



**PENGGUNAAN *INTERNET BANKING* DALAM  
MENUNJANG PELAYANAN PERBANKAN SYARIAH  
(STUDI KASUS DI BNI SYARIAH  
CABANG PEKALONGAN)**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan kepada STAIN Pekalongan  
dalam Rangka untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md) di Bidang Ilmu Perbankan Syariah



ASAL BUKU INI : PENULIS  
PENERBIT/HARGA : -  
TGL. PENERIMAAN : 22. APRIL. 2014.  
NO. KLASIFIKASI : 00  
NO. INDUK : 000412

Perpustakaan  
STAIN Pekalongan



00TA009412.00

Disusun Oleh :

**LAELA NOVIANA**  
**NIM. 2012110014**

**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH  
JURUSAN SYARIAH  
SEKOLAH TINGGI ILMU AGAMA ISLAM NEGERI  
(STAIN) PEKALONGAN**

**2013**

## DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa Tugas Akhir ini adalah benar-benar karya penulis sendiri, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan sebagai bahan rujukan.

Pekalongan, Oktober 2013

Deklarator



LAELA NOVIANA

NIM. 2012110014

## NOTA PEMBIMBING

Lampiran : 3 (tiga) eksemplar  
Hal : Naskah Tugas Akhir  
Sdri. LAELA NOVIANA

Kepada Yth.  
Ketua STAIN Pekalongan  
C. Q. Ketua Jurusan Syariah  
Di Pekalongan

Assalamua' alaikum Wr. Wb

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan naskah Tugas Akhir saudara :

Nama : LAELA NOVIANA  
Nim : 2012. 110. 014  
Prodi : D3 Perbankan Syariah  
Judul : PENGGUNAAN *INTERNET BANKING* DALAM MENUNJANG PELAYANAN PERBANKAN SYARIAH (STUDI KASUS DI BNI SYARIAH CABANG PEKALONGAN)

Dengan ini kami mohon agar Tugas Akhir saudara tersebut dapat diujikan (munaqosahkan).

Dengan harap menjadi perhatian dan disampaikan terima kasih.

Wassalamu' alaikum Wr. Wb

Pekalongan, Oktober 2013

Pembimbing I



M. Nasrullah, M. SI.  
NIP. 19801128 200604 1003

Pembimbing II



Kuat Ismanto, M. Ag.  
NIP. 19791205 200912 1001



**KEMENTERIAN AGAMA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
(STAIN) PEKALONGAN**

Jln. Kusuma Bangsa No. 9 Telp. (0285) 412575-412572 Fax. 423418  
website : [www.stain-pekalongan.ac.id](http://www.stain-pekalongan.ac.id) / E-mail : [info@stain-pekalongan.ac.id](mailto:info@stain-pekalongan.ac.id)

**PENGESAHAN**

Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pekalongan  
mengesahkan Tugas Akhir Saudari :

Nama : LAELA NOVIANA

NIM : 2012110014

Judul : **PENGGUNAAN *INTERNET BANKING* DALAM  
MENUNJANG PELAYANAN PERBANKAN SYARIAH  
(STUDI KASUS DI BNI SYARIAH CABANG  
PEKALONGAN)**

Yang telah diujikan pada hari Kamis tanggal 24 Oktober 2013 dan  
dinyatakan berhasil serta diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar  
Ahli Madya (A. Md) dalam Ilmu Perbankan Syariah.

**Dewan Penguji**

Penguji I

**Agus Fakhrina, M.SI.**  
NIP 19770123 200312 1 001

penguji II

**Isriani Hardini, M.A.**  
NIP 19810530 200901 2 007

Pekalongan, 24 Oktober 2013

Ketua



**Dr. Ade Dedi Rohayana, M.Ag.**  
NIP 19710115 199803 1 005

## PERSEMBAHAN

*Tugas Akhir ini penulis persembahkan untuk:*

- ❖ *Ayah dan bunda tercinta : motivator terbesar dalam hidupku yang tak pernah jemu mendo'akan dan menyayangiku, atas semua pengorbanan dan kesabaran mengantarku sampai saat ini. Tak pernah cukup ku membalas cinta dan kasih sayang ayah dan bunda padaku.*
- ❖ *Adik-adiku tersayang : Amel, Ulil, dan Fais  
Semoga kita menjadi anak yang bisa membahagiakan kedua orang tua.*
- ❖ *Sahabat-sahabatku : kholifah, septi, laili, dina, tutiyarti yang telah memberikan semangat, motivasi dan doanya.*
- ❖ *Teman-teman penggembira sekaligus penyemangat: Atik, Lia, Nenoc, Nila, Nita, Ayuk, Tia, Hanim.*
- ❖ *Keluarga besarku : bulek Amik, bulek Nas, Nia, mb Neli, Pipik, Mifta dan semuanya yang tidak bisa penulis sebutkan satu-satu.*
- ❖ *Semua teman-temanku di Prodi Perbankan Syariah angkatan 2010 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu*
- ❖ *Khasanu Rofik yang selalu mensupport, membantu, dan menemani hari-hariku selama ini... makasih yachh*
  - ❖ *Almamaterku tercinta*

### *Motto*

- ❖ *Jangan mengeluhkan masalah, karena Tuhan mempunyai tujuan tuk perjuanganmu saat ini. Pelajarilah apa yang hendak Tuhan ajarkan.  
Jangan berhenti berupaya ketika menemui kegagalan, karena kegagalan adalah cara Tuhan mengajari kita tentang arti pantang menyerah, kesabaran, kerja keras, dan percaya diri.*
- ❖ *Jadikanlah kekecewaan masa lalu menjadi senjata sukses dimasa depan.*
- ❖ *Syukurilah kesulitan. Karena terkadang kesulitan mengantar kita pada hasil yang lebih baik dari apa yang kita banyangkan.*
- ❖ *Melalui kesabaran, seseorang dapat meraih lebih dari pada melalui kekuatan yang dimilikinya.*

## ABSTRAK

Nama : Laela Noviana  
Nim : 2012110014  
Judul : Penggunaan *Internet Banking* dalam Menunjang Pelayanan Perbankan Syariah (Studi Kasus di BNI Syariah Cabang Pekalongan)  
Kata kunci : Penggunaan, *Internet Banking*, Pelayanan

Perkembangan teknologi informasi saat ini berdampak sangat besar pada perilaku konsumen. Dampak perkembangan teknologi ini menyebabkan semakin banyak persaingan terutama pada perusahaan jasa. Teknologi informasi ini bertujuan untuk mengimbangi kebutuhan manusia yang semakin lama semakin meningkat dan beraneka ragam. Salah satunya adalah BNI Syariah, yang memberikan layanan *Internet Banking* untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabahnya, dan memberikan kemudahan dalam bertransaksi di mana dan kapan saja.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, bagaimana peran dan penggunaan *Internet Banking* dalam menunjang pelayanan perbankan syariah.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis datanya menggunakan metode analisis deskriptif, karena pada penelitian ini penulis mendeskripsikan peran dan penggunaan *Internet Banking* dalam menunjang pelayanan perbankan syariah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran dari *Internet Banking*, yaitu (1) *Internet Banking* memberikan kemudahan bagi nasabah yang ingin bertransaksi secara cepat, murah, aman, nyaman selama 24 jam per hari, dan dapat dilakukan kapan dan di mana saja, serta tanpa perlu mendatangi kantor cabang. (2) *Internet Banking* memudahkan nasabah melakukan pengecekan saldo rekening, cek mutasi rekening, transfer antarrekening maupun antar bank, hingga pembayaran tagihan-tagihan rutin bulanan seperti, listrik, telepon, kartu kredit, dan lain-lain. Pelayanan dengan menggunakan *Internet Banking* sudah bisa dikatakan efektif, karena ketika bertransaksi dengan *Internet Banking* biaya yang dikeluarkan jauh lebih murah dari pada datang langsung ke kantor cabang, serta hasilnya pun lebih cepat tanpa perlu menunggu terlalu lama.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-NYA penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Sholawat serta salam semoga senantiasa terlimpah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Penulis Tugas Akhir ini guna melengkapi dan memenuhi syarat yang telah ditentukan untuk mencapai Ahli Madya (A. Md) dalam jurusan Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pekalongan.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini tidak sedikit kendala dan cobaan yang penulis hadapi. Berkat rahmat serta hidayah dan taufiq-Nya, disamping bimbingan Bapak dan Ibu Dosen dari keluarga dan semua pihak, semoga berbagai kendala dan cobaan tersebut dapat penulis atasi.


Sehubungan dengan hal ini penulis tidak lupa menyampaikan banyak terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini baik riil maupun material. Ucapan terimakasih haturkan kepada :

1. Bapak Dr. Ade Dedi Rohayana, M. Ag selaku Ketua STAIN Pekalongan
2. Bapak Tubagus Surur, M. Ag selaku Ketua Jurusan Syariah
3. Bapak AM. M. Hafidz MS, M. Ag selaku Sekretaris Jurusan Syariah
4. Bapak Ahmad Syukron, M. Ei selaku Ketua Prodi D3 Perbankan Syariah dan selaku Walistudi



5. Bapak M. Nasrullah, M. SI selaku pembimbing 1 dan Bapak Kwat Ismanto, M.Ag selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu guna membimbing saya dengan penuh kesabaran dan ketelitian dalam penulisan Tugas Akhir ini.
  6. BNI Syariah Cabang Pekalongan beserta staf-stafnya yang telah memberi izin sebagai tempat penelitian.
  7. Bapak dan Ibu dosen Prodi D3 Perbankan Syariah yang telah memberikan bekal untuk penyelesaian Tugas akhir
  8. Seluruh civitas Akademik STAIN Pekalongan
- Akhirnya penulis berharap agar Tugas Akhir ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Pekalongan, Oktober 2013

  
Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>DEKLARASI</b> .....	<b>ii</b>
<b>NOTA PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Penegasan Istilah .....	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	6
E. Telaah Pustaka .....	7
F. Kerangka Teori .....	9
G. Metode Penelitian .....	12
H. Sistematika Penulisan .....	16

### **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Konsep Bank Syariah .....	17
1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah .....	17
a. Berdirinya Bank Syariah di Dunia .....	17
b. Berdirinya Bank Syariah di Indonesia .....	20
2. Pengertian Bank Syariah .....	22

3. Perbedaan Bank Konvensional dengan Bank Syariah .....	23
4. Mekanisme dan Produk Bank Syariah .....	24
B. <i>Internet Banking</i> di Bank Syariah .....	27
1. Pengertian Teknologi Informasi .....	27
2. Hakikat Sistem Teknologi .....	27
3. Manfaat Teknologi Informasi .....	29
4. Sejarah <i>Internet Banking</i> .....	30
5. Pengertian <i>Internet Banking</i> .....	32
6. Manfaat <i>Internet Banking</i> .....	34
7. Cara Penggunaan <i>Internet Banking</i> .....	37
C. Konsep Pelayanan di Bank Syariah .....	39

### **BAB III GAMBARAN UMUM BNI SYARIAH CABANG PEKALONGAN**

A. Profil BNI Syariah Cabang Pekalongan .....	45
1. Latar Belakang Berdirinya BNI Syariah .....	45
2. Visi dan Misi BNI Syariah .....	47
3. Nilai-Nilai Perusahaan .....	48
4. Struktur Organisasi BNI Syariah .....	49
B. Produk-Produk BNI Syariah Cabang Pekalongan .....	53
1. <i>Consumer Banking</i> .....	53
2. <i>Small Business</i> .....	57
3. <i>Corporate Banking</i> .....	60

**BAB IV PENGGUNAAN *INTERNET BANKING* DALAM MENUNJANG  
PELAYANAN PERBANKAN SYARIAH DI BNI SYARIAH CABANG  
PEKALONGAN**

- A. Peran *Internet Banking* Dalam Menunjang Pelayanan Perbankan Syariah  
di BNI Syariah Cabang Pekalongan ..... 66
- B. Penggunaan *Internet Banking* Dalam Menunjang Pelayanan Perbankan  
Syariah BNI Syariah Cabang Pekalongan ..... 72

**BAB V PENUTUP**

- A. Kesimpulan ..... 76
- B. Saran ..... 77

**DAFTAR PUSTAKA** ..... 78

**LAMPIRAN-LAMPIRAN** ..... 81

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Bank Konvensional dengan Bank syariah .....	24
Tabel 4.1 Perbandingan Waktu <i>Teller</i> dengan Biaya Transaksi .....	74
Tabel 4.2 Perbandingan Waktu <i>Customer Service</i> dengan Biaya Transaksi ...	75

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Struktur Organisasi BNI Syariah Cabang Pekalongan ..... 50

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Wawancara .....	81
Lampiran 2 Brosur <i>Internet Banking</i> .....	82

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini berdampak sangat besar pada perilaku konsumen. Dampak perkembangan teknologi ini menyebabkan semakin banyak persaingan terutama pada perusahaan jasa. Agar tetap bertahan dengan persaingan, dibutuhkan suatu inovasi baru dalam memfasilitasi pelanggannya, yaitu dengan memberikan pelayanan yang membuat konsumen merasa mudah dan nyaman dalam bertransaksi. Oleh karena itu, sebuah lembaga keuangan perbankan memerlukan sistem informasi yang handal yang dapat diakses dengan mudah oleh nasabah, salah satunya teknologi informasi. Teknologi informasi ini bertujuan untuk mengimbangi kebutuhan manusia yang semakin lama semakin meningkat dan beraneka ragam. Seiring dengan tuntutan tersebut masyarakat semakin menuntut kepraktisan dalam berbagai aspek kehidupan, salah satunya dalam layanan perbankan.<sup>1</sup>

Perkembangan teknologi ini tentu saja memberikan kesempatan emas bagi perbankan yang menggunakan prinsip-prinsip syariah. Selain sebagai penunjang untuk kegiatan operasional dan standar layanan, teknologi juga membantu menunjukkan kesungguhan perbankan dalam melaksanakan prinsip-prinsip syariah *marketing*. Kemudahan bagi nasabah untuk

---

<sup>1</sup> Budi Agus Riswadi, *Aspek Hukum Internet Banking*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm 24.



mendapatkan informasi dan melakukan komunikasi menjadi kunci bagi perbankan syariah menunjukkan kejujuran dan transparansi.<sup>2</sup>

Semakin majunya teknologi di dunia perbankan, perbankan pun mulai menggunakan teknologi berbasis komputer untuk mempermudah transaksi dengan nasabah. Awalnya, bank melayani nasabah dengan harus bertemu atau nasabah datang ke cabang-cabang bank yang disediakan untuk menabung atau investasi, kini menjadi lebih mudah karena bank mulai menggunakan teknologi berbasis komputer dan sekarang sudah bisa mengakses lewat internet.

Dalam dunia perbankan, perkembangan teknologi informasi membuat para perusahaan mengubah strategi bisnis dengan menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa seperti halnya pelayanan dengan menggunakan *Internet Banking*. Merupakan bentuk baru dari pelayanan bank yang mengubah pelayanan transaksi manual menjadi pelayanan transaksi yang berdasarkan teknologi.<sup>3</sup>

Perbankan syariah merupakan salah satu lembaga keuangan yang juga mengedepankan kualitas pelayanan, salah satu layanan yang diberikan yaitu layanan *Internet Banking*, yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabahnya, sehingga mereka bisa melakukan transaksi di mana dan kapan saja selama nasabah terhubung dengan koneksi internet. Munculnya internet telah meningkatkan kemampuan perusahaan menjalankan bisnis

---

<sup>2</sup> Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, (Bandung: PT Mizan Pustaka Anggota Ikapi, 2006), hlm 153-155.

<sup>3</sup> <http://busandi.pun.bz/makalah-terapan-komputer-perbankan-siste.xhtml> diakses pada 15 Mei 2013.

dengan lebih cepat, lebih akurat, mencakup kisaran waktu dan ruang yang lebih luas, dengan biaya yang lebih sedikit, serta dengan kemampuan menyesuaikan tawaran dengan kebutuhan pelanggan dan membuat tawaran menjadi lebih pribadi. Banyak sekali perbankan yang telah menciptakan *web* untuk menginformasikan dan mempromosikan produk dan jasa mereka.<sup>4</sup>

Salah satu perbankan syariah yang menggunakan layanan *Internet Banking* adalah BNI Syariah Cabang Pekalongan. Layanan yang diberikan BNI Syariah Cabang Pekalongan ini sangat membantu nasabah dalam melakukan transaksi selama 24 jam. BNI Syariah Cabang Pekalongan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, maka harus terus berinovasi sejalan dengan perkembangan teknologi itu sendiri. Alasan penulis memilih BNI Syariah Cabang Pekalongan sebagai tempat penelitian adalah karena BNI Syariah Cabang Pekalongan sebagai salah satu layanan yang memberikan kemudahan nasabah dalam bertransaksi, sekitar 45% nasabah telah menggunakan layanan ini sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian di BNI Syariah Cabang Pekalongan.

*Internet Banking* merupakan layanan perbankan 24 jam dengan menggunakan komputer dan terkoneksi dengan jaringan internet, nasabah juga dapat melakukan komunikasi dan transaksi perbankan melalui layanan *Internet Banking*. *Internet Banking* tidak hanya memberikan kenyamanan namun juga memberikan fasilitas yang di tawarkan seperti transfer, mengetahui informasi saldo, mutasi rekening, pembelian voucher, dan

---

<sup>4</sup> Phillip Kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, (Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia, 2005) hlm 45-46.

pembayaran tagihan. Fasilitas inilah yang membantu nasabah untuk tidak perlu lagi mengantri di bank, cukup dengan menggunakan *Internet Banking* nasabah sudah bisa melakukan transfer, informasi saldo, mutasi rekening, pembelian voucher, pembayaran tagihan dengan mudah nyaman aman dan kapan saja.

BNI Syariah Cabang Pekalongan sejak menerapkan layanan *Internet Banking* merasa terbantu termasuk dalam menawarkan produk-produk yang dimiliki BNI Syariah Cabang Pekalongan. Nasabah pun juga lebih leluasa dan merasa lebih mudah jika ingin mengetahui produk-produk yang ditawarkan dan cara melakukan transaksi tanpa perlu mendatangi kantor cabang. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penelitian ini berjudul

**“Penggunaan *Internet Banking* dalam Menunjang Pelayanan Perbankan Syariah (Studi Kasus di BNI Syariah Cabang Pekalongan)”**

## **B. Rumusan dan Pembatasan Masalah**

### **1. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka ada beberapa permasalahan yang dapat penulis rumuskan, yaitu sebagai berikut

- a. Bagaimana peran *Internet Banking* dalam menunjang pelayanan perbankan syariah di BNI Syariah Cabang Pekalongan ?
- b. Bagaimana penggunaan *Internet Banking* dalam menunjang pelayanan perbankan syariah di BNI Syariah Cabang Pekalongan ?



## 2. Pembatasan Masalah

Dalam Tugas Akhir yang berjudul “Penggunaan *Internet Banking* dalam menunjang pelayanan perbankan syariah di BNI Syariah Cabang Pekalongan” memiliki batasan pembahasan yang mana berada pada ruang lingkup peran dan penggunaan *Internet Banking* dalam menunjang pelayanan perbankan syariah. Dengan demikian sasaran dari penelitian ini lebih mengena dan sistematis.

### C. Penegasan Istilah

Agar tidak terjadi perbedaan persepsi dalam pemahaman serta menghindari kesalahpahaman maksud judul di atas, penulis perlu memberikan batasan tentang beberapa istilah yang digunakan dalam Tugas Akhir (TA) ini, yaitu sebagai berikut:

1. Penggunaan adalah proses, cara, dan perbuatan menggunakan sesuatu.
2. *Internet Banking* adalah fasilitas layanan jasa yang diberikan bank kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan *internet* dengan aman dan nyaman selama 24 jam.<sup>5</sup> *Internet Banking* juga menguntungkan bagi nasabah bank, karena *Internet Banking* memiliki beberapa fasilitas yang dapat membantu nasabah dalam bertransaksi.
3. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain

---

<sup>5</sup> Wiji Nurastuti, Teknologi Perbankan, (Yogyakarta: Graha ilmu 2011), hlm 20.

yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen.<sup>6</sup>

4. Bank Syariah biasa disebut juga dengan Bank Islam adalah lembaga keuangan atau perbankan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.<sup>7</sup>

#### **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

##### 1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui peran *Internet Banking* dalam menunjang pelayanan perbankan syariah di BNI Syariah Cabang Pekalongan.
- b. Untuk mengetahui penggunaan *Internet Banking* dalam menunjang pelayanan perbankan syariah di BNI Syariah Cabang Pekalongan.

##### 2. Kegunaan Penelitian

- a. Secara Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan melengkapi referensi karya ilmiah yang dijadikan sebagai sumber informasi bagi penelitian selanjutnya.

---

<sup>6</sup> Gronross dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), hlm 2.

<sup>7</sup>Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2004), hlm 13.

b. Secara Teoritis

Untuk mengembangkan keilmuan dan pengetahuan tentang perbankan syariah, khususnya tentang peran dan penggunaan *Internet Banking* dalam menunjang pelayanan perbankan syariah.

### E. Telaah Pustaka

Dalam penelitian ini, penulis harus menggunakan referensi yang terkait dengan judul yang diteliti agar menghasilkan sebuah karya ilmiah yang baik dan akurat. Di antara sumber-sumber tersebut antara lain adalah sebagai berikut.

Nur Fakhrus Salis<sup>8</sup> dalam penelitiannya yang berjudul “Sistem Teknologi *Internet Banking* di BNI Syariah Cabang Pekalongan tahun 2007”. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif, mengemukakan bahwa penerapan teknologi *Internet Banking* di BNI Syariah Cabang Pekalongan telah menggunakan dua cara yaitu *unsure ID* dan *password* sebagai kunci untuk *login*, sehingga akan lebih aman dan terlindungi dari tindakan kejahatan.

Sri Maharsi<sup>9</sup> dalam penelitiannya yang berjudul “Implementasi Transaksi *Internet Banking* di Bank Syariah tahun 2007”. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif, mengemukakan bahwa dari penerapan *Internet Banking* memiliki aspek

---

<sup>8</sup>Nur Fakhrus Salis, “Sistem Teknologi *Internet Banking* di BNI Syariah Cabang Pekalongan”, (Pekalongan: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri, 2007), Tugas Akhir tidak diterbitkan.

<sup>9</sup> Sri Maharsi, “Implementasi Transaksi *Internet Banking* di Bank Syariah”, (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia), Skripsi tidak diterbitkan.

[http://google.co.id/Sri\\_Maharsi./2007/05/02/](http://google.co.id/Sri_Maharsi./2007/05/02/). (5 April 2007), diakses pada tanggal 05 Februari 2013.

keamanan komunikasi melalui jaringan komputer. Pada penerapan *autentikasi* dalam transaksi *Internet Banking* merupakan faktor yang sangat penting untuk mendukung transaksi dengan lancar dan baik.

Eska Almuntaha<sup>10</sup> dalam penelitiannya yang berjudul “Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah bank dalam mengadopsi atau menggunakan teknologi *Internet Banking* di Indonesia tahun 2008”. Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kuantitatif, mengemukakan bahwa penggunaan persepsi kemudahan tidak mempengaruhi persepsi nasabah terhadap manfaat yang di peroleh saat menggunakan *Internet Banking*.

Budi Hermana<sup>11</sup> dalam penelitiannya yang berjudul “Pengukuran kualitas layanan *Internet Banking* tahun 2009”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, mengemukakan bahwa dalam penggunaan layanan *Internet Banking* dalam perubahan karakteristik demografi dan sosioekonomi dari masyarakat pengguna menjadi salah satu tantangan tersendiri dalam penyebaran layanan *Internet Banking*.

Meilina Marbun,<sup>12</sup> dalam penelitiannya yang berjudul “Perlindungan nasabah bank dalam penggunaan *Internet Banking* atas terjadinya *Cyber*

---

<sup>10</sup>Eska Almuntaha, ”Faktor-faktor yang Mempengaruhi Nasabah Bank dalam Mengadopsi atau Menggunakan Teknologi *Internet Banking* di Indonesia”, (Yogyakarta:Universitas Islam Indonesia), Skripsi tidak diterbitkan.

[http://google.co.id/Eska\\_Almuntaha./2008/12/03/](http://google.co.id/Eska_Almuntaha./2008/12/03/). (12 Maret 2008). Diakses pada tanggal 06 Februari 2013.

<sup>11</sup> Budi Hermana, “Pengukuran Kualitas Layanan *Internet Banking*”, (Malang: Universitas Islam Negeri), Skripsi tidak diterbitkan.

[http://google.co.id/Budi\\_Hermana./2009/05/02/](http://google.co.id/Budi_Hermana./2009/05/02/). (5 Februari 2009). Diakses pada tanggal 06 Februari 2013.

<sup>12</sup> Meilina Marbun, “Perlindungan Nasabah Bank dalam Penggunaan *Internet Banking* atas Terjadinya *Cyber Crime*”, (Medan: Universitas Sumatera Utara), Skripsi tidak diterbitkan

[http://google.co.id/Meilina\\_Marbun/2010/11/01/](http://google.co.id/Meilina_Marbun/2010/11/01/). (11 Januari 2010) diakses pada tanggal 06 Februari 2013.

*Crime* tahun 2010". Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kuantitatif, mengemukakan bahwa dalam penggunaan *Internet Banking* sudah dilindungi oleh negara, dengan dibuktikan telah ada beberapa Undang-undang yang mengatur tentang *Internet Banking*.

## F. Kerangka Teori

Teknologi informasi adalah suatu alat yang dapat mempermudah atau memperlancar suatu pekerjaan. Alat dalam suatu teknologi dapat berupa perangkat, baik perangkat keras maupun perangkat lunak. Perangkat keras dapat berupa mesin, alat komputer dan lain sebagainya.<sup>13</sup> Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi (seperti telepon genggam dan internet) berkomunikasi pada berkembangnya saluran elektronik (*electronic channel*) sebagai saluran distribusi alternatif untuk bisnis jasa. Saluran elektronik merupakan satu-satunya *distributor* layanan yang tidak membutuhkan interaksi manusia secara langsung. Hal utama yang dibutuhkan dalam *tipe distributor* ini adalah layanan yang telah terlebih dahulu dirancang dan dipersiapkan, biasanya dalam bentuk informasi dan sarana elektronik untuk menyampaikannya. Distribusi layanan secara elektronik memberikan sejumlah manfaat, seperti penyampaian layanan standar secara konsisten, biaya rendah, dan kenyamanan bagi nasabah.<sup>14</sup>

Pada era informasi ini, perilaku nasabah mulai banyak berubah dalam melakukan suatu transaksi. Mereka kini sangat mengedepankan aspek

---

<sup>13</sup> Dewa Hasta Putranta, *Pengantar System dan Teknologi Informasi*, (Yogyakarta: Amus, 2004), hlm 24.

<sup>14</sup> Fandi Tjiptono, *Service Manajemen untuk Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: ANDI, 2008), hlm 62.



kemudahan, fleksibilitas, efisiensi, dan kesederhanaan. Kenyataan itu tentunya merupakan tantangan besar bagi perbankan. Seperti diketahui, bank mempunyai peranan yang strategis dalam memanjakan nasabahnya. Oleh karena itu, kehadiran layanan *Internet Banking* sebagai media alternatif dalam memberikan kemudahan-kemudahan bagi nasabah sepertinya menjadi solusi yang cukup efektif. Hal ini tidak terlepas dari kelebihan-kelebihan yang dimiliki *internet* itu sendiri, di mana seseorang ketika ingin bertransaksi melalui layanan *Internet Banking*, dapat melakukannya di mana dan kapan saja.<sup>15</sup>

Kehadiran layanan *Internet Banking* melalui *Home Banking* dan *Wireless Banking*, ternyata telah mengubah secara dramatis terhadap pola interaksi antara bank dengan nasabahnya. Dengan, disediakannya fasilitas layanan *Internet Banking*, nasabah bank mendapatkan keuntungan berupa fleksibilitas untuk melakukan kegiatan setiap saat. Nasabah juga dapat mengakses layanan *Internet Banking* melalui *personal computer*, *ponsel*, atau media *Wireless* lainnya.<sup>16</sup>

Suatu perusahaan jasa seperti bank, pelayanan adalah kunci kesuksesan dan keberhasilan. Dimensi kualitas pelayanan yang dirasakan dan diharapkan pelanggan, menurut Zeithmal, Parasuraman dan Berry dalam bukunya Husein Umar yaitu:

---

<sup>15</sup> Budi Agus Riswadi, *Aspek Hukum Internet Banking*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm 1.

<sup>16</sup> Ibid, hlm 22.

1. *Reliability*

*Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.

2. *Responsiveness*

*Responsiveness* yaitu *respons* atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi, kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan.

3. *Assurance* meliputi kemampuan karyawan atas, pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dimensi ini merupakan gabungan dari dimensi:

- a. Kompetensi (*competence*), artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan.
- b. Kesopanan (*courtesy*), yang meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan.
- c. Kredibilitas (*credibility*), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi dan sebagainya.

4. *Emphaty* yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Dimensi *Emphaty* ini merupakan penggabungan dari dimensi:
  - a. Akses (*Access*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan.
  - b. Komunikasi (*Communication*), merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan.
5. *Tangibles*, meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.<sup>17</sup>

## G. Metode Penelitian

### 1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

#### a. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), artinya penelitian yang dilakukan dalam kehidupan yang sebenarnya.<sup>18</sup> Data-data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui studi lapangan dengan cara mengamati, mencatat, dan mengumpulkan

---

<sup>17</sup> Husein Umar, *Studi Kelayakan Bisnis Edisi 3*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997), hlm 94-95.

<sup>18</sup> Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 1989), hlm 28.

berbagai data dan informasi yang ditemukan di lapangan, yaitu mengetahui peran dan penggunaan *Internet Banking* dalam menunjang pelayanan perbankan syariah di BNI Syariah Cabang Pekalongan.

#### b. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis pendekatan kualitatif, artinya penelitian ini bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.<sup>19</sup> Dengan pendekatan kualitatif, penulis akan memberikan suatu gambaran mengenai peran dan penggunaan *Internet Banking* dalam menunjang pelayanan perbankan syariah di BNI Syariah Cabang Pekalongan.

### 2. Sumber Data

Sesuai dengan persoalan yang diteliti, maka sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data primer dan data sekunder.

#### a. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh dengan survey lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original.<sup>20</sup> Data-data yang dihasilkan yaitu data-data yang berisi tentang peran dan penggunaan *Internet Banking* dalam menunjang pelayanan

---

<sup>19</sup> Lexy Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), hlm 402.

<sup>20</sup> Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jogjakarta: Erlangga, 2003), hlm 127.

perbankan syariah. Sumber data primer ini diperoleh melalui wawancara dengan Bapak Ikhsan dan Ibu Isha Nindiya selaku *Customer Service* di BNI syariah cabang Pekalongan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari pihak lain yang bertujuan untuk menganalisis data primer, antara lain berupa dokumentasi dan literatur buku penunjang.<sup>21</sup> Data literatur yang memberikan penjelasan yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini, seperti buku-buku dan referensi lain yang sesuai dengan pokok permasalahan.

3. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang jelas tentang masalah yang akan diteliti maka cara yang digunakan dalam pengumpulan data adalah dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

- a. Observasi adalah metode yang di dapat dengan menggunakan survey langsung kelapangan.<sup>22</sup> Metode ini penulis gunakan untuk mendapatkan data-data yang lengkap guna mengetahui secara jelas tentang peran dan penggunaan *Internet Banking* dalam menunjang pelayanan perbankan syariah di BNI Syariah Cabang Pekalongan.
- b. Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui bercakap-cakap dan berhadapan muka dengan orang yang dapat

---

<sup>21</sup> Ibid, hlm 127.

<sup>22</sup> Husein Umar, *Research Methods In Finance and Banking, Cet.2* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), hlm 116.

memberikan keterangan kepada si peneliti. Yaitu wawancara dengan Bapak Ikhsan dan Ibu Isha Nindiya selaku *Customer Servis* di BNI Syariah Cabang Pekalongan dan Dina Fitriyanti, Ismalinda, Budi Santoso selaku nasabah pengguna *Internet Banking* di BNI Syariah Cabang Pekalongan.

- c. Dokumentasi adalah metode penyelidikan untuk memperoleh keterangan data informasi dari tata usaha, catatan tentang gejala-gejala atau peristiwa masa lalu.<sup>23</sup>

#### 4. Metode Analisis Data

Dari semua data yang sudah terkumpul, untuk memperoleh hasil penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan kredibilitasnya, maka dalam pengambilan kesimpulan menggunakan metode deskriptif. Untuk menemukan fakta dengan interpretasi yang tepat, termasuk di dalamnya studi untuk melukiskan secara akurat sifat-sifat dari beberapa fenomena, kelompok atau individu serta studi untuk menemukan frekuensi terjadinya suatu keadaan untuk meminimalisasikan biaya dan memaksimalkan reliabilitas.<sup>24</sup> Dengan metode ini penulis akan mendeskripsikan data-data yang diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi.

---

<sup>23</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1989), hlm 16.

<sup>24</sup> Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), hlm 105.



## H. Sistematika Pembahasan

BAB I : Pendahuluan, dalam bab ini akan di bahas beberapa hal yang berkaitan dengan penulisan yang meliputi, Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Penegasan Istilah, Telaah Pustaka, Kerangka Teori, Metode Penelitian, Sistematika Pembahasan.

BAB II : Landasan Teori yang berisi tentang Sejarah Berdirinya Bank Syariah, Pengertian Bank Syariah, Perbedaan Bank Konvensional dengan Bank Syariah, Mekanisme dan Produk Bank Syariah, Pengertian Teknologi Informasi, Hakekat Sistem Teknologi Informasi, Manfaat Teknologi Informasi, Sejarah *Internet Banking*, Pengertian *Internet Banking*, Manfaat *Internet Banking*, Penggunaan *Internet Banking*, Konsep Pelayanan di Bank Syariah.

BAB III : Gambaran umum BNI Syariah Cabang Pekalongan, berisi tentang, kelembagaan BNI Syariah Cabang Pekalongan (latar belakang berdirinya BNI Syariah Cabang Pekalongan, Visi dan Misi, Nilai-nilai Perusahaan, Struktur organisasi, produk-produk di BNI Syariah Cabang Pekalongan

BAB IV: pada bab ini akan dibahas tentang Peran dan Penggunaan *Internet Banking* dalam menunjang pelayanan perbankan syariah di BNI Syariah Cabang Pekalongan.

BAB V: kesimpulan dan saran-saran.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang sudah diuraikan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. *Internet Banking* berperan untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi mulai dari melakukan aktivitas pengecekan saldo rekening, transfer dana antar rekening atau antar bank, hingga pembayaran tagihan-tagihan rutin bulanan seperti, listrik, telepon, kartu kredit, dan lain lain. Dengan memanfaatkan *Internet Banking* banyak keuntungan yang akan diperoleh nasabah terutama apabila dilihat dari banyaknya waktu dan tenaga yang dapat dihemat karena *Internet Banking* jelas bebas antrian dan dapat dilakukan dari mana saja sepanjang nasabah memiliki sarana pendukung untuk melakukan layanan *Internet Banking* tersebut.
2. Pelayanan dengan menggunakan *Internet Banking* sudah bisa di katakan efektif, karena transaksinya menjadi lebih cepat, aman, nyaman, dan biaya per transaksi yang dilakukan melalui *Internet Banking* jauh lebih murah ketimbang biaya per transaksi ke kantor cabang. Dan biaya operasional bisa diminimalkan karena ketersediaan layanan *Internet Banking* yang dapat mengurangi biaya untuk *ekspansi* jaringan kantor cabang.



## **B. Saran-saran**

Saran-saran yang bisa diberikan terkait penelitian ini antara lain :

1. Teknologi yang semakin maju pasti juga diikuti dengan kejahatan yang semakin maju pula. Untuk itu penulis menyarankan kepada pihak Bank dan nasabah untuk selalu hati-hati dan waspada terhadap kejahatan yang akan timbul yang mungkin tidak akan diperhitungkan sebelumnya.
2. Untuk kriteria kelengkapan jenis transaksi yang tersedia pada layanan *Internet Banking* BNI Syariah cabang Pekalongan meskipun dirasa lengkap oleh nasabahnya, akan tetapi kriteria ini adalah yang terkecil nilainya. Untuk itu penulis menyarankan pihak BNI syariah cabang Pekalongan untuk menambah jenis transaksi yang dapat dilakukan pada layanan ini untuk melengkapi layanan *Internet Banking*. Karena semakin lengkap, kemungkinan bagi para nasabah yang belum menggunakan layanan *Internet Banking* akan tertarik untuk menggunakan layanan ini.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Agus, Budi Riswadi. 2005. *Aspek Hukum Internet Banking*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Al Arif, M Nur Rianto. 2010. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta.
- Ascarya.2008. *Akad dan Produk Bank Syariah*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Atep, Barata Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Hadi, Sutrisno. 1989. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset
- Hasta, Dewa Putranta. 2004. *Pengantar System dan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Amus.
- Ismail. 2010. *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: Kencana.
- Kadir, A. 2003, *Pengenalan Sistem Informasi*, Yogyakarta: Andi.
- Kartajaya, Hermawan dan Muhammad Syakir Sula. 2006. *Syariah Marketing*, Bandung: PT Mizan Pustaka Anggota Ikapi.
- Kotler, Phillip. 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jogjakarta:Erlangga.
- Mardalis. 1989. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Meleong, Lexy. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhamad, 2002. *Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Muhamad, 2004. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

- Muhamad. 2000. *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah*. Yogyakarta: UII Press.
- Nurastuti, Wiji. 2011. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2008. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siagan, P. Sondang. 2001, *Sistem Teknologi Informasi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2001.
- Sudarsono, Heri. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*, Yogyakarta: Ekonosia.
- Sutabri, Tata. 2005, *Sistem Informasi Manajemen*, Yogyakarta: Andi.
- Syafi'i, Muhamad Antonio. 2001. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press.
- Tjiptono, Fandi. 2008. *Service Manajemen untuk Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 1997. *Studi Kelayakan Bisnis Edisi 3*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, Husein. 2002. *Research Methods In Finance and Banking*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

## **B. Penelitian Tugas Akhir**

- Almuntaha, Eska. 2008. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Nasabah Bank dalam Mengadopsi atau Menggunakan Teknologi Internet Banking di Indonesia*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia. Skripsi tidak diterbitkan. [http://google.co.id/Eska\\_Almuntaha./2008/12/03/](http://google.co.id/Eska_Almuntaha./2008/12/03/). (12 Maret 2008). Diakses pada tanggal 06 Februari 2013.
- Hermana, Budi. 2009. *Pengukuran Kualitas Layanan Internet Banking*. Malang: Universitas Islam Negeri. Skripsi tidak diterbitkan. [http://google.co.id/Budi\\_Hermana./2009/05/02/](http://google.co.id/Budi_Hermana./2009/05/02/). (5 Februari 2009) Diakses pada tanggal 06 Februari 2013.

Maharsi, Sri. 2007. *Implementasi Transaksi Internet Banking di Bank Syariah*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia. Skripsi tidak diterbitkan. [http://google.co.id/Sri\\_Maharsi,/2007/05/02/](http://google.co.id/Sri_Maharsi,/2007/05/02/).(5 April 2007), diakses pada tanggal 23 November 2012.

Marbun, Meilina. 2010. *Perlindungan Nasabah Bank dalam Penggunaan Internet Banking atas Terjadinya Cyber Crime*. Medan: Universitas Sumatera Utara, Skripsi tidak diterbitkan. [http://google.co.id/Meilina\\_Marbun/2010/11/01/](http://google.co.id/Meilina_Marbun/2010/11/01/). (11 januari 2010) diakses pada tanggal 06 Febuari 2013.

Salis, Nur Faurus. 2007. *Sistem Teknologi Internet Banking di BNI Syariah Cabang Pekalongan*. Pekalongan: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri. Tugas Akhir tidak diterbitkan.

### **C. Internet**

<http://nyoman.staf.narotama.ac.id./files/konsep-teknologi-informasi.pdf>.

<http://dirablog17.blogspot.com/2012/03/makalah-e-banking.html>

<http://www.beritasatu.com/keuangan/47409-5-manfaat-online-banking.html>

Budi, Rahardjo, *Arsitektur Internet Banking Yang Terpercaya*,  
<http://www.indocisc.com>.

<http://www.bnisyariah.co.id>

<http://busandi.pun.bz/makalah-terapan-komputer-perbankan-siste.xhtmll>

<http://suningsunny.blogspot.com/2011/05/sejarah-internet-banking.html>

### **D. Wawancara**

Ikhsan, *Customer Service* di BNI Syariah Cabang Pekalongan, BNI Syariah Cabang Pekalongan, pada tanggal 8 Juli dan 22 Agustus 2013.

Nindiya, Isha, *Customer Service* di BNI Syariah Cabang Pekalongan, BNI Syariah Cabang Pekalongan, pada tanggal 12 dan 26 September, 2 Oktober 2013.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. DATA PRIBADI

Nama : Laela Noviana  
Nim : 2012110014  
Tempat / tanggal lahir : Pekalongan, 16 febuari 1992  
Jenis kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Gembong Gg mawar 6 Kedungwuni Pekalongan  
Riwayat Pendidikan :


1. SDN Podo 03 Kedungwwuni Lulus Tahun 2004
2. SMP N 02 Kedungwuni Lulus Tahun 2007
3. SMA Muhammadiyah 02 Pekalongan Lulus Tahun 2010
4. D3 Perbankan Syariah Angkatan 2010

### B. DATA ORANG TUA

Ayah : Suyono  
Ibu : Nurtiyah  
Alamat : Gembong Gg mawar 6 Kedungwuni Pekalongan

Demikian daftar riwayat hidup penulis yang mana hal tersebut penulis terangkan dengan sebenar-benarnya

Pekalongan, Oktober 2013


  
Penulis

## **Daftar Wawancara**

1. Apakah pengertian dari *Internet Banking* di BNI Syariah Cabang Pekalongan?
2. Sejak kapan BNI Syariah Cabang Pekalongan menggunakan *Internet Banking* dalam menunjang pelayanan?
3. Bagaimana cara aktivasi *Internet Banking* di BNI Syariah Cabang Pekalongan?
4. Apakah manfaat yang diperoleh nasabah dengan menggunakan *Internet Banking* di BNI Syariah Cabang Pekalongan?
5. Bagaimana peran *Internet Banking* dalam menunjang perbankan syariah?
6. Bagaimana cara penggunaan *Internet Banking* di BNI Syariah Cabang Pekalongan?
7. Berapakah biaya dan waktu yang dapat dihemat nasabah ketika menggunakan *Internet Banking* dalam bertransaksi?

- Administration
- » User Maintenance
- » Token Maintenance

Consumer Administration: [Token Maintenance](#) > Receipt Page

 [200013] Token Number inserted successfully

RECEIPT PAGE

Select Option

Option Type:

Ok

User Details

User Id	sanela1602
Customer Id	9232216829
Customer Name	LAELA NOVIANA
Token Number	1599073666

Back

Additional Information

- The bank can use this placeholder for displaying:
- Generic content to the customers (like service level agreement, general terms & conditions)
  - Function-specific information (like 'Please submit all remittance requests before 8 PM IST.')
  - Customer-specific information (like 'You have logged into our internet banking service as "BNI01.74438".')

Langsung ke Isi | Nomor ID Pelanggan: Semua ID Nasabah

Sesi anda akan habis dalam 0 hrs: 15 mins  
Cegah Sesi Berakhir | Logout

Selamat Datang Saudari LAELA NOVIANA (Laela)  
Login terakhir: 01-Jan-1900 00:00:00 WIB

BERANDA FAVORIT REKENING TRANSAKSI LAYANAN LAINNYA PROFIL

Transfer

Info & Administrasi Transfer

Pembelian/Pembayaran

Pembelian

Pembayaran Tagihan

TRANSAKSI: Pembelian/Pembayaran > Pembelian > Pembayaran Voucher Prabayar



## Pembayaran Voucher Prabayar

[104790] Request Anda berhasil dikirim. ID Referensi adalah 414906

Tanggal	28-Oct-2013
Nomor Referensi	20131028124056821640
Nomor Telepon	085870351829
Operator	MENTARI
Rekening Debet	0000000259314376
Nominal	IDR 25.000,00
Biaya Admin	IDR 0,00
Total Pembayaran	IDR 25.000,00

Harap unduh dan simpan/cetak bukti transaksi Anda.

Format File Unduhan [PDF file](#)





Semua ID Nasabah

Selamat Datang Saudari LAELA NOVIANA (Laela)  
 Login terakhir: 29-Oct-2013 06:13:57 WIB

BERANDA FAVORIT REKENING TRANSAKSI LAYANAN LAINNYA PROFIL

REKENING: Informasi Saldo & Mutasi > Saldo Rekening > Saldo Rekening

Saldo Rekening

Mutasi Dana Pensiun

Mutasi Tabungan & Giro

Mutasi Deposito & Tapenas

Mutasi Pinjaman

## Saldo Rekening

Nama Singkat:  Nomor Rekening:

Mata Uang:

Jumlah Data Ditampilkan:

Atur Template:

### Daftar Saldo Rekening

Menampilkan 1 - 1 dari 1 data

0	00000000259314376	Tabungan KU IB	9232216829	IDR	25.000.00
---	-------------------	----------------	------------	-----	-----------

Format File Unduhan