

TUGAS AKHIR

**SISTEM PELAYANAN E-BANKING TERHADAP NASABAH
PT. BANK MUAMALAT CABANG MAROS**

**MARWAH
NIM:1661406005**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUSLIM MAROS
MAROS
2019**

TUGAS AKHIR

SISTEM PELAYANAN E-BANKING TERHADAP NASABAH PT. BANK MUAMALAT CABANG MAROS

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
Gelar Ahli Madya

Disusun dan diajukan oleh

MARWAH
NIM:1661406005

Kepada

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUSLIM MAROS
MAROS
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : Sistem Pelayanan E-Banking terhadap
Nasabah PT. Bank Muamalat Cabang
Maros

Nama Mahasiswa : MARWAH

Nomor Induk Mahasiswa : 1661406005

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Program Studi : Keuangan dan Perbankan Diploma Tiga
(D-III)

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Aee Daryin
Pembimbing I

Dr. Dahlan, SE., MM

Maros, 15 Juli 2019
Pembimbing II

Hamka
Hamka, SE., MM

Mengetahui:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muslim Maros

[Signature]
Dr. Dahlan, SE., MM.
Nip. 19581231 197907 1 038

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

SISTEM PELAYANAN E-BANKING TERHADAP NASABAH PT. BANK
MUAMALAT CABANG MAROS.

disusun oleh:

Marwah

1661406005

Telah diujikan dan diseminarkan
pada tanggal 20 Juli 2019

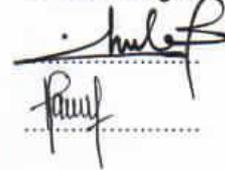
TIM PENGUJI

Nama

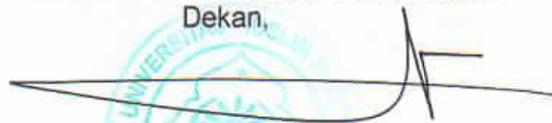
Nurfaelah, S.E.,M.M.

Hamka,S.E.,M.M.

Tanda Tangan



Maros, 25 Agustus 2019
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muslim Maros
Dekan,



Dr. Dahlan, S.E., M.M.
NIDN. 0931125807

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TUJUAN PUSTAKA	6
A. Defenisi Bank	6
B. Jenis-Jenis Bank	8
C. Fungsi Bank	11
D. Pengertian E-Banking	13
E. Nasabah Pelayanan Bank	19
F. Kerangka Fikir	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Tempat dan Waktu Penelitian	25
B. Jenis dan Sumber Data	25
C. Tehnik Pengumpulan Data	26
D. Metode Analisis	26

BAB IV SEJARAH SINGKAT PERUSAHAAN	27
A. Sejarah PT. Bank Muamalat Cabang Maros	27
B. Struktur Organisasi Bank Muamalat	33
C. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab	34
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	40
A. Sistem Pelayanan E-Banking terhadap Nasabah PT. Bank Muamalat Cabang Maros	40
B. Dasar-Dasar dan Sikap Pelayanan Nasabah PT. Bank Muamalat Cabang Maros	44
C. Etika Pelayanan Nasabah PT. Bank Muamalat Cabang Maros	45
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	47
A. Kesimpulan	47
B. Saran	47

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 1.1	Kerangka Fikir	24
Gambar 1.2	Logo Bank Muamalat	30
Gambar 1.3	Struktur Bank Muamalat	37

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Secara umum perbankan adalah lembaga intermediasi keuangan yang bertugas menghimpun dana dan menyalurkan dana di masyarakat untuk meningkatkan taraf hidup rakyat.

Bank merupakan urat nadi perekonomian di seluruh negara, banyak roda-roda perekonomian terutama digerakkan oleh perbankan baik secara langsung maupun tidak langsung, perbankan di Indonesia memegang peranan yang teramat penting terlebih negara Indonesia termasuk negara yang sedang membangun disegala sektor. Hal tersebut di jelaskan dalam pasal 4 Undang-Undang nomor 10 tahun 1998, yaitu perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan rakyat banyak.

Bank secara sederhana dapat di artikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.

Bank salah satu lembaga keuangan yang menghimpun dana masyarakat dan menyalurkan kepada pihak yang membutuhkan dana mempunyai yang sangat penting dalam sistem perekonomian yang semakin bertumbuh seiring dengan semakin bertumbuhnya masyarakat. Lembaga perbankan juga berperan sebagai agar pembangunan nasional,

dimana bank menyalurkan dananya kepada masyarakat dalam bentuk kredit guna meningkatkan kemampuan mobilitas dana bank.

Bank menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 (pasal 1 ayat 2) tentang perbankan sebuah badang usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lain dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak.

Dalam dunia perbankan pada saat ini sangatlah berkembang pesat karena banyaknya pesaing menyebabkan perusahaan sulit untuk yang mempertahankan nasabahnya. Dalam memenangkan usaha tersebut maka dalam pemanfaatan teknologi merupakan hasil yang wajib dilakukan oleh lembaga perbankan, peranan teknologi dan pengembangan dan penyediaan produk baru atau kualitas jasa perbankan sangatlah signifikan. Para penggunaan jasa perbankan dimanjakan dengan berbagai fasilitas yang memudahkan mereka untuk melakukan transaksi perbankan.

Salah satu perkembangan dalam bentuk layanan yang dikembangkan oleh bank layanan online banking. Online banking adalah layanan transaksi perbankan yang dapat dilakukan oleh nasabah baik dari rumah, tempat usaha atau di lokasi-lokasi yang lain bukan dilokasi bank yang riil (kantor cabang) dengan menggunakan media komputer, telepon seluler, dan telepon rumah. Bentuk layanan perbankan berbasis online seperti elektronik banking (E-Banking) (Irmadhani dan Nugroho,2012).

E-Banking memberikan tantangan bagi para pelaku industri perbankan, kemudahan dan kemutakdiran dari teknologi yang digunakan dan kenyamanan dalam bertransaksi menjadi variabel komputasi yang baru dalam perbankan untuk menarik minat nasabah dalam memiliki bank yang akan digunakan dalam transaksional keuangan sehari-hari, yang akan menjadi tantangan utama. E-Banking adalah sebuah yang memasarkan E-Banking dan membuat para nasabah bertransformasi dalam penggunaan E-Banking sebelumnya menggunakan *Channel* konvensional (*Branch Delivery*) dalam transaksi (G Shiva Krishna:2012).

Transaksi E-Banking dapat dilakukan dimana saja dan kapanpun selama ada jaringan layanan internet dan dapat terakses, dalam transaksi dapat dilakukan 24 jam. E-Banking adalah salah satu dari pihak perbankan untuk mempermudah akses bagi para nasabahnya dalam bertransaksi dalam hal ini nasabah tidak lagi dibingungkan oleh berbagai proses layanan yang dapat menghambat aktifitas mereka, seperti : mengantri, harus datang langsung kebank saat melakukan transaksi dan lain sebagainya.

Dengan adanya E-Banking nasabah bisa bertransaksi langsung tanpa harus uang tunai atau dapat melakukan transfer uang tanpa harus datang kebank. Seorang nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa bank penghimpun dana dan pemberian kredit merupakan pelayanan jasa perbankan yang utama dari semua kegiatan lembaga keuangan bank.

Berdasarkan pasal 1 Undang-Undang perbankan diintroduksikan oleh rumusan nasabah yaitu nasabah adalah pihak yang menggunakan bank. Ada pun dua rumusan nasabah yang terperinci sebagai berikut:

1. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
2. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Oleh sebab itu, untuk meningkatkan kepercayaan nasabah pada jasa perbankan dan pemahaman nasabah. Untuk menggunakan elektronik E-Banking sangatlah penting untuk nasabah. Berdasarkan uraian tersebut maka penulis mengangkat judul **“Sistem Pelayanan E-Banking terhadap Nasabah PT Bank Muamalat Cabang Maros”**.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah Sistem Pelayanan E-Banking terhadap Nasabah PT Bank Muamalat Cabang Maros?

C. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penelitian Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui Sistem Pelayanan E-Banking terhadap Nasabah PT Bank Muamalat Cabang Maros.

D. MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian Tugas Akhir ini sebagai berikut :

1. bagi bank hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan kontribusi agar bank dapat memberikan pelayanan yang lebih memuaskan.
2. Sebagai bahan referensi untuk menambah wawasan, pengetahuan dan informasi bagi masyarakat luas akan pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan.
3. Sebagai referensi bagi perusahaan dapat memperhatikan mutu pelayanan yang dapat diberikan kepada nasabah.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Definisi bank

1. pengertian bank

Bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan promes atau yang dikenal sebagai banknote (Melayu SP. Hasibuan. 2006). Kata bank berasal dari bahasa Italia banca berarti tempat penukaran uang, sedangkan menurut Undang-Undang perbankan, bank adalah suatu lembaga yang memiliki kewenangan untuk menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman modal kerja untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak.

T. Suryono bank adalah lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan berbagai pinjaman, mengedarkan mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai usaha perusahaan-perusahaan dan lain-lain.

Jerry M. Rosenberg definisi bank adalah suatu badan atau organisasi biasanya dalam bentuk dan bekerja sama atau disewa dengan pemerintah, untuk melakukan penerimaan deposito dan giro yang berjangka, membayar bunga yang ada pada mereka sebagaimana yang telah diizinkan oleh hukum yang berlaku, membuat

catatan discon, memberikan sebuah pinjaman berinvestasi didalam pemerintahan dan atau pada surat berharga lainnya.

G. M.Verry Stuart (dalam Abdullah dan Francis,2013:2) menyatakan bahwa: Bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayaran sendiri atau dengan uang yang diperbolehkannya dari orang lain, manapun dengan jalan memperedarkan alat-alat penukaran dan tempat uang giral.

Dari uraian diatas dapat dijelaskan bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya usaha perbankan selalau berkaitan dengan masalah bidang keuangan (Kasmir, 2012;4). Dalam kegiatan perbankan meliputi tiga uatama, yaitu:

- a. Menghimpun dana (uang) dari masyarakat dalam bentuk simpanan, maksudnya dalam hal ini bank sebagai tempat menyimpan uang atau berinvestasi bagi masyarakat. Yang memiliki tujuan sebagai berikut:
 1. Untuk keamanan uang,
 2. Untuk melakukan investasi dengan harapan memperoleh bunga dari hasil simpanannya,
 3. Untuk melakukan transaksi pembayaran.
- b. Menyalurkan dana ke masyarakat, dalam hal ini bank memberikan pinjaman (dana) kepada masyarakat. Dengan kata lain bank

menyediakan dana bagi masyarakat yang membutuhkan pinjaman atau kredit yang diberikan dalam berbagai jenis sesuai dengan keinginan nasabah. Tentu saja kredit yang diberikan bank terlebih dahulu harus dinilai apakah layak atau tidak. Penilaian ini dilakukan agar bank terhindar dari kerugian akibat tidak dapat dikembalikannya pinjaman yang disalurkan dengan berbagai sebab, jenis kredit yang diberikan oleh hampir semua bank adalah seperti kredit investasi, kredit modal kerja, dan kredit perdagangan.

- c. Memberikan jasa-jasa bank lainnya, seperti mengirim uang, penagihan surat-surat berharga yang berasal dari luar kota (kliring), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari luar kota dan luar negeri (ingkaso), *letter credit (L/C)*, *safe deposit box*, bank garansi, *travelers cheque* dan jasa-jasa lainnya.

B. Jenis-Jenis Bank

Adapun jenis bank yang ditinjau dari berbagai segi, antara lain:

1. Jenis Bank Dilihat Dari Segi Fungsinya:

Dalam undang-undang pokok perbankan Nomor 14 Tahun 1967 jenis perbankan menurut fungsinya terdiri dari:

- a) Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

b) Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Artinya kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan bank umum.

2. Jenis Bank Dilihat Dari Segi Kepemilikan:

a) Bank milik pemerintah

Yang dimaksud bank milik pemerintah adalah bank yang modal seluruhnya dimiliki oleh pemerintah, sehingga seluruh keuntungan bank ini dimiliki oleh pemerintah pula.

b) Bank milik swasta nasional

Merupakan bank seluruh atau sebagian besarnya dimiliki oleh swasta nasional serta akta pendiriannya pun diambil oleh swasta, begitu pula pembagian keuntungannya diambil oleh swasta pula.

c) Bank milik asing

Merupakan cabang dari bank yang ada diluar negeri, baik swasta maupun pemerintah asing dari suatu negara.

d) Bank milik campuran

Yang dimaksud bank milik campuran adalah bank yang kepemilikan sahamnya mayoritas dipegang oleh pihak asing

dan pihak swasta, dimana kepemilikan sahamnya mayoritas dipegang oleh warga negara Indonesia.

e) Bank Milik Koperasi

Merupakan kepemilikan saham-saham bank ini dimiliki oleh perusahaan yang berbadang hukum koperasi.

3. Jenis Bank Dilihat Dari Segi Status:

a) Bank Devisa

Bank yang dapat dilaksanakan transaksi keluar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan, misalnya transfer keluar negeri, ingkaso keluar negeri, pembukaan dan pembayaran *letter of credit* dan transaksi luar negeri lainnya. Persyaratan untuk menjadi bank devisa ini ditentukan oleh bank Indonesia setelah memenuhi semua syarat yang ditetapkan.

b) Bank Non Devisa

Bank yang belum mempunyai izin untuk melaksanakan transaksi sebagai bank devisa sehingga tidak dapat melaksanakan transaksi seperti halnya bank devisa, transaksi yang dilakukan masih dalam batas-batas negara.

4. Jenis Bank Dilihat Dari Segi Cara Menentukan Harga:

a) Bank yang berdasarkan prinsip konvensional

bank yang berkembang di Indonesia dewasa ini adalah bank yang berorientasi pada prinsip konvensional. Hal ini tidak terlepas dari sejarah bangsa Indonesia di mana asal mula bank di Indonesia dibawah oleh kolonial Belanda. berdasarkan dua metode prinsip konvensional, sebagai berikut:

1. Menetapkan harga sebagai harga, dikenal dengan istilah *spread based*. Penempatan ini untuk produk simpanan seperti giro, tabungan, dan deposito demikian pula harga untuk produk pinjamannya (kredit) juga ditentukan berdasarkan tingkat suku bunga tertentu.
2. Untuk jasa-jasa bank lainnya, pihak bank konvensional menerapkan berbagai biaya-biaya nominal atau presentase tertentu sistem penggunaan biaya ini disebut dengan istilah *fee based*.

b) Bank yang berdasarkan prinsip syariah

Bank prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dengan pihak lain untuk menyimpan dana atau pembiayaan usaha atau kegiatan perbankan lainnya. Dalam penentuan harga bagi bank yang menggunakan prinsip syariah adalah sebagai berikut:

1. Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil.

2. Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal.

C. Fungsi Bank

Secara umum fungsi utama bank menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat untuk berbagai tujuan atau sebagai *financial intermediary*. Secara lebih spesifik bank kembali berfungsi sebagai *agent of trust*, *agent of development*, *agent of service* (Budisantoso dan Triandaru;2011:9):

Berdasarkan hal tersebut bahwa bank berfungsi sebagai berikut:

a) Agent of trust

Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam hal penghimpunan dana maupun penyaluran dana. Masyarakat yang mau menitipkan dananya di bank apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan. Masyarakat percaya bahwa uangnya tidak disalah gunakan oleh bank, uangnya akan dikelola dengan baik, bank tidak akan bangkru, dan pada saat yang telah dijanjikan simpanan tersebut dapat ditarik kembali dari bank. Pihak bank sendiri akan mau menempatkan atau menyalurkan dananya pada debitur apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan bahwa debitur tidak akan menyalah gunakan pinjaman saat jatuh tempo, debitur mempunyai niat baik untuk mengembalikan pinjaman beserta kewajiban lainnya saat jatuh tempo.

b) *Agent of development*

Kegiatan perekonomian masyarakat disektor moneter dan disektor riil tidak dapat dipisahkan. kedua sektor tersebut selalu berinteraksi dan saling mempengaruhi. Sektor riil tidak dapat berkinerja dengan baik apabila sektor moneter tidak bekerja dengan baik. Kegiatan bank berupa penghimpunan dan penyaluran dana sangat diperlukan bagi lancarnya kegiatan perekonomian di sektor riil kegiatan bank tersebut memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, kegiatan distribusi,serta kegiatan konsumsi barang dan jasa, mengingat bahwa kegiatan investasi distribusi konsumsi ini tidak dapat dilepaskan dari adanya penggunaan uang. Kelancaran kegiatan investasi, distribusi, dan konsumsi ini tidak lain adalah kegiatan pembangunan perekonomian suatu masyarakat.

c) *Agent of services*

Disamping melakukan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana bank juga memberikan penawaran jasa perbankan yang lain kepada masyarakat. Jasa yang ditawarkan bank ini erat kaitannya dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum. Jasa ini antara lain dapat berupa jasa pengiriman uang, penitipan barang berharga, pemberian jaminan bank dan penyalasaan tagihan.

D. Pengertian E-Banking

Ketentuan pasal 1pasal 3 peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38 /POJK.03/2016 Tentang penerapan manajemen resiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh bank umum, layanan perbankan *electronik banking* (e-banking) adalah layanan bagi nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui transaksi teknologi.

Sedangkan menurut (Himani Sharma; 2011), E-Banking adalah sarana dan strategi baru pada sektor perbankan pada global untuk menarik nasabah dan meningkatkan kepuasan nasabah dibidang pelayanan jasa perbankan.

Dalam pengertian lain dari E-Banking adalah salah satu sektor yang terpengaruh oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi perbankan, dalam pemakaian teknologi informasi dan komunikasi pada sektor perbankan nasional tampak lebih maju dari pada sektor lainnya.

Aplikasi teknologi informasi dalam internet banking akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan produktifitas sekaligus meningkatkan pendapatan melalui sistem penjualan yang jauh lebih efektif daripada bank konvensional. Tanpa adanya aplikasi teknologi informasi dalam internet banking tidak akan jalan dan dimanfaatkan oleh industri perbankan. Secara umum, dalam penyediaan layanan internet banking, bank

memberikan informasi mengenai produk dan jasanya via portaldi internet
memberikan akses kepada para nasabah untuk bertransaksi dan

meng-update data pribadinya. Adapun persyaratan bisnis dan internet banking, sebagai berikut:

1. Aplikasi mudah digunakan.
2. Layanan dapat dijangkau dari mana saja.
3. Murah.
4. Dapat dipercaya.
5. Dapat diandalkan.

Di Indonesia internet banking telah diperkenalkan pada konsumen perbankan sejak beberapa tahun lalu, beberapa bank besar baik BUMN atau swasta Indonesia yang menyediakan layanan tersebut. Internet banking telah memberikan keuntungan kepada pihak bank antara lain:

1. Business expansion

Sebuah bank harus memiliki kantor cabang untuk beroperasi di tempat tertentu. Kemudian hal ini dipermudah dengan hanya meletakkan mesin ATM sehingga dia dapat hadir ditempat tersebut. Kemudian ada phone banking yang mulai menghilangkan batas fisik dimana nasabah dapat menggunakan telepon untuk melakukan aktivitas perbankannya. Sekarang ada internet banking yang lebih mempermudah lagi karena menghilangkan batas ruang dan waktu.

2. Customer loyalty

Khususnya nasabah yang sering bergerak (*mobile*), akan merasa lebih nyaman untuk melakukan aktivitas perbankannya tanpa harus

membuka *account* di bank yang berbeda-beda diberbagai tempat. Dia dapat menggunakan satu bank saja.

3. *Revanue and cost improvement*

Biaya untuk memberikan layanan perbankan melalui Internet Banking dapat lebih murah dari pada membuka kantor cabang atau membuat mesin ATM.

4. *Compotitive advantage*

Bank yang memiliki internet banking akan memiliki keuntungan dibandingkan dengan bank yang tidak memiliki internet banking. Dalam waktu dekat, orang tidak ingin membuka account di bank yang tidak memiliki fasilitas internet banking.

5. *New business model*

Internet banking memungkinkan adanya bisnis model yang baru. Layanan perbankan baru dapat diluncurkan melalui web dengan cepat.

E-Banking juga menawarkan metode baru dalam bertransaksi baik dalam memberikan kemudahan maupun kenyamanan. Adanya E-Banking diawali dengan basis informasi dan teknologi yang diadopsi dalam industri perbankan mempermudah dan memberikan kenyamanan dalam transaksi keuangan.

a. Jenis transaksi *elelectronic banking* (E-Banking)

Saat ini E-Banking sudah dapat melakukan banyak hal, tetapi masih akan berkembang lebih jauh lagi diwaktu yang mendatang.

Transaksi yang saat ini dapat dilakukan antara lain:

1. Transfer dana atau pemindahan dana
 - a) Rekening di bank yang berbeda, misal rekening di bank A ke rekening di bank B.
 - b) Dan lain-lain
2. Informasi
 - a) Saldo
 - b) Transaksi
 - c) Dan lain-lain
3. Pembayaran
 - a) Listrik
 - b) Handphon berbagai operator
 - c) Iuran TV kabel
 - d) PBB
 - e) Kartu kredit
4. Pembelian
 - a) Pulsa telepon/ handphon berbagai operator
 - b) Tiket pesawat
 - c) Pulsa PLN Prabayar

b. Produk-produk *elektronik banking*

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

Adapun beberapa produk E-Banking, sebagai berikut:

1. *Internet Banking*

Ini termasuk layanan E-Banking yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi via internet dengan menggunakan *Personal Computer* atau PC atau PDA. transaksi yang dapat dilakukan sama dengan *Phone Banking* yaitu informasi saldo rekening, transaksi pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (voucher dan tiket) dan transfer ke bank lain.

2. SMS Banking

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

3. *Phone Banking*

Ini adalah layanan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan via telepon, pada awalnya lazim

diakses melalui telepon rumah, namun seiring dengan makin populernya telepon genggam atau *Handphone* (HP), maka tersedia pula nomor akses khusus via *Handphone* (HP) bertarif panggilan flat dari manapun nasabah berada.

4. ATM (*Automated Teller Machine*)

Automated Teller Machine atau Anjungan Tunai Mandiri atau lebih singkatnya disebut ATM, ini adalah saluran e-banking paling populer. Hampir setiap orang pasti mempunyai kartu ATM dan menggunakan fasilitas ATM, fitur tradisional ATM adalah untuk mengetahui informasi saldo dan melakukan penarikan tunai.

c. Keunggulan dan kelemahan *Electronic Banking* (E-Banking)

1. Keunggulan *electronic banking* (E-Banking)

- a) Dapat bertransaksikan saja dan dimana saja.
- b) Sangat efisien, hanya dengan menggunakan perintah melalui komputer atau handphone, nasabah dapat langsung melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor bank.
- c) Aman, *electronic banking* dilengkapi dengan *security user ID* dan PIN menjamin keamanan dan menggunakan *Key Teken* alat tambahan untuk mengamankan transaksi. Pengiriman data dengan mengetahui acak terlebih dahulu.

2. kelemahan *electronic banking* (E-Banking)

Resiko yang banyak terjadi adalah adanya orang atau sekelompok orang yang dengan sengaja melakukan kegiatan *Phising*. Artinya mereka membuat situs yang mirip dengan situs bank aslinya, sehingga tanpa disadari oleh nasabah bahwa yang bersangkutan sedang mengakses situs palsu karena logo bank dan formatnya sama persis serupa aslinya.

E. Nasabah Pelayanan Bank

1. Pengertian Nasabah

Nomor 7/6/PBI/2005, pengertian nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan.

Komaruddin, 1994: dalam kamus perbankan menyatakan bahwa. Nasabah adalah seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening koran atau deposito atau tabungan serupa lainnya ada sebuah bank. Arti nasabah pada lembaga sangat penting, nasabah itu ibarat nafas yang sangat berpengaruh terhadap kelanjutan suatu bank. Oleh karena itu bank harus dapat menarik nasabah sebanyak-banyaknya agar dana yang terkumpul dari nasabah tersebut dapat diputar oleh bank yang nantinya disalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan bank.

Nasabah adalah orang yang paling penting dalam suatu bank. Nasabah tidak tergantung pada bank, tetapi bank yang tergantung pada

nasabah. Bank yang mampu merebut hati nasabah, yang akan diuntungkan dengan peningkatan yang diterima oleh bank.

2. Hak dan Kewajiban dan Nasabah

Hubungan kemitraan antara bank dengan nasabahnya ialah hubungan hukum, dimana keduanya sama-sama menginginkan pemenuhan prestasi oleh para pihak. Dengan demikian, untuk menjaga agar prestasi tersebut terpenihi maka para pihak akan diberikan tanggung jawab yaitu dalam bentuk hak dan kewajiban. Hubungan hukum antara bank dan nasabah bermula ketika nasabah menyepakati dan menandatangani perjanjian baku (formulir perjanjian) yang dikeluarkan oleh bank. Misalnya untuk membuka sebuah rekening, nasabah diwajibkan untuk mengisi formulir dan menyetujui klausula yang ditetapkan oleh bank.

a. Hak Nasabah

Nasabah memiliki hak secara spesifik, sebagai berikut:

1. Nasabah berhak untuk mengetahui secara terperinci tentang produk-produk perbankan yang ditawarkan.
2. Nasabah berhak untuk mendapatkan bunga atas produk tabungan dan deposito yang telah diperjanjikan terlebih dahulu.

b. kewajiban nasabah

kewajiban nasabah dalam hubungannya dengan bank, pada umumnya harus memerhatikan wujud fisik bank tersebut

dengan mewakilkan pemantauan terhadap indikator-indikator penting yang bisa mendeteksi gejala dari kemungkinan timbulnya masalah pada bank tertentu.

2. Pelayanan Bank

Pelayanan disektor perbankan khususnya, menurut Sumarni (1997) secara garis besar terdiri dari ketanggapan pelayanan, kecepatan transaksi, keberadaan pelayanan dan profesionalisme. Ketanggapan pelayanan meliputi kegiatan dalam melayani nasabah dengan cepat dan tanggap, termasuk juga menangani persoalan, pertanyaan dan keluhan yang dihadapi nasabah. selain ketanggapan pelayanan, kecepatan transaksi juga memegang peranan penting dalam pemberian pelayanan. Kecepatan melakukan transaksi maksudnya tranpil dalam melayani nasabah yang datang dan tidak sering melakukan kesalahan teknis, seperti kesalahan pendebatan, kelalaian dalam proses transfer dan lain-lain.

Dalam memberiakn pelayanan, keberadaan pelayanan sangat penting bagi suatu bank. Keberadaan pelayanan meliputi beberapa kegiatan misalnyamemberi solusi apabila nasabah mendapat kesulitan atau masalah dalam proses transaksi, selain itu juga memberikan jaminan kepada nasabah bahwadan yang disimpan di bank tersebut cukup aman. Bentuk pelayanan yang terakhir adalah sikap profesionalisme dari bankir atau pelaku bank, profesionalisme maksudnya memiliki kemampuan mengoptimalisasi potensi yang ada

dan hasilnya berguna bagi orang banyak serta memberikan kontribusi bagi perusahaan. Profesional bisnis adalah mampu menyeimbangkan antara idealisme profesi dengan tujuan bisnis yang sebenarnya yaitu keuntungan.

3. Jenis-Jenis Pelayanan Bank

Ada dua jenis pelayanan bank yaitu, sebagai berikut:

a) Pelayanan bank klasik

Pelayanan bank secara klasik adalah pelayanan yang dilakukan bank secara sederhana bisa dikatakan manual jika dibandingkan dengan apa yang telah ada saat ini. Pelayanan perbankan dimasa lampau para nasabah dalam bertransaksi, misalnya menyetor uang atau pun menarik uang harus mendatangi kantor cabang bank tertentu.

b) Pelayanan bank *modern*

Pada zaman modern saat ini, dimana semakin beragam keinginan dan kebutuhan manusia, maka bank sebagai penyedia jasa finansial harus mampu memberikan apa yang diinginkan nasabah. Bank dituntut untuk dapat meningkatkan servisnya misalnya dengan melakukan inovasi terhadap produk dan layanannya, guna menjaga standart kualitas pelayanannya agar tetap dapat memuaskan nasabah.

4. Ciri-Ciri Pelayanan Bank

Pelayanan dalam bank memiliki ciri-ciri tersendiri. Beberapa hal yang dibantu oleh bank membentuk pelayanan yang baik. Ada dua hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah yaitu:

a) Manusia yang memberikan pelayanan

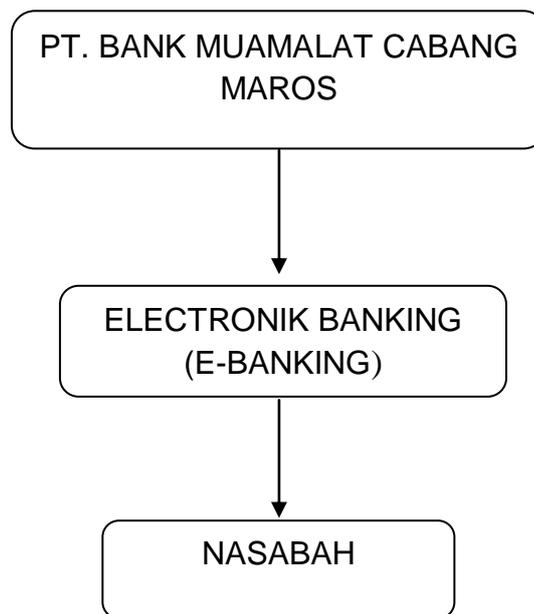
Yang pertama adalah manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia yang melayani nasabah harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat.

b) Sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan

Yang kedua adalah sarana dan prasarana yang diberikan bank kepada nasabah. Dalam hal ini adalah seperti teknologi Anjungan Tunai Mandiri (ATM), E-banking, dan lain sebagainya. Sarana dan prasarana harus bisa bekerja secara cepat, akurat dan tepat ketika dipergunakan nasabah.

F. Kerangka pikir

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disusun kerangka pikir sebagai berikut:



GAMBAR 1.1 KERANGKA FIKIR

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penulisan, penulis melakukan penelitian ini pada PT. Bank Muamalat Cabang Maros yang beralamat Jl. Jendral Sudirman, Alliritengae, Nomor 16, Kecamatan Turikale, Kabupaten Maros, waktu penelitian dimulai pada tanggal 11 Februari 2019 sampai Tanggal 13 Maret 2019 kurang lebih satu bulan.

B. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

- a. Data yang digunakan adalah Data kualitatif yaitu data yang diambil berupa informasi, lisan, ataupun secara tulisan.
- b. Data kuantitatif yaitu data yang diambil berupa bentuk angka-angka, uraian terperinci dan dokumentasi kasus .

2. Sumber Data

- a. Data primer yaitu data yang diberikan secara langsung melalui wawancara dengan pihak yang bertanggung jawab padapelayanan nasabah.
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung kepada pihak bank, sumber data sekunder diperoleh dari

dokumentasi perusahaan, buku-buku, majalah dan lainnya yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, adalah:

1. Teknik lapangan (*Field Research*) yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung dengan mengadakan wawancara atau interview dengan pihak-pihak yang berkepentingan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan materi penulisan.
2. Penelitian ke perpustakaan (*Library Research*), yang itu penelitian yang dimaksudkan guna memperoleh peralatan atau landasan teori dalam pembahasan tugas akhir ini, dimana dibutuhkan bahan bacaan yang berhubungan erat dengan masalah yang akan dibahas, yang dapat diperoleh dari buku-buku, literatur, dan bacaan-bacaan lain yang berhubungan dengan penelitian.

D. Metode Analisis

Dalam metode analisis ini penulis menggunakan metode deskriptif, yaitu memberikan penjelasan mengenai bagaimanakah sistem pelayanan E-Banking terhadap nasabah PT. Bank Muamalat Cabang Maros.

BAB IV

SEJARAH SINGKAT PERUSAHAAN

A. Sejarah PT Bank Muamalat Cabang Maros

1. sejarah umum

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412H (1 Nopember 1991). Pendirian bank yang diprakarsai oleh beberapa tokoh majelis Ulama Indonesia (MUI) dan beberapa cendekiawan muslim yang tercabung dalam ikatan cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) serta pemerintah ini mendapat dukungan beberapa pengusaha Muslim. Bentuk dukungan dari masyarakat yaitu berupa komitmen pembelian saham senilai Rp 84 miliar pada saat penandatanganan Akta Pendirian Perseroan. Selanjutnya, dalam acara silaturahmi di Istana Bogor, diperoleh tambahan modal dari masyarakat Jawa Barat sebesar Rp 22 milyar sehingga menjadi Rp 106 milyar sebagai wujud dukungannya serta mendapat dukungan langsung dari presiden dan mulai beroperasi pada 27 Syawal 1412 H (1 Mei 1992).

Setelah dua tahun beroperasi, Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa pada 27 Oktober 1994. Pengakuan ini semakin memperkuat posisinya sebagai bank syariah pertama di Indonesia dengan beragam jasa dan produk yang terus dikembangkan. Pada tahun 2008 merupakan tahun yang sangat berat sekali untuk dunia perbankan, Krisis finansial menghantam

Indonesia dan terdampak luas terhadap bisnis termasuk sektor perbankan dikarenakan kondisi bisnis yang tidak kondusif, sejumlah bank di Indonesia dengan memakai sistem syariah menjadikan Bank Muamalat terjaga dari *negative spread* pada saat terjadi krisis moneter pada tahun 2007, sehingga membuat bank Muamalat tetap bertahan dalam kategori A dan dalam hal ini bank muamalat tidak membutuhkan pengawasan BPPN (Badan Penyahatan Perbankan Nasional) maupun rekapitalisasi modal dari pemerintah. Namun Bank Muamalat tetap berupaya mencari permodal potensial guna memperkuat permodalannya dengan menyelenggarakan *Right Issue* 1 pada tahun 1999 dan dalam kegiatan ini berhasil mendapatkan pemegang saham baru yaitu *Islamic Development Bank* (IDB).

Dengan usaha keras yang ekstra keras ini dan disiplin bank muamalat telah berhasil membalikkan kerugian finansial pasca krisis tahun 1998 menjadi keuntungan yang signifikan bagi bank. Pasca krisis tahun 2008, bank muamalat mulai bangkit dari keterpurukan dan mengawalinya dengan pengangkatan direksi baru dari internal.

Kemudian menggelar rencana kerja lima tahun untuk mengembalikan bank muamalat ke kondisi keuangan dan pertumbuhan yang berkesinambungan. Dengan penekanan, sebagai berikut:

- a. Tidak mengandalkan setoran modal tambahan dari para pemegang saham.
- b. Tidak melakukan PHK satupun terhadap sumber daya insani yang ada, dan dalam hal pemangkasan biaya, tidak memotong hak Kru Muamalat sedikit apapun.
- c. Pemulihan kepercayaan dan rasa percaya diri Kru Muamalat menjadi prioritas utama ditahun pertama kepengurusan direksi baru.
- d. Peletakan landasan usahabaruan dengan menegakkan disiplin kerja Muamalat menjadi agenda utama ditahun kedua.
- e. Pembangunan tonggak-tonggak usaha dengan menciptakan serta menumbuhkan peluang usaha menjadi sasaran bank muamalat pada tahun ketiga dan seterusnya.

Pada saat ini PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Memberikan layanan bagi lebih dari 2,5 juta nasabah melalui 275 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4000 kantor pos Oline/SOPP di seluruh Indonesia, 32,000 ATM, serta 95.000 merchant debit. Dari hasil kinerja Bank Muamalat dari tahun 1998 hingga 2008 tersebut dibuktikan dengan meningkatnya total aktiva bank muamalat sebesar 25,3 kali lipat menjadi Rp 12,60 triliun, jumlah ekuiditas tumbuh sebesar 23,6 kali lipat menjadi

RP. 966 miliar, dan perkembangan jumlah nasabah hingga menjadi 2,9 juta nasabah.

Sebagai bank pertama murni syariah, PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya comply terhadap syariah, namun juga dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok nusantara. Komitmen tersebut diapresiasi oleh pemerintah, media masa, lembaga nasional dan internasional serta masyarakat luas melalui lebih dari 70 award bergengsi yang diterima oleh Bank Muamalat Indonesia dalam lima tahun terakhir.

2. Visi dan Misi

1. Visi

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

2. Misi

Menjadi model lembaga keuangan syariah dunia, dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangka kepentingan.

3. Logo Bank Muamalat



Gambar 1.2 Logo Bank Muamalat

Bank Muamalat selain memiliki visi dan misi juga memiliki nama dan logo yang mencerminkan identitas dan tujuannya, sekaligus menunjukkan mengapa kehadirannya menjadi kebutuhan, paling tidak bagi mereka yang mengharapkan rasa aman didunia dan akhirat. Ini karena Bank Muamalat menjanjikan apa yang tercermin dalam logonya yang beraksara tiga huruf arab yaitu Da, Ya', dan Nun.

Ya' dapat dibaca dengan berbagai bacaan dan menghasilkan makna-makna baru agama, hutang piutang atau ganjaran dan balasan. Nama dan logo yang mencerminkan tata kerja dan harapan dibalik pendirian Bank Muamalat dan bahwa operasionalnya dilandasi oleh ajaran agama. Ya' diharapkan tidak akan menyimpan dan koridor agama serta nilai-nilai ajaran islam, apalagi dengan kehadiran Dewan pengawas syariah. Tahun 2012 bank Muamalat meluncurkan logo baru, salah satu tujuannya, untuk merevitalisasi citranya yang sedang bertransformasi menjadi bank modern yang tumbuh dan dinamis ditengah masyarakat.

a. Makna logo bank muamalat tersebut adalah:

1. Logo bank muamalat terdiri dari tiga huruf arab, yaitu huruf-huruf Daa, Yaa' dan nuun, dengan menggunakan tiga titik dua huruf yaa dan satu huruf nuun. Rangkaian tiga huruf tersebut selalu menghasilkan makna "hubungan timbal balik yang adil dan harmonis".

2. Din Agama

Segala bentuk aktifitas merupakan hubungan timbal balik yang didasari oleh agama yang bertujuan menciptakan hubungan harmonis dengan semua pihak.

3. Din perhitungan yang teliti, ketaatan, ganjaran

Perhitungan lalulintas keuangan dilakukan dengan sangat teliti, selalu didasari oleh ketatan kepada Allah dan peraturan-peraturan yang berlaku demi memperoleh ganjaran baik duniawi maupun ukharawi.

4. Din memberi atau menerima pinjaman

Pemberian tanpa margin/bagi hasil untuk membiayai pengusaha kecil yang tidak memiliki modal tetapi mempunyai potensi bisnis yang baik. Hutang yang timbul sebagai konsekuensi dari pembiayaan yang diberikan Bank Muamalat untuk investasi.

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

Warna hijau melambangkan kesuburan, pengembangan dan pertumbuhan sekaligus melambangkan nilai-nilai agama yang selalu menjadi pegangan para pengelola bank ini. Warna ungu sebagai

identitas bank muamalat yang menggambarkan kedewasaan dan keamanan.

b. Logo bank muamalat secara ringkas

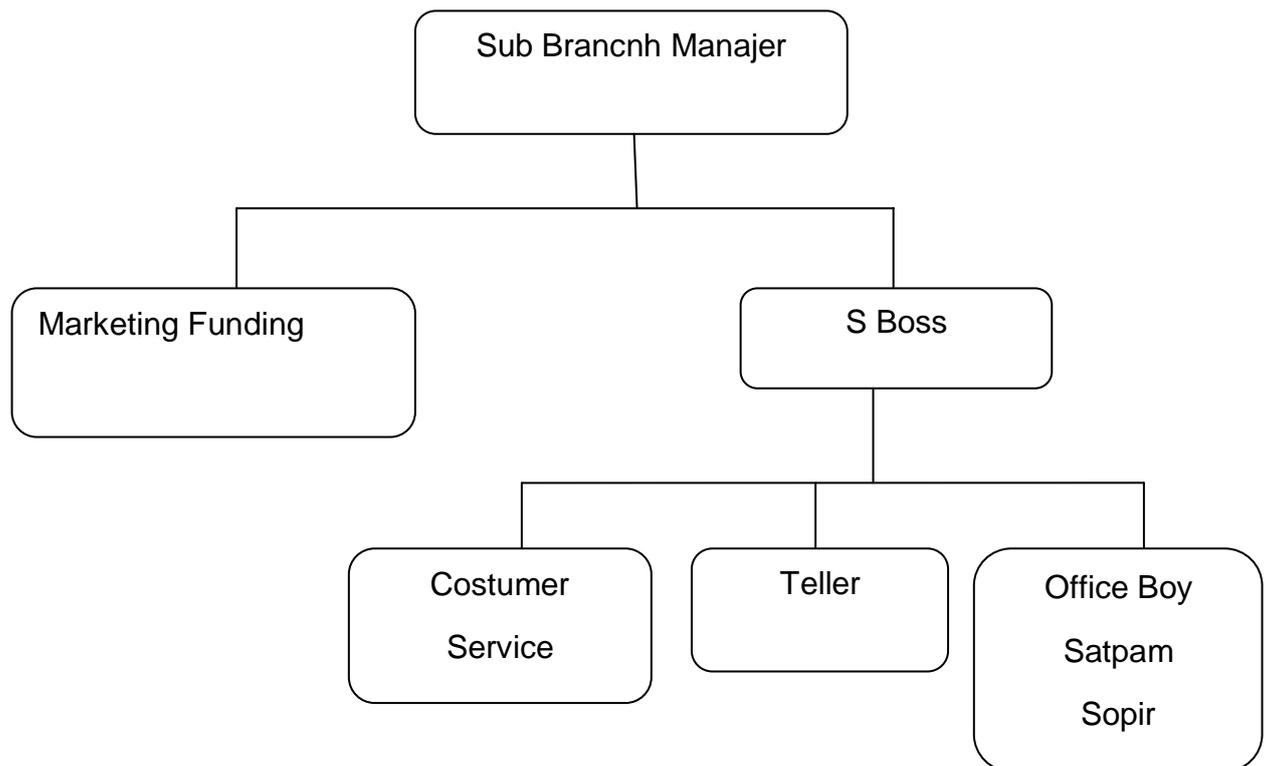
“Lambang yang menunjukkan suatu rangkaian ekonomi yang aktif dan harmonis di dalam suatu negeri yang sudur dan peradapan tinggi serta berdasarkan nilai-nilai agm yang luhur”.

B. Struktur Organisasi Bank Muamalat

Dalam struktur organisasi perusahaan secara umum mempunyai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dalam proses perencanaan merumuskan struktur organisasi yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan organisasi serta sesuai mencerminkan unsur kejelasan. Dalam stuktur organisasi yang suatu dengan yang lainnya terkait struktur organisasi memiliki arti penting dalam suatu organisasi dalm menata proses dan mekanisma kerja sekaligus memungkinkan memili strategi kebijakan yang selaras dengan upaya mencapai tujuan organisasi secara sehat dan efektif.

Struktur organisasi juga mempermudah pemimpin untuk mengkoordinasi semua kegiatan organisasi. Disamping itu juga akan memperjelas jejang dan saluran wewenang bagi setiap petugas untuk mengetahui sipa yang menjadi atasan dan siapa bawahannya.

Berikut merupakan struktur organisasi PT. Bank Muamalat KCP maros :



GAMBAR 1.3 Struktur Bank Muamalat Cabang Maros

C. Uraian Tugas Dan Tanggung Jawab

Adapun uraian tugas dan tanggung jawab dan jabatan pada PT.

Bank Muamalat KCP maros, antara lain sebagai berikut:

1. *Sub Branch Manager (SBM)*

a. Tugas

Sub Branch Manager adalah seorang pimpinan dan pengawasan kegiatan bank muamalat sehari-hari sesuai dengan kebijaksanaan umum yang telah disetujui dewan komusaris

b. Tanggung Jawab

1. Bertanggung jawab secara keseluruhan terhadap operasionalnya bank muamalat.

2. Sebagai kordinator seluruh crew bank muamalat.
3. Sebagai pelaksana kebijakan-kebijakan direksi terkait dengan operasional kantor cabang.
4. Mempunyai wewenan tertinggi di kantor cabang.
5. Pemegang limit pengeluaran biaya dan pembiayaan.

2. *Marketing Funding*

a. Tugas

Bertugas dalam mengumpulkan dana masyarakat sesuai dengan produk yang ada, seperti tabungan nasabah, deposito, dan giro. Untuk mencapai hasil yang optimum maka sebelum bagian penghimpunan dana tersebut beroperasi, maka haruslah membuat rencana target yang dicapai.

b. Tanggung Jawab

1. Bertanggung jawab pada branch manager untuk mencapai target bidang usaha (pendanaan).
2. Seorang marketing funding harus berortarget pendanaan yang telah dientasi pada pendanaan yang telah ditetapkan.
3. Memperkenalkan, mempermosikan, memasarkan produk perbankan, dan memperluas jaringan atau relasi antar perbankan atau dengan didunia diluar perbankan itu sendiri untuk mencari nasabah (pihak ketiga) yang mempunyai dana lebih agar mau untuk menyimpannya

4. kedalam bank dalam benruk produk yang ditawarkan oleh bank yang ditawarkan oleh bank sendiri.

3. S Boss

a. Tugas

1. Menjawab telepon dan memberikan informasi kepada telepon, mengambil pesan, atau pengalihan panggilan kepada individu yang tepat.
2. Mengatur konferensi, pertemuan, dan pemesanan perjalanan bagi porsenil kantor.
3. Menulis, mengetik, dan mendistribusikan catatan rapat, korespodensi rutin dan membuat laporan.
4. Mencari dan melanpirkan file yang sesuai untuk korespondensi yang membutuhkan balasan.
5. Penjadwalan dan mengatur acara.

b. Tanggung Jawab

1. Bertanggung jawab melakukan, membuat, memastikan dan mengatur janji maupun pertemuan secara efektif dan terorganisir.
2. Brtanggung jawab mencatat administrasi tang efektif.
3. Bertanggung jawab menegakkan persyaratan hukum yang mengatur dokumen, *charity law*, *compani law* dan lain-lain (jika relevan).

4. Bertanggung jawab dalam komunikasi dan korespondensi.

4. *Costumer service*

a. Tugas

Bertugas untuk melayani nasabah secara langsung dalam pembukuan rekening, membantu nasabah apabila menjadi keluhan serta memberikan informasi tentang produk muamalat.

b. Tanggung Jawab

1. Bertanggung jawab dalam menyampaikan informasi dan penjualan produk-produk bank
2. Memberikan layanan pada nasabah untuk pembukaan dan penutupan rekening
3. Media pemeliharaan hubungan dengan nasabah
4. Menginput data nasabah funding

4. *Teller*

a. tugas

1. Melayani penarikan, transfer dan penyetoran uang dari pelanggan
2. Melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian menggunakan komputer, kalkulator, atau mesing penghitung

3. Menerima cek dan uang tunai untuk deposit,
memverifikasi jumlah, dan periksa keakuratan slipsetoran
4. Membantu dan melayani pelanggan terkait transaksi
keuangan

b. Tanggung Jawab

1. Bertanggung jawab dalam melayani rekening
tabungan, penarikan
2. Mengeluarkan item dinegosiasikan (cek, kasir, cek
perjalanan, wesel, rancangan penerbitan federal, dan lain-
lain)
3. Bertanggung jawab terhadap aliran uang tunai

5. *Office Boy*

a. Tugas

Bertugas untuk membantu para pegawai yang lain beserta merawat seluruh isi kantor dan menjaga kebersihan ruangan dan banking hall.

b. bertanggung jawab

1. Bertanggung jawab menjaga kebersihan kantor.
2. Melayani pegawai dan pekerjaan kantor di perusahaan.

6. *Security*

a. Tugas dan Tanggung jawab

Bertugas dan tanggung jawab sekuriti untuk siap siaga terhadap situasi kantor, memantau keluar masuk nasabah ke

kantor, dan pengawalan penyetoran uang ke bank serta membantu customer service dalam penjualan produk bank.

7. Sopir

a. Tugas dan Tanggung Jawab

1. Membantu pegawai Funding dalam menemui calon nasabah.
2. Mengantar jemput Pegawai dalam melaksanakan tugas perusahaan.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sistem Pelayanan E-Banking terhadap Nasabah PT. Bank Muamalat Cabang Maros

Dalam sistem pelayanan ini bank muamalat memiliki juga berbagai pelayanan untuk memenuhi kebutuhan atau layanan melalui media elektronik untuk melakukan transaksi perbankan. Selain yang tersedia di kantor cabang dan ATM.

Dengan elektronik banking bank muamalat atau e-banking dalam melakukan transaksi tidak perlu lagi mengantri lama di kantor-kantor bank atau atm, karena banyak transaksi perbankan dapat dilakukan di manapun dan kapanpun mudah dan praktis melalui jaringan elektronik dan internet.

Adapun jasa-jasa dan layanan bank dalam sistem pelayanan e-banking terhadap nasabah PT. Bank muamalat cabang maros, sebagai berikut:

1. Layanan Internet (E-Banking)

Layanan internet banking atau e-banking adalah kegiatan yang melakukan transaksi atau aktivitas perbankan melalui internet dengan platform yang diberikan oleh masing-masing bank. tujuan utama dari internet banking ini untuk mempermudah nasabah melakukan aktivitas perbankan tanpa harus menempuh cara tradisional, seperti mengunjungi kantor bank dan berurusan dengan petugas bank.

Layanan internet banking akan selalu terkait dengan rekening bank nasabah, sehingga setiap kegiatan perbankan akan trefleksi secara langsung. Dengan adanya elektronik banking nasabah dapat mengakses layanan internet banking selama terhubung dengan internet untuk melakukan kegiatan perbankan kapanpun dan dimanapun.

Adapun jenis kegiatan perbankan yang dapat dilakukan dengan internet banking, sebagai berikut:

- a. Transfer dana
- b. Pembayaran
- c. Pembelian
- d. Informasi saldo rekening
- e. Informasi nilai tukar
- f. Fasilitas layanan

2. Layanan Mobile Banking (M-Banking)

Layanan mobile banking adalah sebuah sistem yang diciptakan oleh bank untuk nasabah agar dapat melakukan sejumlah aktivitas perbankan melauai ponsel/smartphon. Penggunaan fasilitas mobile banking membutuhkan nasabah untuk terkoneksi dengan internet di smartphonenya.

Nasabah juga perlu mengunduh (download) terlebih dahulu aplikasi mobile banking dari bank. serupa dengan internet banking, M-banking juga akan terkait dengan rekening nasabah untuk melakukan transaksi perbankan.

Adapun fitur layanan m-banking, sebagai berikut:

- a. Transfer dana antar rekening dan antar bank
- b. Pembayaran tagihan rekening telepon, listrik, kartu kredit dan lain-lain
- c. Pembelian pulsa telpon atau transaksi online shopping
- d. Pengecekan saldo rekening dan mutasi rekening untuk tabungan, deposito
- e. Pengecekan kurs dan suku bunga produk bank terkini.

3. Layanan phone banking

Layanan phone banking merupakan layanan dari bank untuk melakukan transaksi perbankan melalui sms, walaupun terdengar ketinggalan zaman dengan adanya perkembangan internet banking dan mobile banking masih dapat bermanfaat untuk nasabah. Sms banking juga memiliki proses yang lebih praktis dibandingkan internet banking dan mobile banking.

Hal ini dikarenakan sedikitnya tahapan yang perlu dilakukan untuk melakukan satu transaksi perbankan yang dapat dilakukan dengan sms banking cukup terbatas diantaranya termasuk cek saldo, mutasi rekening, informasi kurs, pembayaran tagihan dan pembelian pulsa.

Adapun beberapa pemanfaatan dalam menggunakan elektronik banking, adalah sebagai berikut:

- a. Bagi bank dapat mengurangi biaya operasional seperti: biaya kertas, biaya percetakan, biaya alat tulis dan lain-lain

- b. Mempermudah nasabah bank, nasabah tidak perlu datang ke bank atau mesin ATM untuk melakukan transaksi seperti cek saldo, transfer, pembayaran dan lain-lain.
- c. Bagi bank dapat mengurangi jumlah karyawan atau staf operasional sehingga penggunaan ruangan lebih dapat diefisiensikan
- d. Bank dapat melebarkan jangkauannya keseluruh dunia sehingga nasabah dapat dapat berhubungan dengan bank dari manapun dengan waktu tidak terbatas.

Ada beberapa hambatan-hambatan yang digunakan dalam pelayanan E-Banking , sebagai berikut:

- a. Transaksi e-banking bukan hanya mempermudah tetapi dapat menimbulkan suatu resiko seperti strategi, operasional dan reputasi serta adanya berbagai ancaman terhadap aliran data realible dan ancaman kerusakan atau kegagalan terhadap sistem e-banking kemudian semakin kompleksnya teknologi yang menjadi dasar e-banking.
- b. Kerusakan/kerugian/kehilangan yang diderita oleh bank atau nasabah diakibatkan juga oleh petugas internal atau manajemen bank.
- c. E-banking menjadi salah satu target dari para cybercrime yang memiliki kendala dalam hal pembuktian baik secara teknis maupun non teknis.

Pemerintah bersama DPR “periode manapun” sampai saat ini masih terkesan sangat lambat dalam melakukan antisipasi terhadap maraknya kejahatan yang terjadi melalui kegiatan e-banking

- e. Kegiatan *e-banking* masih belum memiliki payung hukum yang akurat dan tegas disebabkan oleh masih stagnannya RUU informasi dan transaksi elektronik
- f. Para pelaku usaha perbankan dan masyarakat pada umumnya masih kurang peduli terhadap proses penanganan kasus-kasus tindak pidana e-banking.

B. Dasar-Dasar dan Sikap Pelayanan Nasabah PT. Bank Muamalat Cabang Maros

1. Dasar-dasar pelayanan nasabah

Adapun beberapa dasar-dasar pelayanan nasabah yang diperhatikan adalah sebagai berikut:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
- b. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha dan berusaha menyebutkan nama.
- d. Tenang sopan, serta hormat tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa baik dan benar.
- f. tidak menyelah atau memotong pembicaraan.

2. Sikap pelayanan nasabah

Beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah, sebagai berikut:

- a. Memberi kesempatan nasabah berbicara
- b. Mendengarkan baik-baik selama nasabah mengemukakan pendapat
- c. Jangan menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai
- d. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara
- e. Tidak marah dan mudah tersinggung kepada nasabah
- f. Tidak berdebat dengan nasabah.

C. Etika Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Cabang Maros

Adapun beberapa sikap etika pelayanan nasabah pada PT. Bank Muamalat Cabang Maros, sebagai berikut:

1. Harus bisa menyelesaikan permasalahan yang ada pada nasabah kebutuhan dan keinginan yang diperlukan oleh nasabah harus dipenuhi dengan tuntas.
2. Sopan dan ramah dalam melayani nasabah
3. Selalu menyayak dan memberikan perhatian pada saat si nasabah mendapatkan kesulitan.
4. Menjaga perasaan nasabah supaya tetap tenang, nyaman dan percaya pada saat memberikan solusi atau menjelaskan kepada nasabah.
5. Dapat memahami setiap karakter atau emosi dari setiap nasabahnya.

Dalam etika perbankan ini terkait dengan moralitas, perbuatan moral yang diartikan sebagai perbuatan baik dan perbuatan buruk dalam kegiatan perbankan. Dalam hubungan itu etika menyentuh aspek individu dan peraturan sosial, dimana hubungan antar manusia ini sangat peka karena dipengaruhi oleh emosi yang kadang kala kurang rasional.

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis pada PT. Bank Muamalat Cabang Maros, maka dapat diambil kesimpulan bahwa bank lebih meningkatkan produk *electronik banking* kepada nasabahnya dan mengetahui sistem pelayanan E-Banking terhadap nasabah PT. Bank Muamalat Cabang Maros.

B. Saran

Saran yang diberikan peneliti, sebagai berikut:

1. Dapat mempertahankan layanan internet banking sehingga nasabah akan merasa nyaman dan aman dalam bertransaksi melalui *electronik banking* serta meningkatkan sistem pelayanan dalam menyelesaikan masalah dengan tepat dan cepat.
2. Diharapkan harus meningkatkan kualitas layanan dalam hal ini yang terkait dengan internet banking yaitu dengan selalu melakukan *tip to date* pada fitur-fitur didalam *websitenya* yang akan membuat nasabah tertarik untuk bertransaksi melalui layanan *electronik banking*.

DAFTAR PUSTAKA

- Budisantono dan Triandaru. 2011. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*. Edisi ke empat. Yogyakarta.
- G. Shiva Krishna. 2012. *Pengantar Perbankan* : Palembang, Penerbit CitraBooks.
- G. M.very Stuart. Abdullah dan Francis. *Manajemen Bank Syariah*, Jakarta : Bumi Aksara : 2013.
- Himadani Sharma. *Manajemen Perbankan : Konsep, Tehnik, dan Aplikasi*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN. 2011.
- Jerry M.rosemborg. Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah.Edisi Kedua.2007
- Irmadhani. Nugroho. 2012. *Perbankan Syariah Berbasis Aplikasi*. Yogyakarta.
- Kasmir. 2012. *Perbankan Syariah*. Yogyakarta, Trust Mediah
- Kasmir. 2013.*Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi*, Jakarta: Penerbit PT. Raja Rafindo Persada.
- Kasmir. 2014. *Manajemen perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grifindo Persada.
- Komaruddin. 1994, *kamus perbankan*, jakarta : CV Rajawali.
- Melayu SP. Hasibuan. 2006. *Dasar-Dasar Manajemen Perbankan*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Nomor 7/6/PBI/2005. *Kelembagaan Perbankan dan layanan Bank*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Pasal 1 Pasal 3 Peraturan Otoritas Jasa keuangan Nomor 38/POJK/03/2016. *Manajemen Perbankan Penggunaan Teknologi dan Aplikasi*. Indonesia, jakarta.

Sumarni. 2016. *Tentang Manajemen Perbankan Jasa Perbankan Dan Pelayanan Bank*. Bogor Selatan.

T.Suroyono. Hamka. *Manajemen Perbankan*, Persada, Makassar, Universitas Mahammadiyah. 2014.

Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998. *Tentang Perbankan*. Indonesia, Jakarta.

Undang-Undang Pokok Perbankan Nomor 14 Tahun 1967. *Tentang Jenis-Jenis Perbankan*. Jakarta.