

# KEINGINAN DAN KEBUTUHAN NASABAH PRODUK *E-BANKING* BANK SYARIAH

**Septin Puji Astuti**

*Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Surakarta*

**Wulan Al Fitra**

*Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Surakarta*

**Eko Setiawan**

Universitas Muhammadiyah Surakarta

*Considering the importance of customer-based improvement, the current papers present the evaluation of Shar-E, an electronical banking product of Bank Muamalat Indonesia, by using fuzzy quality function deployment (QFD). The result of the research concluded that the availability of automated teller machine (ATM) are the most important factor wanted by the customer to be present. Subsequently, providing good online systems such as network, online banking transaction by online, and safety of Shar-E are the most important activities that should be well developed by BMI in order to respond to customers' needs and wants.*

---

*Keywords: e-banking, customers' needs and wants, teori fuzzy, quality function deployment voice of customer and house of quality*

## PENDAHULUAN

Hingga tahun 2009, di Indonesia sudah ada sekitar 1736 kantor layanan unit usaha syariah yang dijalankan oleh sekitar 19 unit usaha syariah dari bank-bank konvensional di tambah kantor-kantor layanan dari lima bank umum syariah (Bank Indonesia, 2009a). Semakin banyaknya jumlah bank syariah dan unit usaha syariah dari bank konvensional, tentu saja akan berpengaruh terhadap kompetisi perbankan syariah di Indonesia. Adanya kompetisi dan tekanan akan permintaan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi sektor layanan perbankan (Ibbotson dan Moran, 2003) dan hal ini akan semakin mendorong bank untuk melakukan pengembangan dan peningkatan kualitas baik produk maupun layanannya.

Salah satu *grand strategy* dari pengembangan pasar perbankan syariah yang dilakukan oleh Bank Indonesia (2009b) adalah dengan memfokuskan pada keragaman variasi produk yang didukung oleh keunikan *value* yang ditawarkan, dukungan jaringan kantor yang luas, dan penggunaan standar nama produk yang mudah dipahami. Oleh karena itu, kini Bank Syariah di Indonesia dituntut untuk terus melakukan terobosan-terobosan baru di dalam mengembangkan produk-produknya dengan