

**PENGUNAAN FASILITAS *E-CHANNEL* TERHADAP PENINGKATAN
JUMLAH NASABAH DI BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG
BANJARBARU**

TUGAS AKHIR

**OLEH
HIDAYATUL KARIMAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2020 M/1441 H**

**PENGUNAAN FASILITAS *E-CHANNEL* TERHADAP PENINGKATAN
JUMLAH NASABAH DI BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG
BANJARBARU**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Ahli Madya
Dalam Ilmu Perbankan Syariah**

**Oleh:
Hidayatul Karimah
NIM.170601010977**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2020 M/1441 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hidayatul Karimah
NIM : 170601010977
Tempat/Tgl.Lahir : Catur/11 April 1997
Jurusan : DIII Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka tugas akhir dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 04 Februari 2020

Yang membuat pernyataan,




Hidayatul Karimah
NIM.1706010109

PERSetujuan

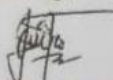
Tugas Akhir yang berjudul	: Penggunaan Fasilitas <i>E. E. channel</i> Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru
Ditulis	: Hidayatul Karimah
NIM	: 170601010977
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program	: Diploma Tiga (D-III)
Program Studi	: DIII Perbankan Syariah
Tahun Akademik	: 2019/2020
Tempat dan tanggal lahir	: Catur, 11 April 1997
Alamat	: Jl. Tjilik Riwut KM. 16 Desa Hampalit, Kec. Katingan Hilir, Kab. Katingan Kalimantan Tengah

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Banjarmasin, 25 April 2020

PembimbingI,

PembimbingII


Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.H.I
NIP. 19671119 1994032001


Lutpi Sahal, S.H.I, M.S.I
NIP. 198109212008011008

Mengetahui

Ketua Program Studi Diploma 3 Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin,




Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.H.I
NIP. 19671119 1994032001

PENGESAHAN

Tugas Akhir yang berjudul "Penggunaan Fasilitas *E-Channel* Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru", ditulis oleh Hidayatul Karimah (170601010977), telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada,

Hari : Rabu

Tanggal : 10 Juni 2020

dinyatakan LULUS dengan predikat : A

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Fatmurrachman Azhari, M.HI
NIP. 19600609198803031003

TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan
1	Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.H.I	
2	Pati Maru Jahra, S Ag.,MSI	

ABSTRAK

Hidayatul Karimah, 2017. *Penggunaan Fasilitas E-Channel terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah di BANK BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru*. Program Studi Diploma 3 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Dra. Hj. Fitrhiana Syarqawie, M.H.I., (II) Lutpi Sahal, S.H.I, M.S.I

Kata Kunci: *Electronic Channel*, Peningkatan Jumlah Nasabah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: (1) Bagaimana mekanisme penggunaan fasilitas *E-Channel* di bank BNI Syariah kantor cabang Banjarbaru (2) Apakah penggunaan fasilitas *E-Channel* dapat meningkatkan jumlah nasabah di bank BNI Syariah kantor cabang banjarbaru. Penelitian lapangan ini menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif, yang mana objek penelitian adalah penggunaan fasilitas *E-Channel* terhadap peningkatan jumlah nasabah di Bank BNI Syariah kantor cabang banjarbaru, Sementara subjek penelitian adalah karyawan yang memegang jabatan terkait. Metode pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penggunaan Fasilitas *E-Channel* terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru. *E-Channel* atau *E-Banking* atau *Internet banking* adalah penyediaan layanan transaksi perbankan syariah berbasis teknologi informasi dengan menggunakan saluran elektronik atau internet melalui website bank bersangkutan untuk keperluan pembayaran ataupun transaksi-transaksi lainnya dengan cepat dan aman. *E-Channel* sudah ada sejak BNI Syariah beroperasi tahun 2000 adalah ATM dimana setiap pembukaan rekening tabungan tertentu baik regular maupun bisnis, nasabah bisa meminta di terbitkan kartu ATM. Seiring perkembangan teknologi tahun 2007 mulai diperkenalkan *SMS Banking*, *Internet Banking*, *Mobile Banking* sampai dengan sekarang.

Dari hasil data yang di dapatkan pada penggunaan produk tabungan pada tahun 2017 jumlah nasabah sebanyak 45.444 jumlah Nasabah, pada tahun 2018 penggunaan produk tabungan sebanyak 52.352 Nasabah, dan pada tahun 2019 sebanyak 58.442 Nasabah. Dari data ini sudah bisa kita lihat dengan adanya fasilitas *E-Channel* salah satu faktor yang dapat meningkatkan jumlah nasabah di Bank BNI Syariah.

Motto

**Kesuksesan Milik Semua Orang
Termasuk Aku.**

-Hidayatul Karimah-

~~~PERSEMBAHAN~~~

Yang pertama dan yang paling utama tentunya penulis ucapkan rasa syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT. karena tulisan ini selesai atas izinNya, serta berkat shalawat yang selalu teriring hanya untuk idolaku yaa Habiballah, baginda nabi besar Muhammad Saw. Serta juga tidak terlepas dari do'a-do'a malaikat tak bersayapku ini panjatkan untukku:

- ✍ Ridhomu ridho Allah jua.. Abah dan Mama, Terima kasih banyak atas semua do'a yang tak hentinya dipanjatkan, madrasah pertamaku... Kasih sayang yang tak pernah usai bahkan tak pernah bermuara, dukungan dan perjuangan yang selalu dicurahkan untuk anakmu ini. Do'akan slalu anakmu ini agar slalu dapat membahagiakan dan membanggakanmu, keluarga serta orang-orang yang menyayangi anakmu ini dunia dan akhirat. Semoga kehidupan kita slalu diberkahi Allah SWT. Amiin ya rabbal'alamin...
- ✍ Kakak-kakakku (Abdur Rahman) dan istri (Nadiroh), (Syifa Hasanah,SE) dan suami (Maysandi Wahyudi,S.pdi) serta adikku (M.Rif'an), serta keponakan kecilku (Mutia Amalia) dan juga sepupu ku (Fahmi).. Kalian Subhanallah... Terimakasih banyak untuk perhatian, kasih sayang, motivasi serta semua bantuan yang slalu diberikan. Terimakasih karena ada disaat keadaan suka & duka, kalian keluarga besarku yang Masha Allah, sayang banarr dah dengan buhan pian ^.^
- ✍ Sahabat-sahabat tersayang ku yang Subhanallah (Jhoni Setiawan, S.Kep., Amirah, Siti Masrupah dan Siti Sarah serta Ratna Mega wangi, Sakinah), serta teman teman dari Prodi Diploma III Perbankan Syariah Angkatan 2017 Maupun Prodi-Prodi Lainnya di UIN Antasari Banjarmasin.. Dan Semua orang yang dengan ikhlas dalam memberiku ilmu-ilmu agama maupun pendidikan umum lainnya, guru-guru dan dosen-dosenku. Terima kasih atas semua ilmu yang bermanfaat. Semoga menjadi amal jariyah bagi bapak dan ibu sekalian. Amiin.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Penggunaan Fasilitas *E-Channel* Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Ali Madya dalam Ilmu Perbankan Syariah, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Dra. Hj. Fitrhiana Syarqawie, MHI., selaku Ketua Program Studi Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah UIN Antasari Banjarmasin.

3. Ibu Dra. Hj. Fitrhiana Syarqawie, MHI dan Bapak Lutpi Sahal, S.H.I, M.S.I., dosen pembimbing I dan II. Terima kasih banyak atas semua bimbingan dan arahan yang telah diberikan kepada penulis dalam proses penyelesaian tugas akhir ini. Semoga semuanya di balas berlipat ganda oleh ALLH SWT baik di dunia maupun di akhirat nantinya.
4. Bapak Lutpi Sahal, S.H.I, M.S.I., selaku Penasehat Akademik.
5. Seluruh Dosen UIN Antasari Banjarmasin khususnya untuk program studi Diploma Tiga (D-III) perbankkan syariah yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang luar biasa kepada penulis selama kurang lebih 3 tahun berada di bangku perkuliahan.
6. Bapak Muhammad Zainal Arifin selaku *Branch Managery* yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian. Bapak Muhammad Yunie selaku *Operasional Manger* serta bapak-bapak dan ibu-ibu dari BNI Syariah Kantor Cabng Banjarbaru yang tidak bisa penulis sebutkan namanya yang telah bersedia meluangkan waktu di tengah-tengah kesibukannya untuk membantu penulis melaksanakan proses penelitian. Semoga kebaikan kalian mendapatkan balasan dari ALLAH SWT.
7. Pimpinan dan Staf Administrasi Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah

memberikan kesempatan kepada penulis untuk meminjamkan berbagai referensi berkaitan dengan tugas akhir ini.

Semoga Allah SWT, membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah SWT, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan hukum Islam, Amin.

Banjarmasin, 05 Maret 2020

Penulis



Hidayatul Karimah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Definisi Operasional	6
F. Penelitian Terdahulu.....	7
G. Sistematika Pembahasan	8
BAB II PENGGUNAAN FASILITAS <i>E-CHANNEL</i>	10
A. Pengertian Bank Syariah	10
B. Pengertian <i>Elecetronic Channel</i>	11
C. Layanan <i>Electronic Channel</i>	12
1. ATM	12
2. <i>SMS Banking</i>	13

3. <i>Mobile Banking</i>	14
4. <i>Phone Banking</i>	15
5. <i>Internet Banking</i>	15
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	19
B. Lokasi Penelitian	19
C. Subjek dan Objek Penelitian	20
D. Data dan Sumber Data	20
E. Metode Pengumpulan Data	21
F. Teknik Analisis Data	23
G. Tahapan Penelitian	23
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	25
A. Gambaran Umum Lokasi Peneliti	25
B. Hasil Penelitian.....	40
C. Analisis Data	48
BAB V PENUTUP	51
A. Simpulan.....	51
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR GAMBAR

Gambar4.1 Struktur Organisasi PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru.....	28
---	----

