Budi Riswandi, *Aspek Hukum Internet banking*, Jakarta: Raja Grafindo Perseda, 2005, hal. 20).
- Karim, Adiwarmarman Azwar, *Ekonomi Islam, Suatu Kajian Kontemporer*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Perseda, 2004), h. 12.
- Karim, Adiwarmarwan, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2010), h. 17.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Raja Grafindo Perseda, 2016), h. 46.
- KBBI Online dikembangkan oleh Ebta Setiawan diakses pada 18 januari 2018.
- Komarudin, *Kamus Perbankan*, (Jakarta: Grafindo, 1994), h. 94.
- Maemunah, *Analisis Perilaku Konsumen Berdasarkan Tipe Kepribadian Pada Bisnis Online Selama Pandemi*, *Jurnal JPRO*, Vol. 1, No. 1, 2020, 16
- Mahmoud dan Ahmad, *Islamic Banking Efficiency*, *Juornal Of Islamic and Middle Eastern Finance and management*, Vol. 4, No. 3, 2011

- Mahmudatus Sa'diyah dan Nur Azizah, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Muslim Pengguna *Mobile Banking* di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kudus, Hal. 120.
- Maria Darus Badruzaman, Kontrak Dagang Elektronik Tinjauan dari Aspek Hukum Perdata, (Bandung: Penerbit PT. Citra Aditya Bakti,2001), hal 271.
- Makalah Permasalahan SMS/*Mobile Banking* yang Terjadi pda Perubahan di Indonesia, <http://imazshare.wordpress.com/2012/12/03/makalah-permasalahan-smsmobile-banking-yang-terjadi-pada-perbankan-di-indonesia/html>, diakses 10 november 2014 (20.35)
- Mochamad Syahroni Firdiansyah, Manajemen Pengelolaan Wahana Rekreasi Olahraga Di Wisata Water Blaster Semarang Tahun 2013, *Jurnal of Physical Education, Sport, Health and Recreations*, No. 2, (2015): 1584, <https://doi.org/10.15294/active.v4i2.4632>.
- Muhamaad vady Azhar Lubis, Onan Marakali Siregar, Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI *Mobile* Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KANTOR CABANG PEMBANTU Rantauprapat, *Jurnal Mobile Banking, Minat Nasabah, Loyalitas*, Vol. 6, No. 4, (2021), <https://ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/PROCURATIO/article/view/1773>
- Muhammad Hadhori, Tarikh At-Tasyri' Al- Islam, (Surabaya: Hidayah), h. 94-95.
- Muhammad Khanifan Abdillah, Aldi Rahman, Vaza Zahiduz Zaka, Hersa Farida Qoriani, Analisis Implementasi Aplikasi Bsi *Mobile* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di BSI KANTOR CABANG PEMBANTU Jember Balung, *Jurnal Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, Vol. 2, No. 3, (2024), 128-132, <https://doi.org/10.59435/gjmi.v2i3.398>
- Nabila Ainuz Zahro, Endah Hambarwati, Nurul Erda, Ravika Mutiara Savitrah, Brainstroming Optimalisasi Manajemen Risiko Operasional Pada Layanan *Mobile Banking* Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah BRI Unit Kencong Jember, *Jurnal Ilmiah Pengabdian Pada Masyarakat (JIPM)*, Vol. 1, No. 3, (2024), 361-364, <http://doi.org/10.47233/jipm.v2i1>
- Nafa Latif Vani Purwanto, Nabila Nur Aisyah, Dita Salsabila, Nurul Setianingrum, Transformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, Vol. 1, No. 3, (2024), 615-617, <https://jurnal.ittc.web.id/index.php/jebd/index>
- Poon, Analisis Sistem Informasi, (Jakarta; 2008), h. 167.

- Rahayu. S, Pengaruh Layanan Terhadap Minat Nasabah Pada Bank Syariah, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 5, No. 2, (2015), 86
- Rahmadi, *Electronic Banking: Petunjuk Penggunaan Bisnis Perbankan*, (Jakarta: Bisnis Publisher, 2010), h.24.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba 4, 2001), h. 70
- Riswandi, Budi Agus, *Aspek Hukum Internet*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), h. 76.
- Rizal Candra Pupito, Wawancara Dengan Penulis, Bank Mega Syariah KANTOR CABANG PEMBANTU Transmart Jember, Jember, 16 Agustus 2024.
- Saiful Amri, Pengaruh Presepsi Manfaat, Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan *Mobile Banking* BRI Dikalangan Mahasiswa, *Jurnal Ekonomi, Akuntansi, dan Perpajakan*, Vol. 1, No. 2, (2024), 224-237, <https://doi.org/10.61132/jeap.v1i2.380>
- Sandu Siyono dan M.Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publish, 2015), h. 27-29
- Sherly Rakhmawati, Isharijadi, “Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Pegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Sistem *Internet banking* Pada Nasabah Mumalat Cabang Pembantu Madiun”, *Jurnal Akutansi dan Pendidikan*, Vol. 2, No. 2, 2013, h. 83.
- Sigit Winarno dan Sujana Ismaya, *Kamus Besar Ekonomi*, (Bandung: Pustaka, 2002), h. 49.
- Sofiah, Rizky Putri Ayu, Implementasi Digital Saving Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember, *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 4, No. 1, (2022), <https://ejournal.kopertais4.or.id/tapalkuda/index.php/lantabur/articel/download/4813/3394>
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 246-252
- Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember, 20220), 45.
- Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember, 20220), 47.

Tonny Marezco, *Sejarah Internet banking*, 17 April 2014, <https://tonnymarezco.wordpress.com/2014/04/17/sejarah-internet-banking/>, diakses tanggal 4 februari 2015 (21.05).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah Pasal 1

V.J.G. Kaunang, S. Moniharapon, R.L. Samadi, Pengaruh Pemasran Interaktif, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Barang Elektronik Secara Kredit di Perusahaan FIF Spektra Cabang Airmadidi, *Jurnal EMBA*, Vol. 9, No. 3, 2021, h. 64.

Wiji Nur Astuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), h. 115.



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Shafa Qomaria Romadhona

NIM : 204105010062

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Prinsip-Prinsip Manajemen Syariah Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Melalui Layanan Internet Banking Pada Bank Mega syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember” secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya ilmiah yang ditulis sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 28 November 2024

Yang menyatakan,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



Shafa Qomaria Romadhona
NIM. 204105010062

MATRIK PENELITIAN

| Judul | Vaariabel | Sub Variabel | Indikator | Sumber Data | Metodologi Penelitian | Fokus Penelitian |
|--|---|--|---|---|--|---|
| Prinsip-Prinsip Manajemen Syariah Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Melalui Layanan Internet Banking Pada Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember | Prinsip-Prinsip Manajemen Syariah Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Melalui Layanan Internet Banking | A. Prinsip-Prinsip Manajemen Syariah B. Meningkatkan Minat Nasabah C. Layanan Internet Banking | A. Manajemen Syariah B. Pengertian Layanan Banking C. Perbankan Syariah D. Internet Banking E. Faktor-Faktor yang Meningkatkan Minat Nasabah Melalui Layanan Internet Banking F. Perilaku dan Minat Konsumen | Informasi: A. Branch Operation Manager B. Marketing (Departemen Pemasaran dan Pengembangan Bisnis C. Customer Service D. Teller Referensi: E-Books, Jurnal, Buku, Skripsi | A. Pendekatan Penelitian: Kualitatif B. Jenis Penelitian: Deskriptif C. Lokasi Penelitian: Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Jember, yang beralamatkan Jl. Hayam Wuruk No. 71, Gerdu, Sempusari, Kcc. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur, 68131. | D. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip manajemen syariah dalam layanan internet banking pada Bank Mega Syariah? E. Bagaimana layanan internet banking dapat meningkatkan minat nasabah pada Bank Mega Syariah? |

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN DENGAN JUDUL
“PRINSIP-PRINSIP MANAJEMEN SYARIAH DALAM MENINGKATKAN MINAT
NASABAH MELALUI LAYANAN INTERNET BANKING PADA BANK MEGA
SYARIAH KANTOR CABANGPEMBANTU TRANSMART JEMBER”

A. Subyek penelitian

1. Dani Setiawan Ramadhan (Sub branch operation)
2. Rizal Candra Pupito (relationship manager general banking)
3. Hanif (costumer service)
4. Ayu (Teller)
5. Siti Maryam (Nasabah)
6. Tutila (Nasabah)
7. Nurul (Nasabah)

B. Daftar Pertanyaan

1. Prosedur pelayanan internet banking dalam meningkatkan minat nasabah, sudah dilakukan atau belum?
2. Bagaimana penerapan prinsip manajemen syariah dalam melayani Internet banking, sudah dapat meningkatkan minat nasabah atau belum?
3. Apa saja fitur yang disediakan dalam layanan internet banking Bank Mega Syariah untuk menarik minat nasabah
4. Bagaimana bank memastikan transaksi yang dilakukan melalui internet banking sesuai dengan prinsip-prinsip syariah seperti menghindari riba dan gharar?
5. Bagaimana bank menjaga kepercayaan nasabah terhadap keamanan transaksi online sesuai dengan prinsip-prinsip syariah?
6. Dapatkah Anda menjelaskan tugas dan tanggung jawab Anda di Bank Mega Syariah KCP Transmart Jember?
7. Apa saja layanan digital yang saat ini tersedia di Bank Mega Syariah, khususnya layanan internet banking?
8. Bagaimana Bank Mega Syariah mengimplementasikan prinsip syariah dalam operasional layanan internet banking?
9. Apakah layanan internet banking di Bank Mega Syariah KCP Transmart Jember telah sesuai dengan nilai-nilai syariah, seperti keadilan, transparansi, dan kejujuran? Mohon dijelaskan.
10. Bagaimana manajemen Bank Mega Syariah memastikan bahwa layanan internet banking tidak mengandung unsur riba, gharar, atau maysir?

11. Apakah ada proses khusus untuk meninjau dan memastikan kepatuhan syariah pada layanan internet banking? Jika ada, bagaimana proses tersebut dilakukan?
12. Bagaimana Bank Mega Syariah menjaga transparansi informasi dan data dalam layanan internet banking agar sesuai dengan prinsip syariah?
13. Bagaimana manajemen Bank Mega Syariah mengedukasi karyawan tentang prinsip-prinsip syariah terkait layanan internet banking?
14. Apakah ada regulasi atau fatwa khusus yang dijadikan acuan oleh Bank Mega Syariah dalam mengembangkan layanan internet banking?
15. Bagaimana respons nasabah terhadap layanan internet banking yang disediakan oleh Bank Mega Syariah?
16. Apakah layanan internet banking ini memiliki fitur khusus yang membedakannya dari bank lain? Jika ya, bagaimana pengaruhnya terhadap minat nasabah?
17. Menurut Anda, apa saja kendala yang dihadapi nasabah dalam menggunakan layanan internet banking? Bagaimana bank mengatasinya?
18. Apakah layanan internet banking membantu mempermudah transaksi nasabah? Mohon diberikan contoh.
19. Bagaimana Bank Mega Syariah mempromosikan layanan internet banking kepada nasabah baru dan lama?
20. Apakah ada program khusus yang dirancang untuk meningkatkan minat nasabah melalui layanan internet banking?
21. Apakah Anda melihat adanya peningkatan jumlah pengguna layanan internet banking sejak layanan ini diterapkan?
22. Bagaimana manajemen Bank Mega Syariah mengevaluasi keberhasilan layanan internet banking dalam meningkatkan minat nasabah?
23. Apakah nasabah pernah memberikan saran atau masukan tentang layanan internet banking? Jika ya, bagaimana bank menanggapi masukan tersebut?
24. Menurut Anda, sejauh mana layanan internet banking dapat meningkatkan loyalitas nasabah terhadap Bank Mega Syariah?
25. Apa langkah yang akan dilakukan Bank Mega Syariah ke depan untuk terus meningkatkan layanan internet banking sesuai prinsip syariah?

**PRINSIP-PRINSIP MANAJEMEN SYARIAH DALAM MENINGKATKAN
MINAT NASABAH MELALUI LAYANAN INTERNET BANKING
PADA BANK MEGA SYARIAH KANTOR CABANG
PEMBANTU TRANSMART JEMBER**

Nama : Shafa Qomaria Romadhona

Nim : 204105010062

Judul : Prinsip-Prinsip Manajemen Syariah Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Melalui
Layanan Internet Banking Pada Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu
Transmart Jember

Lokasi : Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember

| NO | HARI/TANGGAL | URAIAN KEGIATAN | PARAF |
|----|------------------------|--|---|
| 1 | Selasa/13 Agustus 2024 | Penyerahan surat izin penelitian |  |
| 2 | Senin/19 Agustus 2024 | Penjadwalan wawancara |  |
| 3 | Kamis/21 November 2024 | Wawancara, Observasi dan Dokumentasi |  |
| 4 | Jumat/22 November 2024 | Wawancara, Observasi dan Dokumentasi |  |
| 5 | Kamis/28 November 2024 | Menyelesaikan surat selesai Penelitian |  |

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Jember, 28 November 2024


BANK MEGA
SYARIAH



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B-1335/Un.22/7.a/PP.00.9/11/2024 22 November 2024
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.
Kepala Bank Mega Syariah Transmart Jember
Jl. Gerdu, Sempusari, Kaliwates, Jember

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :

Nama : Shafa Qomaria Romadhona
NIM : 204105010062
Semester : IX (SEMBILAN)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Prinsip-Prinsip Manajemen Syariah Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Melalui Layanan Internet Banking Pada Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

A.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



Nurul Widyawati Islami Rahayu
Nurul Widyawati Islami Rahayu



SURAT KETERANGAN
No. 105 /OPS – KCP Jember/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : SHAFQA QOMARIA ROMADHONA
NIM : 204105010062
Fakultas : Ekonomi Bisnis dan Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Lembaga : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Judul : Prinsip-Prinsip Manajemen Syariah Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Melalui Layanan Internet Banking Pada Bank Mega Syariah KCP Transmart Jember

Telah melaksanakan kegiatan Penelitian di Bank Mega Syariah KCP Jember mulai tanggal 13 Agustus 2024 sampai dengan 28 November 2024.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 28 November 2024

Hormat Kami,



BANK MEGA
SYARIAH

Nikmah Anif Ustami

Alt. Sub Branch Manager Operation



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Shafa Qomaria Romadhona
NIM : 204105010062
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Prinsip-Prinsip Manajemen Syariah Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Melalui Layanan Internet Banking Pada Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Transmart Jember

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Demikian atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

Jember, 28 November 2024
Koordinator Prodi. Perbankan Syariah,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER
Ana Pratiwi, SE., Ak., MSA
NIP.198809232019032003



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Shafa Qomaria Romadhona
NIM : 204105010062
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Judul : Prinsip-Prinsip Manajemen Syariah Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Melalui Layanan Internet Banking Pada Bank Mega Syariah KCP Transmart Jember

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi DrillBit, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi DrillBit kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 25 November 2024
Operator DrillBit
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



(Cahya M.)



Sumber: Wawancara dengan *Sub Branch Operational Manager*



Sumber: Wawancara dengan *Relationsh Manager General Banking*



Sumber: Wawancara dengan *Coustomer Service*



Sumber: Wawancara dengan *Teller*



Sumber: Wawancara dengan nasabah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
Jember



Sumber: Wawancara dengan nasabah



Sumber: Wawancara dengan nasabah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BIODATA PENULIS



Nama : Shafa Qomaria Romadhona
NIM : 204105010062
Tempat, Tanggal Lahir : Banyuwangi, 13 Desember 2000
Alamat : Jl. Srikoyo Gang Buana, No 12, RT 03/RW07, Kec.
Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur, 68111
Jurusan : Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Email : shafaqomaria8@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. TK : TK Ar-Rohim Jember
2. SD : SDN Patrang 02 Jember
3. MTS : MTS Baitul Hikmah
4. SMK : SMK Negeri 01 Jember
5. Perguruan Tinggi : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember