ABSTRAK

Afrida Indriani, 2021. *Analisis Komparatif Penggunaan Fasilitas E-Channel pada Bank Syariah dan Bank Konvensional (Studi Kasus: Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Barabai dan Bank BNI Kantor Cabang Utama Barabai)*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing Dr. H. Sukarni, M.Ag.

Kata Kunci : Bank Syariah, Bank Konvensional, E-Channel

Sejalan dengan kemajuan teknologi informasi, penerapan teknologi di bidang perbankan juga mengalami perkembangan pesat. Bank seakan berlomba-lomba menerapkan teknologi ke dalam sistemnya. Salah satu produk dan jasa inovasi dari dunia perbankan yang menggunakan teknologi sebagai unsur utama yaitu adanya *e-channel (Electronic Channel)*. Maka penelitian ini bertujuan menganalisis keunggulan dan kelemahan penggunaan fasilitas e-channel pada Bank syariah dan Bank Konvensional. Kemudian akan dibandingkan untuk mengetahui posisi Bank Syariah terhadap Bank Konvensional dalam hal penggunaan fasilitas *e-channel*.

Metode dalam Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian studi perbandingan. Penelitian ini dilakukan untuk membandingkan persamaan dan perbedaan fakta dan sifat dari penggunaan fasilitas *e-channel* pada kedua bank yang diteliti berdasarkan kerangka pemikiran tertentu. Subjek penelitian adalah informan yang berjumlah 24 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan dokumenter. Selanjutnya dilakukan analisis untuk menarik kesimpulan hasil penelitian.

Hasil perbandingan penggunaan fasilitas *e-channel* pada Bank Muamalat dan Bank BNI berdasarkan tiga aspek penilaian yaitu persepsi nasabah, persepsi masyarakat muslim dan persepsi lainnya, dapat dikatakan posisi Bank Muamalat terhadap Bank BNI dari segi penggunaan fasilitas e-channel masih tertinggal. Dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang bank syariah. Namun dari segi kemudahan dari fitur-fitur yang ditawarkan untuk bertransaksi *digital*, Bank Muamalat dirasa sudah mulai bisa bersaing.