

**PENGGUNAAN TEKNOLOGI *INTERNET BANKING*
DALAM MENUNJANG PELAYANAN
DI BANK SYARIAH MANDIRI KCP PEKALONGAN KAJEN**

TUGAS AKHIR

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



Oleh :

FITRIYAH
NIM. 2012113065

ASAL BUKU INI :	Penulis
PENERBIT/HARGA :	
TGL. PENERIMAAN :	01-03-2017
NO. KLASIFIKASI :	TA D-3PBS 17.065 FIT-P
NO. INDUK :	IFTAT

**PROGRAM STUDI D III PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) PEKALONGAN
2016**

DEKLARASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitriyah

NIM : 2012113065

Prodi : D III Perbankan Syariah

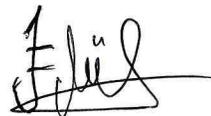
Menyatakan bahwa karya tulis ini adalah asli hasil karya sendiri dan penuh kejujuran serta tanggungjawab menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“PENGUNAAN TEKNOLOGI *INTERNET BANKING* DALAM MENUNJANG PELAYANAN DI BANK SYARIAH MANDIRI KCP PEKALONGAN KAJEN”**.

Semua informasi yang dimuat dalam karya ilmiah ini terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan dan semua isi dalam karya ilmiah ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab penulis.

Demikian Pernyataan Sebenar-benarnya

Pekalongan, 22 November 2016

Deklarator,



Fitriyah

2012113065

Marlina, M.pd
Perum Pisma Griya Asri Blok A No. 5 Denasri Kulon
Batang

NOTA PEMBIMBING

Lampiran : 3 (tiga) eksemplar
Hal : Naskah Tugas Akhir
Sdr . Fitriyah

Pekalongan, 14 November 2016

Kepada Yth.
Bapak Ketua STAIN Pekalongan
c/q. Ketua Jurusan Syariah
Di-

PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr.Wb.

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

Nama : FITRIYAH
NIM : 2012113065
Program Studi : D3 PERBANKAN SYARIAH
Judul : PENGGUNAAN TEKNOLOGI *INTERNET BANKING*
DALAM MENUNJANG PELAYANAN DI BANK SYARIAH
MANDIRI KCP PEKALONGAN KAJEN

Dengan ini kami mohon Tugas Akhir Saudara tersebut dapat segera diujikan (dimunafasahkan).

Demikian, harap menjadi perhatian dan disampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Pembimbing



Marlina, M.pd
NIP. 19820530 200501 2 001



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

Alamat : Jl. Kusuma Bangsa No.9 51114 Telp. (0285) 412575-412572 Fax. 423418
Website : www.stain-pekalongan.ac.id / E-mail : info@stain-pekalongan.ac.id

PENGESAHAN

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

Nama : **FITRIYAH**
NIM : **2012113065**
Judul TA : **PENGGUNAAN TEKNOLOGI INTERNET BANKING
DALAM MENUNJANG PELAYANAN DI BANK SYARIAH
MANDIRI KCP PEKALONGAN KAJEN**

Yang telah diujikan pada tanggal 22 November 2016 dan dinyatakan
berhasil serta diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya
(A.Md) dalam Ilmu Perbankan Syariah.

DewanPenguji,

Penguji I

Dra. Hj. Rita Rahmawati, M.Pd
NIP. 19650330 199103 2 001

Penguji II

Aenurofik, M.A
NIP. 19820120 201101 1 001

Pekalongan, 22 November 2016

Ketua



Dr. Ade Dedi Rohayana, M. Ag
NIP. 197107151998031005

PERSEMBAHAN

Hasil karya Tugas Akhir ini penulis persembahkan untuk orang-orang yang memiliki makna sangat berarti dalam kehidupan penulis dan dalam penulisan

Tugas Akhir ini. Sehingga penulis persembahkan kepada:

- ❖ *Kedua orang tuaku, yaitu ayah (H. Kasmani) dan ibu (Hj. Maroh) yang selalu mendidikku dengan sangat sabar, dan memberikan perhatian dan semangat penuh dalam kehidupanku sehingga hal tersebut memberikan dorongan baik moril, materil dan spiritual untukku dalam menyelesaikan studi di kampus STAIN Pekalongan ini. Semoga semua pengorbanan dan kasih sayang kalian mendapat imbalan dan kebahagiaan yang sebesar-besarnya dari ALLAH SWT.*
- ❖ *Saudara-saudaraku, baik kakak-kakaku (Nuryati, Saniti, Darsono, Isrohatun) maupun adik-adikku (Arif Islahudin, Fendi Islamiyanto, Vera Dewi Agustina) yang telah memberikan semangat dan keramaian dalam kehidupanku.*

MOTTO

بِقَدْرِ الْكَدِّ تُكْتَسَبُ الْمَعَالِي

*Artinya : "Sebesar usaha yang dikeluarkan, sebesar itu pula
kesuksesan yang di dapat"*

Semakin maju suatu teknologi, semakin maju pula moral suatu bangsa

ABSTRAK

Nama : Fitriyah

NIM : 2012113065

Judul : “Penggunaan Teknologi *Internet Banking* dalam Menunjang Pelayanan di Bank Syariah Mandiri KCP Pekalongan Kajen”

Internet Banking merupakan suatu cara untuk melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan jaringan internet yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi. Dengan naiknya minat masyarakat terhadap penggunaan internet dan telepon seluler, pengembangan jaringan *Internet Banking* menjadi sangat penting bagi bisnis perbankan untuk menjaga kesetiaan nasabah. *Internet Banking* menjawab tuntutan nasabah yang menginginkan *service* cepat, aman, nyaman, murah, tersedia 24 jam serta dapat diakses dari mana saja, baik melalui komputer, laptop, maupun telepon seluler. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran *Internet Banking* dalam menunjang pelayanan di BSM KCP Pekalongan Kajen serta supaya masyarakat mengetahui hambatan yang mungkin terjadi dan bagaimana cara BSM KCP Pekalongan Kajen dalam mengatasi hambatan tersebut.

Jenis penelitian dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah penelitian lapangan (*field research*), dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder dengan teknik pengumpulan datanya yaitu observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Sedangkan Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif analitis.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penggunaan *Internet Banking* di BSM KCP Pekalongan Kajen sangat berperan dalam berbagai transaksi yang dilakukan oleh nasabah, karena bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja selama 24 jam hanya dengan jaringan internet. Selain itu, penggunaan *Internet Banking* juga dapat membantu bank mengurangi biaya operasional dan meningkatkan penghasilan bank berupa *fee based income*. Akan tetapi penggunaan *Internet Banking* juga memiliki hambatan, di antaranya yaitu menjadi target oleh para *cybercrime* sehingga nasabah pengguna *Internet Banking* harus selalu berhati-hati dan waspada. Selain itu, masalah jaringan juga menjadi masalah karena dapat memutuskan atau menggagalkan transaksi yang sedang berjalan. Tapi pihak BSM KCP Pekalongan Kajen memiliki cara dalam mengatasi hambatan tersebut, seperti memakai sistem keamanan berlapis dan apabila hambatan tersebut disebabkan oleh jaringan atau terputusnya koneksi internet maka BSM KCP Pekalongan Kajen akan memprosesnya selama 14 hari kerja.

Kata kunci : Pelayanan Jasa Perbankan Syariah, *Internet Banking*.

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT atas segala nikmat, berkah, rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penyusunan Tugas Akhir yang berjudul **“PENGUNAAN TEKNOLOGI *INTERNET BANKING* DALAM MENUNJANG PELAYANAN DI BANK SYARIAH MANDIRI KCP PEKALONGAN KAJEN”** dapat diselesaikan dengan baik. Sebagai syarat untuk menyelesaikan program Diploma III Perbankan Syariah STAIN Pekalongan.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan Tugas Akhir ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan atas berkat dari ALLAH SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Untuk itu dalam kesempatan kali ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag. selaku ketua STAIN Pekalongan, yang telah mengesahkan Tugas Akhir ini.
2. Drs. Ahmad Tubagus Surur, M.Ag. selaku ketua Jurusan Syariah STAIN Pekalongan.
3. H. Ahmad Rosyid, S.E.,M.Si selaku Ketua Prodi DIII Perbankan Syariah STAIN Pekalongan yang selama ini telah memberkan nasihat-nasihat, motivasi, memberikan banyak ilmu tentang Perbankan Syariah.
4. Marlina, M.pd selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar senantiasa memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

5. Siti Aminah Chaniago, M.Si selaku wali dosen, yang telah menjadi orang tua selama saya duduk di bangku kuliah.
6. Bapak dan Ibu Dosen khususnya dosen program studi DIII Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu kepada saya.
7. Keluargaku tercinta Ibu, Bapak, Kakak, dan Adik serta saudara-saudaraku yang tanpa henti dan lelah memberikan semangat dan selalu mendoakan saya sehingga saya dapat menyelesaikan studi ini dengan baik dan lancar.
8. Teman-teman Prodi DIII Perbankan Syariah yang telah berjuang bersama dalam menjalankan perkuliahan.
9. Semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan, kesalahan dan kekhilafan. Oleh karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang bersifat konstruktif dari para pembaca demi perbaikan dan kesempurnaan Tugas Akhir ini. Akhirnya mudah-mudahan Tugas Akhir ini menjadi sebuah pengabdian tulus dan suci penulis kepada kaum muslim serta bermanfaat bagi para mahasiswa.

Pekalongan, 22 November 2016

Penulis



Fitriyah

2012113065

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
DEKLARASI.....	ii
NOTA PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	4
D. Penegasan Istilah.....	5
E. Sistematika Pembahasan.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori	9
1. Bank Syariah.....	9
2. Teknologi Informasi.....	11
3. <i>Internet Banking</i>	17
4. Konsep Pelayanan di Bank Syariah	32
B. Penelitian Terdahulu.....	38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	44
B. <i>Setting</i> Penelitian	45
1. Lokasi Penelitian.....	45
2. Waktu Penelitian.....	46
C. Data yang Dikumpulkan	47
D. Subyek dan Informan Penelitian.....	47
E. Sumber Data	48
1. Data Primer	49
2. Data Sekunder.....	49
F. Tahap-tahap Penelitian	50
1. Tahap Pra-lapangan	50
2. Tahap Lapangan.....	51
3. Tahap Analisa Data.....	52
4. Tahap Penulisan Laporan.....	52
G. Teknik Pengumpulan Data.....	53
1. Observasi.....	53
2. Wawancara.....	54
3. Studi Dokumen	55
H. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	55
I. Teknik Pengolahan Data.....	57
1. <i>Editing</i>	57
2. <i>Organizing</i>	57
3. <i>Analiting</i>	58
J. Teknik Analisis Data	58

BAB IV PAPARAN DAN PEMBAHASAN DATA HASIL

PENELITIAN

A. Paparan Data Hasil Penelitian.....	60
1. Gambaran Umum dan Latar Belakang Berdirinya	

BSM KCP Pekalongan Kaje.....	60
2. Lokasi BSM KCP Pekalongan Kaje	63
3. Visi dan Misi BSM KCP Pekalongan Kaje	64
4. Struktur Organisasi BSM KCP Pekalongan Kaje.....	64
5. Produk-produk di BSM KCP Pekalongan Kaje.....	68
B. Pembahasan Data Hasil Penelitian	71
1. Peran Penggunaan <i>Internet Banking</i> dalam Menunjang Pelayanan di BSM KCP Pekalongan Kaje.....	71
2. BSM KCP Pekalongan Kaje dalam Mengatasi Hambatan yang Terjadi dari Penggunaan <i>Internet Banking</i>	79

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	87
B. Saran	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN 1 : Daftar Wawancara

LAMPIRAN 2 : Pertanyaan Secara Tertulis Kepada Nasabah

LAMPIRAN 3 : Brosur *BSM Net Banking*

LAMPIRAN 4 : Aplikasi *BSM Net Banking*

LAMPIRAN 5 : Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	40
Tabel 4.1. Limit Per Transaksi BNB	74
Tabel 4.2. Perbandingan Waktu dan Biaya Penggunaan <i>Internet Banking</i>	77
Tabel 4.3. Fitur Layanan BSM <i>Net Banking</i> dan Biaya Per Transaksi	78

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1. Struktur Organisasi BSM KCP Pekalongan Kaje.....	65
Gambar 4.2. Struktur Organisasi BSM KCP Pekalongan Kaje.....	66



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan sistem teknologi informasi pada zaman modern ini semakin tinggi. Hal ini terbukti dengan banyaknya bank yang berdiri dengan memanfaatkan layanan internet untuk menarik dan menjaga loyalitas nasabahnya. Oleh karena itu, semakin banyak pesaing membuat semua bank berlomba untuk memberikan pelayanan jasa yang terbaik dan maksimal.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan, saat ini banyak bank yang menggunakan layanan *Internet Banking* karena dirasa lebih efisien dan efektif terutama jika dilihat dari segi penghematan waktu. Selain itu, *Internet Banking* juga menjadi penunjang dalam kegiatan operasional bank dan dapat meningkatkan standar layanannya.

Dapat diketahui bahwa pada zaman sekarang ini naiknya minat masyarakat terhadap penggunaan internet dan telepon seluler semakin tinggi, sebagian besar masyarakat tidak dapat dipisahkan dari *gadget* mereka. Bahkan sekarang ini *gadget* merupakan gaya hidup masyarakat baik kalangan atas, menengah maupun bawah sekalipun.

Dengan fenomena di atas, Bank Syariah Mandiri KCP Pekalongan Kaje sebagai salah satu bank syariah yang ada di daerah Kaje di mana pada daerah ini sebagian bank yang berdiri adalah bank konvensional, sehingga Bank Syariah Mandiri KCP Pekalongan Kaje pun mengembangkan fasilitas layanan informasi

seiring perkembangan teknologi yaitu dengan menggunakan layanan *Internet Banking* untuk dapat bersaing dengan bank konvensional sekitarnya yang juga menggunakan fasilitas yang sama. *Internet Banking* dapat diartikan sebagai suatu cara untuk melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan jaringan internet yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi.

Layanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri KCP Pekalongan Kajen ini sangat membantu nasabah dalam melakukan transaksi selama 24 jam. Oleh karena itu, sejak awal pendiriannya yaitu pada bulan Desember 2011 Bank Syariah Mandiri KCP Pekalongan Kajen langsung menerapkan *Internet Banking* sebagai salah satu layanan jasa yang disediakan untuk pelayanan kepada nasabahnya. Sehingga nasabah akan sangat terbantu dalam melakukan berbagai transaksi tanpa harus datang ke kantor cabang. Oleh karena itu, dari bulan Desember 2011 hingga pada tanggal 21 September 2016 sudah 88 nasabah yang tercatat menggunakan layanan *Internet Banking* di Bank Syariah Mandiri KCP Pekalongan Kajen. Sebagian besar nasabah pengguna *Internet Banking* adalah nasabah yang memiliki lebih dari satu rekening.¹

Dalam praktiknya, pertumbuhan pesat fasilitas perbankan ini rata-rata terjadi di kota-kota besar di Indonesia. Masyarakat di daerah lebih menyukai transaksi secara manual, yaitu mendatangi kantor cabang bank karena dirasa lebih aman daripada harus menggunakan *Internet Banking* yang memerlukan akses internet yang rawan terputusnya koneksi secara tiba-tiba di daerah pedesaan. Padahal apabila masyarakat pedesaan seperti daerah Kandangserang, Paninggaran,

¹ Aina Fatiyah, *Customer Service* di BSM KCP Pekalongan Kajen, Nasabah Pengguna *Internet Banking*, Wawancara Pribadi, Kajen, 21 September 2016.

dan daerah-daerah plosok sekitar Kajen lainnya mendatangi kantor cabang bank tersebut akan membutuhkan waktu perjalanan yang lama dan biaya ongkos yang tidak sedikit. Sehingga penggunaan *Internet Banking* mempunyai faktor pendukung dan penghambat dalam penerapannya, baik itu dari bank maupun dari sisi nasabahnya. Dari faktor tersebut tentu sangat berpengaruh terhadap tujuan penggunaan *Internet Banking* yang salah satunya yaitu menambah kepercayaan nasabah terhadap fasilitas pelayanan ini di Bank Syariah Mandiri KCP Pekalongan Kajen.

Dengan demikian, Bank Syariah Mandiri KCP Pekalongan Kajen wajib memberikan sosialisasi dan mengedukasi masyarakat mengenai layanan *Internet Banking* dan mengetahui keluhan-keluhan dan saran apa saja yang terkait dengan penggunaan *Internet Banking* oleh pengguna atau nasabah mereka, sehingga terbentuk suatu hubungan yang saling menguntungkan antara nasabah dengan perbankan. Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dalam penelitian ini penulis tertarik untuk mengambil judul **“Penggunaan Teknologi *Internet Banking* dalam Menunjang Pelayanan di Bank Syariah Mandiri KCP Pekalongan Kajen”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan penulis, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana peran *Internet Banking* dalam menunjang pelayanan perbankan syariah di BSM KCP Pekalongan Kajen?
2. Bagaimana cara BSM KCP Pekalongan Kajen dalam mengatasi hambatan yang terjadi dari penggunaan *Internet Banking*?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas penulis mempunyai tujuan di antaranya adalah sebagai berikut.

- a. Untuk mengetahui peran dari penggunaan *Internet Banking* dalam menunjang pelayanan perbankan syariah di BSM KCP Pekalongan Kajen.
- b. Untuk mengetahui cara yang dilakukan BSM KCP Pekalongan Kajen dalam mengatasi hambatan yang dialami dari penggunaan *Internet Banking*.

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain sebagai berikut.

a. Secara Praktis

- 1) Bagi Perusahaan atau BSM KCP Pekalongan Kajen

Sebagai media informasi untuk meningkatkan kualitas layanan *Internet Banking*.

2) Bagi Pembaca

Memberikan pengetahuan dan informasi tentang bagaimana pelaksanaan *Internet Banking*.

3) Bagi Nasabah/calon investor

Penulisan ini diharapkan dapat menjadi wacana dan masukan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi nasabah/calon investor dalam penggunaan *Internet Banking* guna mempermudah transaksi yang dilakukan.

b. Secara Teoritis

1) Penulisan ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai mekanisme penggunaan *Internet Banking* yang ada di Perbankan Syariah.

2) Sebagai bahan masukan untuk penelitian lebih lanjut dan untuk menambah pengetahuan tentang bank syariah pada umumnya dan sistem teknologi *Internet Banking* khususnya pada perbankan syariah.

D. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahan pemahaman dari judul "**Penggunaan Teknologi *Internet Banking* dalam Menunjang Pelayanan di Bank Syariah**

Mandiri KCP Pekalongan Kajej” penulis akan menegaskan istilah-istilah sebagai berikut.

a. Penggunaan

Penggunaan adalah proses, cara, dan perbuatan menggunakan sesuatu.

b. Teknologi

Adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, dan manipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas², atau dapat juga diartikan sebagai alat untuk mendapatkan suatu informasi yang kita inginkan dengan menggunakan seperangkat komputer kemudian dihubungkan ke jaringan internet.

c. *Internet Banking*

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.³

d. Pelayanan

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 yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen.⁴

² *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1988), hlm. 42.

³ Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hlm. 20.

⁴ Gronross dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), hlm. 2.

e. Bank Syariah Mandiri KCP Pekalongan Kajen

Bank Syariah Mandiri KCP Pekalongan Kajen adalah salah satu lembaga keuangan Syariah yang ada di daerah Kajen, yang secara resmi mulai beroperasi pada bulan Desember tahun 2011.⁵

Setelah dikupas masing-masing istilah tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa maksud dari judul penelitian ini yaitu untuk mengetahui bahwa penggunaan *Internet Banking* di BSM KCP Pekalongan Kajen dapat berperan dalam menunjang pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabahnya sehingga hal tersebut dapat mempermudah dalam melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet dengan aman dan nyaman selama 24 jam yang dapat menguntungkan pihak-pihak yang bersangkutan baik bagi bank maupun bagi nasabah BSM KCP Pekalongan Kajen itu sendiri.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah dalam mengarahkan penyusunan Tugas Akhir dan dapat dipahami dengan sistematis, maka dalam pembahasan Tugas Akhir ini penulis membaginya dalam lima bab, yaitu sebagai berikut.

Bab I merupakan pendahuluan, bab ini berisikan secara singkat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka. Merupakan acuan untuk menganalisis data yang diperoleh. Berisikan tentang teori yang meliputi pengertian bank syariah,

⁵ Aina Fatiyah, *Customer Service* di BSM KCP Pekalongan Kajen, Penggunaan Teknologi BSM *Net Banking* dan Sistem Keamanan, Wawancara Pribadi, Kajen, 6 September 2016.

teknologi informasi, *Internet Banking*, dan konsep pelayanan di bank syariah. bab ini juga berisi penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian penulis.

Bab III merupakan metode penelitian, yang terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis yang digunakan.

Bab IV merupakan laporan penelitian, terdiri dari gambaran umum tentang lokasi penelitian, penyajian dan analisis data yang berhubungan dengan pertanyaan yang ada di rumusan masalah.

Bab V merupakan penutup, yang berisikan kesimpulan dan saran dari permasalahan penelitian.



BAB V

PENUTUP

A. SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan berupa data-data observasi dan dengan didukung wawancara sehingga diperoleh hasil seperti yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. *Internet Banking* berperan dalam pelayanan di Bank Syariah Mandiri KCP Pekalongan Kajen, karena dengan adanya *Internet Banking* maka baik nasabah maupun bank sama-sama mendapatkan kemudahan serta keuntungan. Di samping tidak perlu ada antrean panjang di *counter* bank, hal tersebut juga karena transaksi menjadi lebih cepat, aman, nyaman, dan biaya per transaksi yang dilakukan melalui *Internet Banking* jauh lebih murah ketimbang biaya per transaksi ke kantor cabang. Pihak bank juga akan mendapatkan pendapatan tambahan di luar pendapatan umum dari setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah berupa *fee based income*.
2. Dibalik kemudahan *Internet Banking* tersimpan pula resiko dan hambatan yang mungkin terjadi. Resiko dan hambatan tersebut bisa datang dari para pelaku kejahatan atau disebut *cybercrime*, selain itu juga bisa disebabkan oleh jaringan atau sinyal yang terputus atau putus koneksi. Jika terjadi masalah terkait dengan kejahatan dari pelaku *cybercrime*, maka pihak Bank Syariah Mandiri KCP Pekalongan Kajen hanya memprosesnya lewat pihak berwajib saja. Akan tetapi, jika masalah yang terjadi terkait dengan hubungan jaringan

atau koneksi internet, maka Bank Syariah Mandiri KCP Pekalongan Kajen akan memprosesnya dalam waktu 14 hari kerja untuk menyelesaikan dan memperbaiki masalah yang terjadi kepada nasabah dan mengembalikan saldo nasabah jika memang transaksi yang dilakukan belum berhasil.

B. SARAN

Berdasarkan hasil analisa dan kesimpulan, maka peneliti memberikan saran agar supaya nantinya Bank Syariah Mandiri KCP Pekalongan Kajen lebih berhasil lagi dalam produk layanan *Internet Banking* dan bisa lebih diminati lagi oleh nasabah. Oleh karena itu, peneliti menuliskan beberapa saran kepada pihak Bank Syariah Mandiri KCP Pekalongan Kajen sebagai berikut.

1. Teknologi *Internet Banking* yang semakin maju juga diikuti dengan tindakan kejahatan yang semakin maju pula. Untuk itu peneliti menyarankan kepada pihak bank untuk selalu berhati-hati dan waspada terhadap kejahatan yang akan timbul, yang mungkin tidak akan diperhitungkan sebelumnya. Karena jika suatu bank lemah dalam sistem pengamanannya, maka tindakan kejahatan akan mudah sekali masuk dan merusak data dari server bank, sehingga keamanan data nasabah akan dipertaruhkan. Jika hal tersebut terjadi maka pihak nasabah tidak akan percaya lagi pada bank dan enggan untuk menggunakan layanan *Internet Banking* untuk bertransaksi lagi.
2. Hambatan dalam penggunaan *Internet Banking* bisa saja terjadi, sehingga keamanan dan kenyamanan merupakan dua hal yang saling berkesinambungan. Jadi menurut peneliti bank dan nasabah harus selalu

menjaga kerahasiaan pada sistem keamanan, seperti bank harus mengingatkan kepada nasabahnya untuk menjaga kerahasiaan *Usser ID* dan *Password* agar tidak diketahui oleh orang lain. Selain itu, bank juga harus memberikan sosialisasi dan edukasi bagi nasabah pengguna *Internet Banking* untuk selalu berhati-hati dalam melakukan transaksi finansial maupun non finansial khususnya jika hal tersebut dilakukan di warnet, nasabah dihimbau agar sesegera mungkin melakukan *log out* setelah transaksi selesai.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- A. Kadir. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Adya Barata, Atep. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Agus Riswadi, Budi. 2005. *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Burhanuddin S. 2010. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hasta Putranta, Dewa. 2004. *Pengantar Sistem dan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Amus.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis. Ed.1*. Yogyakarta: BPF.
- Ismail. 2010. *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: Kencana.
- J. Moleong, Lexy. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda karya.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*. 1988. Jakarta: Balai Pustaka.
- Lewis, Gary dan Kenneth Thygerson. 1997. *The Financial Institution Internet Source Book*. New York: Mc.Graw-Hill.
- Mardalis. 1989. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT.Bumi Aksara, 1989.
- Muhammad. 2004. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Nurastuti, Wiji. 2011. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Purwanto, Ngalm. 1998. *Prinsip-prinsip dan Teknik Evaluasi Pengajaran*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Ratminto, Gronross dan Atik Septi Winarsih. 2008. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rianto Al Arif, M. Nur. 2010. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Sistem Teknologi Informasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Soeratno. 1995. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: UUP AMP YKPN.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustakabarupress.
- Sutabri, Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi.
- Tciptono, Fandi. 2008. *Service Manajemen untuk Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.
- Umar, Husein. 1997. *Studi Kelayakan Bisnis Edisi 3*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

B. Penelitian Tugas Akhir:

- Aisiyah Amanah, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Internet Banking (Studi pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Yogyakarta)", *skripsi tidak diterbitkan* (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2014). <http://digilib.uin-suka.ac.id/11321/2/BAB%20I,%20V,%20DAFTAR%20PUSTAKA.pdf>. Diakses tanggal 16 Juni 2016.
- Laela Noviana, "Penggunaan Internet Banking dalam Menunjang Pelayanan Perbankan Syariah (Studi Kasus di BNI Syariah Cabang Pekalongan)", *Tugas Akhir Ahli Madya Perbankan Syariah* (Pekalongan: Perpustakaan STAIN Pekalongan, 2013).
- Laelatul Mahfudhoh, "Sistem Transaksi Mobile Banking dalam Perspektif Hukum Islam di BNI Syariah Cabang Pekalongan", *Tugas Akhir Ahli Madya Perbankan Syariah* (Pekalongan: Perpustakaan STAIN Pekalongan, 2010).
- Mifrokhatus Nisa', "Implementasi Teknologi Internet Banking Pada Bank Syariah (Studi Kasus di BNI Syariah Cabang Pekalongan)", *Tugas Akhir Ahli Madya Perbankan Syariah* (Pekalongan: Perpustakaan STAIN Pekalongan, 2012).
- Nur Fakhrus Salis, "Sistem Teknologi Internet Banking di BNI Syariah Cabang Pekalongan", *Tugas Akhir Ahli Madya Perbankan Syariah* (Pekalongan: Perpustakaan STAIN Pekalongan, 2007).

C. Internet

Bank Indonesia, "Internet Banking", <http://www.bi.go.id/id/peraturan/arsip-peraturan/Perbankan2004/se-6-18-04-dpnp.pdf>. Diakses tanggal 18 September 2016.

Bank Syariah Mandiri, "BSM Net Banking", <http://www.syariahmandiri.co.id/> Diakses tanggal 10 Agustus 2016.

Bank Syariah Mandiri, "Layanan 24 Jam-BSM Net Banking", <http://www.syariahmandiri.co.id/category/layanan-24-jam/bsm-net-banking/> Diakses tanggal 10 Agustus 2016.

Budi Rahardjo, "Aspek Teknologi dan Keamanan dalam Internet Banking", <http://www.indocisc.com>. Diakses tanggal 29 Agustus 2016.

Eny Prihiyani, "Memaksimalkan Internet Banking", <http://nasional.kompas.com/read/2012/09/25/09282361/Memaksimalkan.Internet.Banking>. Diakses tanggal 01 September 2016.

D. Wawancara

Aina Fatiyah, *Customer Service* di BSM KCP Pekalongan Kajen, Wawancara Pribadi, Kajen.

DAFTAR WAWANCARA

1. **Pertanyaan** : Kapan *Internet Banking* di BSM KCP Pekalongan Kajen mulai digunakan?

Jawaban : *BSM Net Banking* mulai digunakan sejak awal pendirian BSM KCP Pekalongan Kajen yaitu pada akhir tahun 2011 atau pada bulan Desember 2011, berarti sudah hampir 5 tahun hingga sekarang.

2. **Pertanyaan** : Berapa jumlah nasabah pengguna *Internet Banking* di BSM KCP Pekalongan Kajen?

Jawaban : Jumlah nasabah *Net Banking* disini sejak awal pendirian hingga pada tanggal hari ini (21 September 2016) yaitu sebanyak 88 nasabah.

3. **Pertanyaan** : Apakah semua nasabah yang mempunyai rekening di BSM KCP Pekalongan Kajen juga memiliki akses *Internet Banking*?

Jawaban : Tidak semua nasabah disini menggunakan *Net Banking*, karena sebagian nasabah di BSM ini adalah nasabah mabrur yang kebanyakan orang tua jadi mereka tidak tertarik dengan layanan jasa ini. Sebagian besar nasabah pengguna *Net Banking* disini adalah nasabah yang memiliki lebih dari satu rekening.

4. **Pertanyaan** : Apa kelebihan penggunaan *Internet Banking* dibandingkan dengan penggunaan *Mobile Banking* dan *SMS Banking*?

Jawaban : Sebenarnya *Net Banking* ini lebih banyak kelebihannya jika dibandingkan dengan *Mobile Banking* dan *SMS Banking*, karena *Net Banking* ini lebih lancar dan memiliki limit transaksi harian yang besar. Jika saja *Mobile Banking* dan *SMS Banking* memiliki limit seperti ATM dengan limit standar harian hanya 5 juta saja, maka *Net Banking* ini memiliki limit standar harian sebesar 25 juta. Selain itu, dengan *Net Banking* semua rekening nasabah di BSM KCP Pekalongan Kajen bisa terlihat seperti tabungan, giro, deposito, dan pembiayaan, sehingga nasabah bisa melihat mutasi rekening mereka selama 1 bulan terakhir. *Net Banking* juga ada aplikasi cetaknya sehingga bukti transaksi bisa dicetak sendiri di rumah.

5. **Pertanyaan** : Bagaimana sistem keamanan yang diterapkan BSM KCP Pekalongan Kaje dalam penggunaan *Internet Banking*?

Jawaban : Nasabah *Net Banking* akan diberikan amplop *Key Code BSM Net Banking* yang masih tertutup, disitu tertulis *Usser ID* dan *Password* nasabah. *Usser ID* dan *Password* hanya digunakan untuk mengakses, membuka *Net Banking* dan melakukan transaksi non finansial yang tidak ada hubungannya dengan pengeluaran saldo, nasabah bisa mengecek saldo, cek daftar mutasi rekening, dan bahkan melihat hutang jika mereka memiliki pembiayaan. Nasabah juga diberikan TAN dan PIN Otorisasi, itu berguna saat melakukan transaksi finansial yang ada hubungannya dengan pengeluaran saldo rekening seperti transfer antar rekening bank dan pembelian pulsa atau membayar tagihan-tagihan.

6. **Pertanyaan** : Bagaimana perbandingan waktu dan biaya dalam penggunaan *Internet Banking* di BSM KCP Pekalongan Kaje?

Jawaban : Waktu yang diperlukan oleh seorang *Teller* di BSM KCP Pekalongan Kaje untuk menyelesaikan suatu transaksi pembayaran maupun transfer antar rekening BSM dan transfer online antar bank diperkirakan maksimum sekitar 5 menit dengan biaya transaksi sebesar Rp. 9.000,-, sedangkan dengan penggunaan *Net Banking* nasabah hanya butuh waktu 2 menit saja dan biaya transaksi sebesar Rp. 6.500,-. Dan untuk transfer SKN/RTGS seorang *Teller* diperkirakan dapat menyelesaikannya dalam waktu maksimum sekitar 15 menit dengan biaya transaksi sebesar Rp. 35.000,-, sedangkan jika dilakukan dengan *Net Banking* seorang nasabah hanya membutuhkan waktu 5 menit saja dengan biaya transaksi sebesar Rp. 25.000,-.

7. **Pertanyaan** : Berapa limit transaksi yang bisa dicapai dari penggunaan *Internet Banking*?

Jawaban :

a. Nasabah Perorangan

No	Jenis Transaksi BSM	Limit Per Transaksi
1	Transfer Online	s.d Rp25 Juta
2	Transfer Pindah Buku	s.d Rp250 Juta (sesuai limit harian)
3	Transfer SKN	s.d Rp250 Juta (sesuai limit harian)
4	Transfer RTGS	> Rp100 Juta s.d Rp250 Juta (sesuai limit harian)

b. Nasabah Perusahaan (Limit Standar)

No	Jenis Transaksi BSM	Limit Per Transaksi
1	Transfer Online	s.d Rp25 Juta
2	Transfer Pindah Buku	s.d Rp10 Miliar (sesuai limit harian)
3	Transfer SKN	s.d Rp500 Juta (sesuai limit harian)
4	Transfer RTGS	> Rp100 Juta s.d Rp10 M (sesuai limit harian)

c. Nasabah Perusahaan Efek

No	Jenis Transaksi BSM	Limit Per Transaksi
1	Transfer Online	s.d Rp25 Juta
2	Transfer Pindah Buku	Unlimited*
3	Transfer SKN	s.d Rp500 Juta (sesuai limit harian)
4	Transfer RTGS	Unlimited*

* Unlimited sd 9.999.999.999,99

8. **Pertanyaan :** Apakah penggunaan *Internet Banking* membantu BSM KCP Pekalongan KAJEN dalam melakukan kegiatan operasionalnya?

Jawaban : Pastinya sangat membantu, karena dengan adanya *Internet Banking* baik *Customer Service* maupun *Teller* akan lebih ringan hal tersebut karena nasabah bisa mengakses informasi melalui *Net Banking* dan melakukan transaksi tanpa harus datang ke *Teller*.

9. **Pertanyaan :** Apakah penggunaan *Internet Banking* memberi peran dalam pelayanan di BSM KCP Pekalongan KAJEN?

Jawaban : Iya, karena dengan *Net Banking* bisa diakses oleh nasabah kapan saja, dan di mana saja tanpa harus datang ke bank untuk mendapatkan

informasi atau melakukan transaksi sehingga Bank Syariah Mandiri KCP Pekalongan Kajen tidak perlu lagi mengurus antrean panjang nasabah, karena kini setiap nasabah dapat melakukan kegiatan dasar bank di manapun. Mengurangi biaya tenaga kerja, karena Bank Syariah Mandiri KCP Pekalongan Kajen tidak perlu lagi merekrut banyak pegawai untuk menjaga *counter* bank. Mengurangi biaya modal pembangunan kantor cabang baru, karena sebenarnya nasabah tidak perlu lagi pergi ke ATM atau bank, dan hanya cukup berurusan dengan komputer atau *handphone* saja yang terhubung dengan jaringan internet. Selain itu, *Net banking* sangat membantu dalam melakukan transaksi besar atau via SKN/RTGS dengan limit yang besar sehingga pihak *Teller* tidak perlu lama untuk memprosesnya, karena jika hal tersebut dilakukan secara mandiri oleh nasabah pastinya akan lebih cepat. Dan dengan *Net Banking* ini bank akan mendapatkan tambahan pendapatan di luar pendapatan umum berupa *fee based income* yang diperoleh dari setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah.

10. **Pertanyaan** : Hambatan apa saja yang mungkin terjadi dari penggunaan *Internet Banking* di BSM KCP Pekalongan Kajen?

Jawaban : Hambatan yang mungkin terjadi bisa saja datang dari pelaku kejahatan atau *cybercrime* dan masalah jaringan atau koneksi internet.

11. **Pertanyaan** : Bagaimana pihak BSM KCP Pekalongan Kajen mengatasi berbagai hambatan yang terjadi dari penggunaan *Internet Banking*?

Jawaban : Jika misal hambatan tersebut karena kelalaian nasabah sehingga mungkin sistem nasabah bisa dimasuki oleh *cybercrime* maka nasabah bertanggungjawab penuh dan membebaskan bank dari segala tuntutan, pihak bank hanya akan memprosesnya lewat pihak berwajib saja. Sedangkan jika mungkin masalahnya karena jaringan internet, maka apabila transaksi nasabah gagal dan saldo terpotong maka bank akan memprosesnya dengan cara menghubungi pusat BSM apakah transaksi sudah berhasil atau belum, jika belum berhasil maka saldo nasabah akan dikembalikan secara penuh, tetapi jika sudah berhasil maka pihak bank akan melakukan konfirmasi kepada nasabah.

12. **Pertanyaan** : Apakah pihak BSM KCP Pekalongan Kajen bertanggungjawab atas masalah yang terjadi dan mengakibatkan kerugian pihak nasabah?

Jawaban : Kesalahan/kekeliruan dalam mengakses alamat layanan BSM *Net Banking* dan kerugian yang ditimbulkan atas kesalahan/kekeliruan tersebut merupakan sepenuhnya menjadi tanggungjawab nasabah dan membebaskan bank dari segala tuntutan yang mungkin timbul sebagai akibat kesalahan/kekeliruan tersebut.

13. **Pertanyaan** : Bagaimana proses pengaduan nasabah jika terkena masalah dalam hal penggunaan *Internet Banking* di BSM KCP Pekalongan Kajen?

Jawaban : Nasabah harus datang langsung ke kantor Bank Syariah Mandiri KCP Pekalongan Kajen, nasabah menemui *Customer service* dan melakukan pengaduan, kemudian *Customer Service* menerima pengaduan dari pihak nasabah dan memprosesnya. Lamanya penyelesaian pengaduan oleh pihak nasabah dilakukan maksimum dalam waktu 14 hari kerja. Jika proses tersebut sudah selesai maka pihak Bank Syariah Mandiri KCP Pekalongan Kajen akan langsung memberikan konfirmasi kepada nasabah.

Kajen, 19 Oktober 2016

Narasumber,



Aina Fatiyah

Customer Service

PERTANYAAN SECARA TERTULIS KEPADA NASABAH
“Penggunaan Teknologi *Internet Banking* dalam Menunjang Pelayanan di
Bank Syariah Mandiri KCP Pekalongan Kajen”

Kepada Yth,
Bpk/Ibu/Saudara/i
Di Kajen

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat,
Bersama ini saya :

Nama : Fitriyah

NIM : 2012113065

Mahasiswa : DIII Perbankan Syariah Jurusan Syariah & Ekonomi Islam
STAIN Pekalongan.

Sedang mengadakan penelitian dengan judul **“Penggunaan Teknologi *Internet Banking* dalam Menunjang Pelayanan di Bank Syariah Mandiri KCP Pekalongan Kajen”**. Untuk keperluan tersebut, saya mohon bantuan Bpk/Ibu/Saudara/i untuk memberikan jawaban pada pertanyaan ini dengan sebenar-benarnya. Pertanyaan ini dibuat dalam rangka penyusunan Tugas Akhir yang menjadi salah satu syarat menyelesaikan program Ahli Madya (A.Md) di bidang Ilmu Perbankan Syariah STAIN Pekalongan. Saya menjamin kerahasiaan atas data dan informasi yang diberikan kepada saya untuk tidak diberitahukan kepada pihak lain dalam kepentingan apapun.

Atas bantuan dan perhatian anda, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Hormat Saya



Fitriyah

Petunjuk Pengisian:

Pada pertanyaan di bawah ini, responden dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan berikut dengan keadaan/kondisi yang sebenarnya.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nasabah produk :
 - a. Tabungan
 - b. Giro
 - c. Deposito
 - d. Pembiayaan
2. Rekening di BSM :
 - a. 1
 - b. 2
 - c. 3
 - d. Lainnya...
3. Jenis kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
4. Umur :
 - a. 17 - 20 tahun
 - b. 21 - 28 tahun
 - c. 29 - 40 tahun
 - d. > 40 tahun
5. Lokasi tempat tinggal :
 - a. Utara Kajen
 - b. Barat Kajen
 - c. Timur Kajen
 - d. Selatan Kajen
6. Status :
 - a. Belum menikah
 - b. Menikah
7. Pendidikan terakhir :
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. S1
 - e. Lainnya...
8. Pekerjaan responden :
 - a. Wiraswasta
 - b. Pegawai Swasta
 - c. PNS
 - d. Ibu Rumah Tangga
 - e. Lainnya...

9. Perangkat yang biasa digunakan untuk mengakses *BSM Net Banking* :

- a. *Handphone*
- b. Laptop
- c. Tab
- d. Komputer
- e. Lainnya...

Petunjuk Pengisian :

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan jalan memberikan tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No.	Keterangan	Tanggapan Responden			
		SS	S	TS	STS
1	Menu <i>Internet Banking</i> mudah dimengerti.		✓		
2	Saya merasa mampu menggunakan <i>Internet Banking</i> untuk bertransaksi.	✓			
3	Tidak sulit untuk mendapatkan jaringan internet di lokasi saya.		✓		
4	Transaksi <i>Internet Banking</i> dapat dilakukan kapan saja tanpa batas waktu.		✓		
5	Menggunakan <i>Internet Banking</i> tidak memiliki risiko yang tinggi terutama yang berhubungan dengan keamanan data pribadi nasabah.			✓	
6	Dapat menjamin kebutuhan nasabah dalam melakukan beberapa transaksi <i>Internet Banking</i> .		✓		
7	Saya yakin tidak ada pencurian uang dalam menggunakan <i>Internet Banking</i> .			✓	
8	Gangguan jaringan <i>Internet Banking</i> sangat rendah.			✓	
9	<i>Internet Banking</i> mudah untuk diakses.		✓		
10	Transaksi dalam <i>Internet Banking</i> dapat dilakukan dengan cepat.		✓		

11	Transaksi transfer dana melalui <i>Internet Banking</i> dapat dipercaya.		✓		
12	<i>Internet Banking</i> dapat dimanfaatkan secara maksimal untuk memenuhi kebutuhan saya.		✓		
13	Dorongan akan kebutuhan membuat saya kelak harus menggunakan <i>Internet Banking</i> .		✓		
14	Saya akan mendapat pengetahuan lebih baik tentang <i>Internet Banking</i> .		✓		
15	Jika sudah memiliki layanan <i>Internet Banking</i> saya akan mendapat banyak kemudahan dalam bertransaksi.		✓		
16	Saya ingin menggunakan <i>Internet Banking</i> karena tuntutan profesi.			✓	

Petunjuk Pengisian:

Pada pertanyaan di bawah ini, responden dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan berikut dengan keadaan/kondisi yang sebenarnya.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nasabah produk :
 - a. Tabungan
 - b. Giro
 - c. Deposito
 - d. Pembiayaan
2. Rekening di BSM :
 - a. 1
 - b. 2
 - c. 3
 - d. Lainnya...
3. Jenis kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
4. Umur :
 - a. 17 - 20 tahun
 - b. 21 - 28 tahun
 - c. 29 - 40 tahun
 - d. > 40 tahun
5. Lokasi tempat tinggal :
 - a. Utara Kajen
 - b. Barat Kajen
 - c. Timur Kajen
 - d. Selatan Kajen
6. Status :
 - a. Belum menikah
 - b. Menikah
7. Pendidikan terakhir :
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. S1
 - e. Lainnya...
8. Pekerjaan responden :
 - a. Wiraswasta
 - b. Pegawai Swasta
 - c. PNS
 - d. Ibu Rumah Tangga
 - e. Lainnya...

9. Perangkat yang biasa digunakan untuk mengakses *BSM Net Banking* :

- ~~a.~~ Handphone
- b. Laptop
- c. Tab
- d. Komputer
- e. Lainnya...

Petunjuk Pengisian :

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan jalan memberikan tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No.	Keterangan	Tanggapan Responden			
		SS	S	TS	STS
1	Menu <i>Internet Banking</i> mudah dimengerti.	✓			
2	Saya merasa mampu menggunakan <i>Internet Banking</i> untuk bertransaksi.		✓		
3	Tidak sulit untuk mendapatkan jaringan internet di lokasi saya.		✓		
4	Transaksi <i>Internet Banking</i> dapat dilakukan kapan saja tanpa batas waktu.	✓			
5	Menggunakan <i>Internet Banking</i> tidak memiliki risiko yang tinggi terutama yang berhubungan dengan keamanan data pribadi nasabah.		✓		
6	Dapat menjamin kebutuhan nasabah dalam melakukan beberapa transaksi <i>Internet Banking</i> .	✓			
7	Saya yakin tidak ada pencurian uang dalam menggunakan <i>Internet Banking</i> .		✓		
8	Gangguan jaringan <i>Internet Banking</i> sangat rendah.		✓		
9	<i>Internet Banking</i> mudah untuk diakses.	✓			
10	Transaksi dalam <i>Internet Banking</i> dapat dilakukan dengan cepat.		✓		

11	Transaksi transfer dana melalui <i>Internet Banking</i> dapat dipercaya.	✓			
12	<i>Internet Banking</i> dapat dimanfaatkan secara maksimal untuk memenuhi kebutuhan saya.	✓			
13	Dorongan akan kebutuhan membuat saya kelak harus menggunakan <i>Internet Banking</i> .	✓			
14	Saya akan mendapat pengetahuan lebih baik tentang <i>Internet Banking</i> .	✓			
15	Jika sudah memiliki layanan <i>Internet Banking</i> saya akan mendapat banyak kemudahan dalam bertransaksi.		✓		
16	Saya ingin menggunakan <i>Internet Banking</i> karena tuntutan profesi.		✓		

Petunjuk Pengisian:

Pada pertanyaan di bawah ini, responden dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan berikut dengan keadaan/kondisi yang sebenarnya.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nasabah produk :
 - a. Tabungan
 - b. Giro
 - c. Deposito
 - d. Pembiayaan
2. Rekening di BSM :
 - a. 1
 - b. 2
 - c. 3
 - d. Lainnya..⁵
3. Jenis kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
4. Umur :
 - a. 17 - 20 tahun
 - b. 21 - 28 tahun
 - c. 29 - 40 tahun
 - d. > 40 tahun
5. Lokasi tempat tinggal :
 - a. Utara Kajen
 - b. Barat Kajen
 - c. Timur Kajen
 - d. Selatan Kajen
6. Status :
 - a. Belum menikah
 - b. Menikah
7. Pendidikan terakhir :
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. S1
 - e. Lainnya...^B
8. Pekerjaan responden :
 - a. Wiraswasta
 - b. Pegawai Swasta
 - c. PNS
 - d. Ibu Rumah Tangga
 - e. Lainnya...

9. Perangkat yang biasa digunakan untuk mengakses *BSM Net Banking* :

- a. Handphone
- b. Laptop
- c. Tab
- d. Komputer
- e. Lainnya...

Petunjuk Pengisian :

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan jalan memberikan tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No.	Keterangan	Tanggapan Responden			
		SS	S	TS	STS
1	Menu <i>Internet Banking</i> mudah dimengerti.	✓			
2	Saya merasa mampu menggunakan <i>Internet Banking</i> untuk bertransaksi.	✓			
3	Tidak sulit untuk mendapatkan jaringan internet di lokasi saya.		✓		
4	Transaksi <i>Internet Banking</i> dapat dilakukan kapan saja tanpa batas waktu.		✓		
5	Menggunakan <i>Internet Banking</i> tidak memiliki risiko yang tinggi terutama yang berhubungan dengan keamanan data pribadi nasabah.			✓	
6	Dapat menjamin kebutuhan nasabah dalam melakukan beberapa transaksi <i>Internet Banking</i> .		✓		
7	Saya yakin tidak ada pencurian uang dalam menggunakan <i>Internet Banking</i> .		✓		
8	Gangguan jaringan <i>Internet Banking</i> sangat rendah.			✓	
9	<i>Internet Banking</i> mudah untuk diakses.		✓		
10	Transaksi dalam <i>Internet Banking</i> dapat dilakukan dengan cepat.			✓	

11	Transaksi transfer dana melalui <i>Internet Banking</i> dapat dipercaya.	✓			
12	<i>Internet Banking</i> dapat dimanfaatkan secara maksimal untuk memenuhi kebutuhan saya.	✓			
13	Dorongan akan kebutuhan membuat saya kelak harus menggunakan <i>Internet Banking</i> .	✓			
14	Saya akan mendapat pengetahuan lebih baik tentang <i>Internet Banking</i> .	✓			
15	Jika sudah memiliki layanan <i>Internet Banking</i> saya akan mendapat banyak kemudahan dalam bertransaksi.	✓			
16	Saya ingin menggunakan <i>Internet Banking</i> karena tuntutan profesi.		✓		

Petunjuk Pengisian:

Pada pertanyaan di bawah ini, responden dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan berikut dengan keadaan/kondisi yang sebenarnya.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nasabah produk :
 - a. Tabungan
 - b. Giro
 - c. Deposito
 - d. Pembiayaan
2. Rekening di BSM :
 - a. 1
 - b. 2
 - c. 3
 - d. Lainnya...⁵
3. Jenis kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
4. Umur :
 - a. 17 - 20 tahun
 - b. 21 - 28 tahun
 - c. 29 - 40 tahun
 - d. > 40 tahun
5. Lokasi tempat tinggal :
 - a. Utara Kajen
 - b. Barat Kajen
 - c. Timur Kajen
 - d. Selatan Kajen
6. Status :
 - a. Belum menikah
 - b. Menikah
7. Pendidikan terakhir :
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. S1
 - e. Lainnya...^{D3}
8. Pekerjaan responden :
 - a. Wiraswasta
 - b. Pegawai Swasta
 - c. PNS
 - d. Ibu Rumah Tangga
 - e. Lainnya...

9. Perangkat yang biasa digunakan untuk mengakses *BSM Net Banking* :

- a. Handphone
- b. Laptop
- c. Tab
- d. Komputer
- e. Lainnya...

Petunjuk Pengisian :

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan jalan memberikan tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No.	Keterangan	Tanggapan Responden			
		SS	S	TS	STS
1	Menu <i>Internet Banking</i> mudah dimengerti.		✓		
2	Saya merasa mampu menggunakan <i>Internet Banking</i> untuk bertransaksi.	✓			
3	Tidak sulit untuk mendapatkan jaringan internet di lokasi saya.	✓			
4	Transaksi <i>Internet Banking</i> dapat dilakukan kapan saja tanpa batas waktu.	✓			
5	Menggunakan <i>Internet Banking</i> tidak memiliki risiko yang tinggi terutama yang berhubungan dengan keamanan data pribadi nasabah.		✓		
6	Dapat menjamin kebutuhan nasabah dalam melakukan beberapa transaksi <i>Internet Banking</i> .	✓			
7	Saya yakin tidak ada pencurian uang dalam menggunakan <i>Internet Banking</i> .		✓		
8	Gangguan jaringan <i>Internet Banking</i> sangat rendah.		✓		
9	<i>Internet Banking</i> mudah untuk diakses.		✓		
10	Transaksi dalam <i>Internet Banking</i> dapat dilakukan dengan cepat.		✓		

11	Transaksi transfer dana melalui <i>Internet Banking</i> dapat dipercaya.	✓			
12	<i>Internet Banking</i> dapat dimanfaatkan secara maksimal untuk memenuhi kebutuhan saya.		✓		
13	Dorongan akan kebutuhan membuat saya kelak harus menggunakan <i>Internet Banking</i> .		✓		
14	Saya akan mendapat pengetahuan lebih baik tentang <i>Internet Banking</i> .		✓		
15	Jika sudah memiliki layanan <i>Internet Banking</i> saya akan mendapat banyak kemudahan dalam bertransaksi.	✓			
16	Saya ingin menggunakan <i>Internet Banking</i> karena tuntutan profesi.		✓		

Petunjuk Pengisian:

Pada pertanyaan di bawah ini, responden dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan berikut dengan keadaan/kondisi yang sebenarnya.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nasabah produk :
 - a. Tabungan
 - b. Giro
 - c. Deposito
 - d. Pembiayaan
2. Rekening di BSM :
 - a. 1
 - b. 2
 - c. 3
 - d. Lainnya...
3. Jenis kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
4. Umur :
 - a. 17 - 20 tahun
 - b. 21 - 28 tahun
 - c. 29 - 40 tahun
 - d. > 40 tahun
5. Lokasi tempat tinggal :
 - a. Utara Kajen
 - b. Barat Kajen
 - c. Timur Kajen
 - d. Selatan Kajen
6. Status :
 - a. Belum menikah
 - b. Menikah
7. Pendidikan terakhir :
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. S1
 - e. Lainnya...
8. Pekerjaan responden :
 - a. Wiraswasta
 - b. Pegawai Swasta
 - c. PNS
 - d. Ibu Rumah Tangga
 - e. Lainnya...

9. Perangkat yang biasa digunakan untuk mengakses *BSM Net Banking* :

- a. *Handphone*
- ~~b. Laptop~~
- c. Tab
- d. Komputer
- e. Lainnya...

Petunjuk Pengisian :

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan jalan memberikan tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No.	Keterangan	Tanggapan Responden			
		SS	S	TS	STS
1	Menu <i>Internet Banking</i> mudah dimengerti.		✓		
2	Saya merasa mampu menggunakan <i>Internet Banking</i> untuk bertransaksi.		✓		
3	Tidak sulit untuk mendapatkan jaringan internet di lokasi saya.		✓		
4	Transaksi <i>Internet Banking</i> dapat dilakukan kapan saja tanpa batas waktu.	✓			
5	Menggunakan <i>Internet Banking</i> tidak memiliki risiko yang tinggi terutama yang berhubungan dengan keamanan data pribadi nasabah.			✓	
6	Dapat menjamin kebutuhan nasabah dalam melakukan beberapa transaksi <i>Internet Banking</i> .	✓			
7	Saya yakin tidak ada pencurian uang dalam menggunakan <i>Internet Banking</i> .			✓	
8	Gangguan jaringan <i>Internet Banking</i> sangat rendah.		✓		
9	<i>Internet Banking</i> mudah untuk diakses.	✓			
10	Transaksi dalam <i>Internet Banking</i> dapat dilakukan dengan cepat.		✓		

11	Transaksi transfer dana melalui <i>Internet Banking</i> dapat dipercaya.		✓		
12	<i>Internet Banking</i> dapat dimanfaatkan secara maksimal untuk memenuhi kebutuhan saya.		✓		
13	Dorongan akan kebutuhan membuat saya kelak harus menggunakan <i>Internet Banking</i> .		✓		
14	Saya akan mendapat pengetahuan lebih baik tentang <i>Internet Banking</i> .		✓		
15	Jika sudah memiliki layanan <i>Internet Banking</i> saya akan mendapat banyak kemudahan dalam bertransaksi.	✓			
16	Saya ingin menggunakan <i>Internet Banking</i> karena tuntutan profesi.		✓		



bsm net banking

Layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui internet.

Manfaat:

- Kenyamanan bertransaksi kapan saja dan di mana saja.
- Dapat mengelola sendiri transaksi keuangan.
- Pengamanan berlapis untuk setiap transaksi yang dilakukan di BSM Net Banking.
- Dilengkapi fitur spesial transfer *real time* ke 83 bank dan transfer ke bukan pemegang rekening.

Fasilitas/Fitur:

- Transfer *real time* ke rekening di bank anggota ATM Bersama dan Prima.
- Transfer Uang Tunai (transfer ke bukan pemegang rekening).
- Transfer ke bank lain (kliring, RTGS).
- Pembayaran tagihan (telpon, listrik, dll)*.
- Pembelian pulsa.
- Informasi saldo dan data rekening nasabah serta cetak data mutasi transaksi.

* dalam pengembangan

Proses Pendaftaran:

- Mengisi data pribadi pada aplikasi permohonan fasilitas BSM Net Banking.
- Menerima PIN *Mailer* yang berisi *key code* (*user ID, password, PIN Otorisasi & TAN*).
- Menandatangani lembar tanda terima PIN *mailer key code*, dan menyerahkan kembali ke *Customer Service* untuk proses aktivasi.

Biaya Transaksi Layanan:

No.	Jenis Transaksi Layanan	Biaya (Rp)
1.	Administrasi bulanan nasabah perorangan	2.500
2.	Administrasi bulanan nasabah perusahaan	10.000
3.	Cetak <i>key code</i> (nasabah baru) dan <i>reissue TAN</i>	Gratis
4.	<i>Reissue User ID, password</i> dan PIN Otorisasi	3.000
5.	Biaya transfer/pindah buku antar rekening BSM	500
6.	Biaya transfer antar bank	5.000
7.	Biaya Transfer Uang Tunai	35.000

Informasi selengkapnya hubungi Bank Syariah Mandiri terdekat, atau
mandiri syariah call (021) 5299 7755, atau
www.syariahamandiri.co.id

Bismillaahirrahmaanirrahiim Cabang Branch _____ Tanggal Date _____

harap ditulis dengan huruf cetak *fill in with block letters* **diisi oleh Bank** *filled out by bank*

Apakah Anda sudah memiliki rekening di Bank Syariah Mandiri?
Do you have account in Bank Syariah Mandiri?

Tidak No Ya Yes **No Rekening** *Account Number* _____

NO REF _____
NO CIF _____
Customer Identification File

jenis rekening *type of account* **fasilitas** *facilities*

Giro *Current Account* Cek Saldo dan Cetak Transaksi *Inquiry & Print Transaction*

Tabungan BSM *BSM Saving Account* Pindah buku, Pembayaran dan Transfer *Over Booking, Payment & Transfer*

data pribadi *personal data*

NAMA LENGKAP _____ *Full Name* Selanjutnya disebut Nasabah Pengguna

TEMPAT TANGGAL LAHIR _____ *Place, and Date of Birth* (TGL/BLN/THN) *(dd/mm/yyyy)* **JENIS KELAMIN** *Sex* Laki-laki *Male* Perempuan *Female*

data perusahaan *company data*

NAMA PERUSAHAAN _____ *Company Name* Selanjutnya disebut Nasabah Pengguna

JENIS USAHA *Line of Business* Yayasan Koperasi Asuransi Perseroan Terbatas Manajer Investasi Asosiasi Bank Lembaga Keuangan Dana Pensiun Lainnya _____

	PIHAK YANG BERWENANG <i>Authorized Person</i>	JABATAN <i>Title</i>	NO. KTP/PASPOR <i>Number on Identity Card/Passport</i> (Lampiran Fotocopy)
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

data surat menyurat *correspondence address data*

ALAMAT SURAT MENYURAT *Correspondence Address* _____

Kota *City* _____ Kode Pos *Postal Code* _____

No. Telp. Rumah *Home Telp. No.* _____ No. Telp. Kantor *Office Telp. No.* _____ No. Fax *Fax. No.* _____

pernyataan *declaration*

Saya/kami menyatakan bahwa semua data di atas adalah benar dan menyetujui serta tunduk pada ketentuan dan syarat-syarat layanan BSM Net Banking yang telah saya baca pada lembar di balik aplikasi ini maupun ketentuan lain yang berlaku dari waktu ke waktu di Bank Syariah Mandiri.
I/we certify that above mentioned data is correct and I/we hereby approve and shall be subject to the terms and conditions BSM Net Banking on the back leaf application in other conditions from time to time of Bank Syariah Mandiri.

NASABAH *Account Holder* **BANK** *Bank*

Nama & Tanda Tangan Nasabah *Name & Customer's Signature* Nama & Tanda Tangan Pejabat Bank *Name & Bank's Office Signature*

BSM/APL/BSMNET-01 2BY

SURAT KETERANGAN

PT Bank Syariah Mandiri
KCP KAJEN
Jl. Mandurorejo No. 59
Kajen 51161
Tel (62-285) 382061, 382062
Fax (62-285) 382063
www.syariahmandiri.co.id

Assalamualaikum Wr.Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mustopa Kamal
Jabatan : *Branch Manager*
NIP : 117778378

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut ini :

Nama : Fitriyah
NIM : 2012113065
Program Studi : DIII Perbankan Syariah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam
STAIN Pekalongan

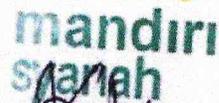
Telah melaksanakan survey/wawancara di Bank Syariah Mandiri KCP Pekalongan Kajen dalam rangka menyusun Tugas Akhir berjudul "Penggunaan Teknologi *Internet Banking* dalam Menunjang Pelayanan Perbankan Syariah (Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri KCP Pekalongan Kajen)".

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

PT. BANK SYARIAH MANDIRI

KCP PEKALONGAN KAJEN



mandiri
syariah

Mustopa Kamal
Pekalongan Kajen Branch

Mustopa Kamal
Branch Manager



Aina Fatiyah
Customer Service

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Fitriyah
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Pekalongan, 18 Oktober 1994
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat : Ds. Bubak RT 003/RW 002 Kec. Kandangserang Kab.
Pekalongan, Kode Pos 51163.
Orang Tua
Ayah : Kasmani
Ibu : Maroh
Alamat : Ds. Bubak RT 003/RW 002 Kec. Kandangserang Kab.
Pekalongan, Kode Pos 51163

Riwayat Pendidikan penulis:

SD Negeri 01 Bubak Kandangserang tahun 2001 - 2007
MTs. YMI Wonopringgo tahun 2007 - 2010
SMA 01 Kajen tahun 2010 - 2013

Diploma III (D III) Perbankan Syariah pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam di STAIN Pekalongan tahun 2013-2016/sampai sekarang.

Pekalongan, 22 November 2016

Penulis



Fitriyah

2012113065