

**PERAN PELAYANAN E-BANKING DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS NASABAH DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA (BRI)
KANTOR CABANG LUMAJANG TAHUN 2020**

SKRIPSI

Diajukan kepada Intitut Agama Islam Negeri Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh

MOCHAMAD RIZKY FIRDAUS
NIM: E20161041

IAIN JEMBER

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
FEBRUARI 2021**

**PERAN PELAYANAN E-BANKING DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS NASABAH DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA (BRI)
KANTOR CABANG LUMAJANG TAHUN 2020**

SKRIPSI

Diajukan kepada Intitut Agama Islam Negeri Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh

MOCHAMAD RIZKY FIRDAUS

NIM: E20161041

Disetujui Pembimbing



Nur Ika Mauliyah, S.E., M.AK

NIP.198803012018012001

**PERAN PELAYANAN E-BANKING DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS NASABAH DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA (BRI)
KANTOR CABANG LUMAJANG TAHUN 2020**

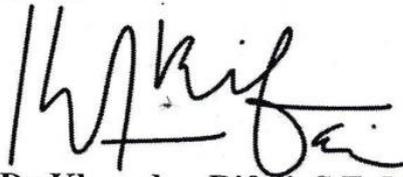
SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari: Kamis
Tanggal: 18 Februari 2021

Tim Penguji

Ketua



Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si
NIP.19680807200003100

Sekretaris



Muzayyin, S.E.I., M.E
NUP.20111135

Anggota:

1. Nur Ika Mauliyah, S.E., M.AK

()

2. Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I

()

Menyetujui

Dekan FEBI IAIN Jember



Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si
NIP.19680807200003100

MOTTO

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ الَّذِينَ آمَنُوا بِاللَّهِ وَرَسُولِهِ ثُمَّ لَمْ يَرْتَابُوا وَجَاهَدُوا بِأَمْوَالِهِمْ

وَأَنْفُسِهِمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ أُولَئِكَ هُمُ الصَّادِقُونَ ﴿١٥﴾

Artinya : “Sesungguhnya orang-orang yang beriman itu hanyalah orang-orang yang percaya (beriman) kepada Allah dan Rasul-Nya, Kemudian mereka tidak ragu-ragu dan mereka berjuang (berjihad) dengan harta dan jiwa mereka pada jalan Allah. mereka Itulah orang-orang yang benar”. (Q.S. Al Hujurat, 15)*

IAIN JEMBER

* Depag, *Al Qur'an dan Terjemah* (Bandung:Semesta Al Quran,2013), 90.

PERSEMBAHAN

1. Untuk kedua orang tua Bapak Gunawan dan Ibu Eny Pujiastutik yang telah mebesarkan, merawat dengan cinta dan kasih sayang yang tiada tara.
2. Untuk saudara saya Aprilia Rahmatilah dan sanak familli yang selalu menasehati dan memberikan semangat serta dukungan untuk selalu semangat dalam mencapai cita-cita saya
3. Juga tidak lupa saya kepada sahabat, teman, saudara yang memotivasi sekaligus membantu skripsi ini saya ucapkan terimakasih yang tiada batasnya, dan juga segenap guru dari sekolah dasar hingga perguruan tinggi yang telah memberikan ilmunya kepada saya, saya ucapkan terimakasih yang tiada batasnya.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah semata pencipta dan penagtur alam semesta, yang telah memberikan limpahan nikmat, rahmat, hidayah dan inayah-Nya kepada kita semua. Hanya kepadanya kita menyembah dan hanya kepada-Nya kita memohon pertolongan. Pelaksanaan sidang skripsi ini tidak akan selesai jika bukan atas karunia-Nya skripsi yang berjudul “Peran Pelayanan *E-Banking* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Lumajang Tahun 2020” sebagai salah satu syarat penyelesaian program sarjana starata 1 (S1) dapat diselesaikan dengan lancar.

Shalawat serta salam senantiasa kita curahkan kepada Nabi Muhammad sang pejuang dan suritauladan bagi seluruh umat manusia yang telah membawa cahaya dan penyempurna seluruh agama, dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari sepenuhnya bahwa tersusunnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan partisipasi berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada berbagai pihak:

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE, MM selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Jember (IAIN) Jember.
2. Bapak Khamdan Rifa'i, S.E. M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember. Yang telah meberikan arahan dan keteladanan sehingga menumbuhkan kesadaran intelektual bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember.

3. Ibu Nur Ika Mauliyah, S.E., M.AK, selaku pembimbing skripsi yang penuh kesabaran dan kebijaksanaan telah memberikan bimbingan, arahan, dan dorongan yang tidak henti-hentinya disela-sela kesibukannya.
4. Bapak dan Ibu dosen serta segenap civitas akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember yang telah membekali ilmu pengetahuan
5. Semua pihak yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini langsung maupun tidak langsung.

Semoga segala jasa, bantuan dan bimbingannya tercatat sebagai amal baik dan diterima oleh Allah SWT, Amin. Dengan kemampuan yang terbatas ini, telah diusahakan untuk menyajikan karya ilmiah dengan sebaik-sebaiknya. Namun demikian tidak menutup kemungkinan kalau terdapat kekurangan-kekurangan yang masih perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan. Oleh karena itu, apabila dalam skripsi ini terdapat kekurangan, itu semata-mata karena kelemahan dan kekurangan penulis, sedangkan apabila terdapat kelebihan karena semata-mata milik Allah SWT. Kemudian dengan iringan doa semoga skripsi ini bermanfaat bagi kepentingan nusa, bangsa, dan agama.

Jember, 19 November 2020

IAIN JEMBER

Penulis

ABSTRAK

Mochamad Rizky Firdaus, E20161041, Nur Ika Mauliyah, S.E.,M.AK: Peran Pelayanan *E-Banking* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di PT.Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Lumajang Tahun 2020.

Electronic Banking (E-Banking) adalah salah satu jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet.

Fokus penelitian tersebut adalah 1) Bagaimana penerapan pelayanan *E-Banking* dalam meningkatkan loyalitas nasabah? 2) Bagaimana tanggapan nasabah tentang pelaksanaan pelayanan *E-Banking* pada PT.BRI ? 3) Bagaimana tinjauan standar perbankan tentang pelayanan *E-Banking* pada BRI ?

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan terkait dengan penerapan *E-Banking* dalam meningkatkan loyalitas nasabah, serta tanggapan nasabah terkait dengan pelayanan *e-Banking* dan juga standar perbankan terkait dengan pelayanan *e-Banking* yang diberikan oleh BRI kantor cabang Lumaang.

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan dan jenis penelitian kualitatif, deskriptif dengan subjek penelitian menggunakan *purposive* dan metode pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, untuk menguji data keabsahan data penelitian menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) penerapan pelayanan E Banking di BRI Kantor Cabang Lumajang yaitu tidak ada bedanya dengan bank bank yang lain yaitu dengan cara mendownload aplikasi BRIMO dan sebagainya juga mencantumkan email dan harus tersambung dengan internet akan tetapi bedanya dengan bank lain yaitu terkait dengan keunggulan E-Banking yang di BRI dengan bank lain yaitu terletak dari pengamanannya BRIMO mempunyai dua pengaman yaitu user ID password dan *enable* dan *disable* sehingga tidak akan bisa di bol oleh orang lain dan juga bisa meng non aktifkan kartunya jika tidak mau digunakan, dengan keunggulan tersebut bisa meningkatkan loyalitas nasabah di BRI Kantor Cabang Lumajang. 2) Tanggapan yang diberikan dari nasabah terkait dengan layanan E-banking yang ada di BRI sangat baik sekali dan mereka merasa puas karena di BRI selain sangat aman dengan data-data mereka juga di BRI sudah mempunyai satelit sendiri yang tidak dimiliki oleh bank-bank yang lain sehingga nyaman dan kendala layanan, jangkauan sangat tidak mungkin karena BRI sudah mempunyai satelit sendiri maka dari itu di manapun pasti bisa menggunakan *E-Banking*. 3) Standar perbankan tentang *E-Banking* di BRI semuanya mengacu terhadap UU yang diterbitkan oleh bank indonesia sebagai bank sentral UU No.9/15/PBI/2017 tentang penerapan manajemen resiko dan penggunaan teknologi informasi terhadap bank umum bahwasanya harus mencakup kemudahan, jangkauan dimana aja, dapat dipercaya dan dapat diandalkan bahkan di BRI sudah mempunyai standar itu semu

Kata kunci : *Pelayanan E-Banking, Loyalitas Nasabah*

DAFTAR ISI

COVER	i
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Definisi Istilah.....	7
F. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN.....	11
A. Penelitian Terdahulu	11
1. Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	27

B. Kajian Teori	30
1. Pelayanan Dalam Perbankan	30
2. Pengertian E-Banking.....	32
3. Saluran E-Banking.....	34
4. Dimensi E-Banking	37
5. Jenis Kegiatan Internet Banking	38
6. Perluanya Layanan Internet Banking Dalam Perbankan.....	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	54
A. Metode Penelitian.....	54
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	54
2. Lokasi Penelitian	55
3. Subjek Penelitian	56
4. Teknik Pengumpulan Data	57
5. Analisis Data.....	60
6. Keabsahan Data	63
7. Tahap-Tahap Penelitian.....	65
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	67
A. Gambaran Obek Penelitian	67
1. Searah BRI Kantor Cabang Lumajang	67
2. Visi dan Misi BRI Kantor Cabang Lumajang	69
3. Tujuan BRI Kantor Cabang Lumajang.....	70
4. Struktur Organisasi BRI Kantor Cabang Lumajang.....	71

B. Penyajian Data dan Analisis.....	71
C. Pembahasan Temuan.....	78
BAB V PENUTUP.....	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	86
Lampiran – Lampiran	
1. Pernyataan Keaslian Tulisan	
2. Matrix Penelitian	
3. Surat Izin Penelitian	
4. Surat Selesai Penelitian	
5. Pedoman Penelitian	
6. Jurnal Penelitian	
7. Dokumentasi	
8. Struktur Penelitian	
9. Biodata Penulis	

IAIN JEMBER

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dua ribu sembilan belas merupakan era baru untuk Indonesia dan merupakan era kemajuan perekonomian Indonesia, pada tahun 2020 ini Indonesia sudah memasuki era digital yaitu era serba canggih yang semua akses menggunakan layanan internet yaitu 4.0 yang sekarang sedang hangat diperbincangkan, walaupun negara Indonesia belakangan menikmati dari negara-negara sebelah akan tetapi tidak pantang mundur dalam memajukan dan bersaing dengan negara tetangga yang sudah lebih dahulu menikmati era digital, dengan kemajuan ini banyaklah para investor-investor asing untuk menginvestasikan uangnya ke Indonesia, untuk memudahkan itu semua maka bank sebagai pemberi layanan untuk nasabahnya dalam bertransaksi yaitu dengan menggunakan *internet banking*.

Dilansir dalam sebuah berita *Kompas.com* salah satu negara pengguna internet terbanyak adalah Indonesia yang menduduki peringkat keenam dari Tiongkok, Amerika Serikat, India, Brazil dan Jepang dari riset yang dilakukan oleh Lembaga Riset Pasar E Marketer populasi pengguna internet negara Indonesia mencapai 83,7 juta pada tahun 2014 dan pada tahun 2017 sudah hampir mengalahkan Jepang yang merupakan peringkat kelima.¹

¹ Wacak Hidayat, *Pengguna Internet Indonesia Nomor Enam Dunia*, <http://Tekno.Kompas.com/Read> (02 November 2019)

Melihat banyaknya pengguna internet maka banyak bank melahirkan suatu produk layanan yang dapat memudahkan dalam bertransaksi, dan juga kenyamanan bagi nasabahnya dengan dibuatkan *internet banking* yang disebut *E-Banking*. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi *internet banking* di Indonesia, yang pertama keinginan industri perbankan memperluas jangkauan akses pasarnya yang kedua industri perbankan berkeinginan untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan terhadap nasabahnya yang ketiga menerapkan *internet banking* dapat dijadikan sebagai strategi untuk melakukan kompetisi antar bank yang terasa sangat ketat.²

Internet banking atau yang disebut *E-Banking* adalah layanan untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet.³ Sedangkan menurut Bank Indonesia *internet banking* merupakan salah satu layanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet.⁴

Kemudahan dan kenyamanan yang diberikan bank tersebut akan mempunyai dampak positif terhadap nasabahnya, salah satu dampak positif nasabah kepada bank dengan bank memberikan layanan yang sangat baik adalah loyalitas, akan tetapi loyalitas tidak hadir begitu saja akan tetapi diperlukan suatu strategi dalam hal pengelolaannya agar nasabah tersebut

² Wd. Agustin, *Perlindungan Dalam Intenet Banking Terhadap Nasabah Bank*, 02 November 2019, 22.23.

³ Ojk, *bijak ber E-Banking* (Jakarta: 2015),10.

⁴ Budi Agus Riswandi, *Hukum Internet di Indonesia* (Jogyakarta: UII Press, 2003),21.

tidak berpaling arah. Memiliki nasabah yang loyal merupakan aset dan kunci kesuksesannya suatu bank karena dapat meningkatkan suatu laba. dan juga mempertahankannya nasabah lama lebih menguntungkan dibandingkan dengan pergantian nasabah juga terkena biaya.⁵

Melalui *E-Banking* sangat memudahkan dalam bertransaksi baik itu dengan melalui *E-Banking* baik itu dalam bertransaksi, mengecek saldo tidak perlu langsung ke ATM langsung akan tetapi cukup di tempat duduk saja dengan menggunakan teknologi HP yang sudah android, apalagi dalam kondisi yang sekarang dengan kondisi Indonesia yang belum stabil dalam menghadapi Covid-19 yang diharapkan oleh pemerintah di rumah saja maka cukup kita menggunakan *E-Banking*.

Salah satu bank yang memberikan layanan *E-Banking* adalah BRI yang merupakan salah satu bank terbesar milik pemerintah yang berada di Indonesia, bank BRI kantor cabang Lumajang ini merupakan salah satu cabangnya dan awal berdirinya pertama kali didirikan di Purwokerto Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja tanggal 16 Desember 1895 dan juga BRI merupakan salah satu yang juga memberikan pelayanan *E-Banking*.⁶

Selain itu dalam hal keunggulan yang berada di BRI khususnya terkait dengan penggunaan *E-Banking* yaitu dengan menggunakan aplikasi yang bernama BRIMO yang jelas ada dua poin yang pertama kepercayaan

⁵ Dewi Rosa Indah, "Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BRI 46 Cabang Langsa", *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, Vol. 5, No.2 (November, 2016),1-2.

⁶ Observasi,02 Oktober 2019.

yang kedua kemudahan dalam penggunaan, dalam kepercayaan tersebut aplikasi BRIMO tersebut bisa terkunci sendiri secara otomatis dengan cara langsung menonaktifkan kartu walaupun jika ada yang membobol dan kata sandinya benar dengan menggunakan BRIMO tidak bisa dibuka karena pengamanannya ada dua yang pertama password ID dan yang kedua disabelkan kartu dan dienable kartu dengan keamanan yang diberikan dan tidak ada di bank lain maka kenyamanan dan keamanan kepada nasabah sangat tinggi sehingga loyalitas tercapai.⁷

Oleh karena itu, peneliti sangat tertarik sekali meneliti di Bank BRI dikarenakan Bank BRI mempunyai *E-Banking* yang berbeda dengan bank lain yaitu mempunyai keunggulan yang tidak dimiliki oleh bank lain yaitu dengan menggunakan dua pengamanan sekaligus yang pertama dengan *password* dan *user ID* dan yang kedua dalam aplikasi BRIMO ada *enable* dan *disable* kartu di mana gunanya agar untuk menonaktifkan kartu secara otomatis sehingga data nasabah sangat aman dan tidak bisa dibobol oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab.

Selain hal yang dijelaskan di atas ketertarikan peneliti dalam memilih lokasi di BRI kantor cabang Lumajang yaitu karena pada bulan Agustus kemarin BRI kantor cabang Lumajang telah mengembangkan web pasar yang ada di Lumajang yang bekerja sama dengan RTrans dalam hal tersebut diperuntukkan untuk kemudahan nasabah dalam hal apapun sehingga dengan pengembangan web pasar tersebut nasabah semakin loyal

⁷ Lisa Swandayani Putri, *wawancara*, Lumajang 11 September 2020

kepada BRI kantor cabang Lumajang dan juga pengembangan web pasar ini hanya ada di BRI kantor cabang Lumajang dan belum ada di bank BRI yang lain, dengan alasan tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang, “Peran Pelayanan E-Banking dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Lumajang Tahun 2020”.

B. Fokus Penelitian

Dari latar belakang di atas maka dapat di tarik sebuah fokus penelitian.

1. Bagaimana penerapan pelayanan *E-Banking* dalam meningkatkan loyalitas nasabah PT. BRI kantor cabang Lumajang?
2. Bagaimana tanggapan nasabah tentang pelaksanaan pelayanan *E-Banking* pada PT. BRI kantor cabang Lumajang?
3. Bagaimana tinjauan standar perbankan tentang pelayanan *E-Banking* pada PT. BRI kantor cabang Lumajang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian.⁸ Agar penelitian ini mempunyai tujuan yang akan dituju maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penerapan pelayanan *E-Banking* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. BRI kantor cabang Lumajang
2. Untuk mengetahui tanggapan nasabah tentang pelaksanaan pelayanan *E-Banking* pada PT. BRI kantor cabang Lumajang

⁸ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember : IAIN Jember Press, 2015),45.

3. Untuk mengetahui standar perbankan tentang pelaksanaan pelayanan *E-Banking* pada PT. BRI kantor cabang Lumajang

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai penelitian. Manfaat dapat berupa manfaat yang berisi teoritis dan bersifat praktis, seperti manfaat bagi penulis, instansi dan masyarakat secara keseluruhan.⁹

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dari hasil penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu manfaat secara teoritis dan praktis, diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memberikan wawasan pengetahuan tentang masalah yang diteliti, khususnya mengenai *E-Banking* dan Loyalitas Nasabah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

- 1) sebagai media dalam menyelesaikan tugas skripsi yang digunakan untuk persyaratan penyelesaian program studi S1
- 2) dengan melakukan penelitian ini, diharapkan dapat menambah pengetahuan serta lebih banyak memahami tentang kondisi konsumen tentang pelayanan *E-Banking* dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

⁹ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 45.

b. Bagi Mahasiswa IAIN Jember

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai upaya inovasi ilmiah, dapat menambah koleksi hasanah ilmu pengetahuan yang fungsional bagi dinamika keilmuan civitas akademika dan dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya khususnya mengenai dunia perbankan.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini merupakan media informasi dan sosialisasi bagi masyarakat sehingga dapat menambah pemahaman mereka akan keberadaan perbankan.

d. Bagi Bank Rakyat Indonesia (BRI)

Sebagai bahan acuan bagi pihak Bank BRI Lumajang dalam mengetahui apa yang menjadi daya tarik seseorang untuk mempercayakan perbankan mengelola produk perbankan sehingga nasabah bisa menjadi semakin loyal kepada Bank BRI

E. Definisi Istilah

Definisi istilah ini berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang akan menjadi titik perhatian peneliti didalam judul penelitian.¹⁰

1. Pelayanan

Kata pelayanan secara etimologis dalam kamus Besar Bahasa Indonesia mengandung arti usaha melayani kebutuhan orang lain.¹¹

¹⁰ Tim Penyusun, *Pedoman Karya Ilmiah*,45.

¹¹ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta Pusat: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014),75.

2. E-Banking

E-Banking adalah layanan untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet.¹² Bank Indonesia mendefinisikan *internet banking* adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet.¹³

Dapat disimpulkan bahwa *internet banking* adalah suatu aplikasi layanan yang dikeluarkan oleh bank untuk mempermudah nasabahnya dalam bertransaksi dengan menggunakan atau melalui Internet.

3. Loyalitas

“Loyalty is defined as non random purchase expressed over time by some decision making unit”. Berdasarkan definisi tersebut dapat dijelaskan bahwa loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit terhadap barang atau jasa dari suatu perusahaan yang dipilih.

Loyalitas adalah komitmen nasabah bertahan secara mendalam untuk belenggan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang. Meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.¹⁴

¹² Ojk, *bijak ber E-Banking*, 10.

¹³ Budi Agus Riswandi, *Hukum Internet di Indonesia*, 21.

¹⁴ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan, Jurnal Penelitian* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2013), 104.

4. Nasabah

Nasabah menurut kamus perbankan adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank.¹⁵

F. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Format penulisan sistematika pembahasan adalah dalam bentuk deskriptif naratif, bukan seperti daftar isi.¹⁶

Bab satu merupakan bagian pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab dua yaitu bagian kajian kepustakaan yang terdiri dari penelitian terdahulu dan kajian teori. Pada bagian penelitian terdahulu dicantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan. Kajian teori berisi tentang pembahasan teori yang dijadikan sebagai dasar pijakan dalam melakukan penelitian.

Bab tiga membahas tentang metode penelitian, dalam bab ini membahas tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, prosedur penelitian, analisis data dan keabsahan data.

¹⁵ Saladin Djasmin, *Manajemen Pemasaran* (Bandung: PT. Linda Karya, 2002), 7.

¹⁶ IAIN, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 42

Bab empat berisi tentang penyajian data dan analisis data. Pada bab ini dijelaskan tentang gambaran obyek penelitian, penyajian data dan analisis data serta membahas temuan dari penelitian lapangan.

Bab lima yaitu penutup, dalam bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari beberapa pembahasan, dan berisi tentang saran-saran bagi pihak yang bersangkutan. Selanjutnya skripsi ini diakhiri daftar pustaka dan lampiran-lampiran sebagai pendukung di dalam pemenuhan kelengkapan data skripsi.



BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasan, baik peneliti yang sudah terpublikasi. Dengan melakukan langkah ini, maka akan dapat dilihat sampai sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan.¹⁷

Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang menjadi rujukan penelitian ini antara lain:

1. Penelitian Luqman Suryo Molyono (2020) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan judul *“Pengaruh Layanan E-Banking Relationship Marketing dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada BRI syariah KC. Semarang)”*.

Rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah; 1. Bagaimana pengaruh layanan *e-banking* terhadap kepuasan di BRI syariah KC Semarang?. 2. Bagaimana pengaruh *relationship marketing* terhadap kepuasan nasabah pada BRI syariah KC Semarang? 3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BRI syariah KC Semarang? 4. Bagaimana kepuasan nasabah mampu

¹⁷Tim Penyusun., *Pedoman Penelitian Karya Ilmiah*, 45.

memediasi pengaruh layanan *e-banking* terhadap loyalitas nasabah pada BRI syariah KC Semarang? 5. Bagaimana kepuasan nasabah mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada BRI syariah KC Semarang? 6. Bagaimana kepuasan nasabah mampu memediasi pengaruh *relationship marketing* terhadap loyalitas nasabah pada BRI syariah KC Semarang ? 7. Bagaimana kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah ?.

Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data pada penelitian ini melalui penyebaran kuisioner yang ditujukan kepada nasabah BRI syariah KC Semarang pada tahun 2020 dengan mengambil sampel sebanyak 100 dengan menggunakan teknik total *sampling*, data yang diperoleh selanjutnya dihitung menggunakan SPSS versi 20 dengan menggunakan beberapa uji validitas, reabilitas , uji asumsi klasik uji T dan uji F.

Hasil penelitian ini bahwa hasil uji T_{Test} menunjukkan bahwa pelayanan *e-banking*, *relationship marketing* dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah menabung di BRI syariah KC Semarang. Dalam uji *path analysis* nasabah tidak dapat berperan sebagai mediasi antara layanan *e-banking*, *relationship marketing* dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BRI Syariah KC Semarang.

Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama berkaitan dengan *E-banking* dan juga berkaitan dengan meningkatkan loyalitas

nasabah sedangkan perbedaan dalam penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu terletak pada metode penelitian yang dipakai yaitu menggunakan metode kuantitatif dalam penelitian terdahulu sedangkan dalam penelitian peneliti menggunakan metode kualitatif.¹⁸

2. Penelitian Maidatul Janah (2020) Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan Judul, “*Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, efisien, resiko dan fitur layanan terhadap minat nasabah menggunakan internet banking di bank muamalat KCU Kediri*”.

Rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah 1. Bagaimana pengaruh Kemudahan terhadap minat menggunakan *internet banking* di Bank Muamalat KCU Kediri ?. 2. Bagaimana pengaruh kenyamanan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* di bank Muamalat KCU Kediri ? 3. Bagaimana pengaruh Efisien terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* di bank Muamalat KCU Kediri ? 4. Bagaimana pengaruh Resiko terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* di bank Muamalat KCU Kediri ? 5. Bagaimana pengaruh fitur layanan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* di bank Muamalat KCU Kediri ?. 6. Bagaimana pengaruh kemudahan, nyaman, efisien, resiko dan fitur layanan secara bersama-sama terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* di bank muamlat KCU Kediri ?.

¹⁸ Luqman Suryo Molyono, “Pengaruh Layanan *E-Banking Relationship Marketing* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Pada BRI syariah KC. Semarang)”, (Skripsi: IAIN Salatiga, 2020),7.

Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan metode penggunaan *sample aksidental sampling* dengan *sample* 100 nasabah dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis Uji T dan Uji F.

Hasil penelitian ini menunjukkan (1) Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *internet banking* di Bank Muamalat KCU Kediri (2) Kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* di Bank Muamalat KCU Kediri (3) Efisien berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* di Bank Muamalat KCU Kediri (4) Risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* di Bank Muamalat KCU Kediri (5) Fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* di Bank Muamalat KCU Kediri (6) Kemudahan, Kenyamanan, Efisien, Risiko, dan Fitur layanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* di Bank Muamalat KCU Kediri.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti sama-sama meneliti tentang *internet banking* sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti terletak pada metode yang

digunakan penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian peneliti menggunakan metode kualitatif.¹⁹

3. Penelitian Anisa Fitriyana Sari (2020) Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan Judul “*pengaruh promosi dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah dengan menggunakan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening*”

Rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah: 1. Bagaimana pengaruh promosi terhadap loyalitas nasabah Bank BRI syariah KCP Magelang ?. 2. Bagaimana pengaruh kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank BRI syariah KCP Magelang ?. 3. Bagaimana pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank BRI syariah KCP Magelang ?. 4. Bagaimana pengaruh promosi terhadap kepuasan nasabah Bank BRI syariah KCP Magelang ?. 5. Bagaimana pengaruh kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah Bank BRI syariah KCP Magelang ? 6. Bagaimana pengaruh promosi terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Syariah KCP Magelang dengan kepuasan sebagai variabel intervening ? 7. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI syariah KCP Magelang dengan kepuasan sebagai variabel intervening ?.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner ,

¹⁹ Maidatul Janah, “Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Efisien, Resiko dan Fitur Layanan terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* di Bank Muamalat KCU Kediri”, (Skripsi: IAIN Tulungagung, 2020), 16.

dengan mengambil sampel 100 responden dengan teknik *random sampling*.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa uji T_{test} promosi, kepercayaan dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan uji F_{fest} menunjukkan bahwa promosi dan kepercayaan secara positif dan signifikan berpengaruh pada loyalitas nasabah melalui kepercayaan sebagai variabel intervening.

Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti yaitu, sama-sama meneliti terkait dengan loyalitas nasabah dan perbedaannya metode yang digunakan penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian peneliti menggunakan metode kualitatif.²⁰

4. Penelitian Sutikno (2019) Mahasiswa Fakultas Ekonomi dengan Judul “*Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT Bank Bukopin TBK cabang Yogyakarta*”

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank Bukopin cabang Yogyakarta ? 2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank Bukopin cabang Yogyakarta ? 3. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank Bukopin cabang Yogyakarta ? 4. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah bank Bukopin cabang Yogyakarta ?.

²⁰ Anisa Fitriyana Sari, “Pengaruh Promosi Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Menggunakan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Bank BRI Syariah KCP Magelang)”, (Skripsi :IAIN Salatiga, 2020) 1-4.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode pengambilan sampel menggunakan *random sampling* dengan menggunakan sampel 100 konsumen dengan menggunakan analisis jalur.

Hasil penelitian membuktikan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen, kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti yaitu sama-sama berkaitan dengan loyalitas nasabah sedangkan perbedaan penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu terletak pada metode yang digunakan yaitu kuantitatif sedangkan metode penelitian peneliti menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan analisis deskriptif.²¹

5. Penelitian Neca Juliansyah (2018) Mahasiswa program magister fakultas ekonomi dan bisnis dengan judul “*Pengaruh Layanan Internet Banking Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening pada Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Bandar Lampung*”.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah. 1. Apakah *customer service* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah PT. bank Central

²¹ Sutikno, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT Bank Bukopin Tbk Cabang Yogyakarta”, (Skripsi: UII Yogyakarta, 2019), 8.

Asia Tbk di Bandar Lampung ?. 2. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah PT. bank Central Asia, Tbk di Bandar Lampung ? 3. Apakah *customer service* berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Central Asia Tbk. di Bandar Lampung ? 4. Apakah *customer service* berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Central Asia Tbk di Bandar Lampung ?.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan analisis menggunakan *Structural Equation Modelling* dengan analisis data primer yang diperoleh dengan analisis nasabah Bank central Asia kantor cabang Lampung.

Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel layanan internet banking memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Bandar Lampung baik secara langsung maupun melalui peran mediasi kepuasan nasabah. Pada uji determinasi (R^2), model struktural yang digunakan untuk menggambarkan yalitas nasabah Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Bandar Lampung dianggap cukup baik. Kesimpulan dari penelitian ini ialah layanan *internet banking* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Bandar Lampung baik secara langsung maupun melalui peran mediasi kepuasan nasabah. Implikasi kepada Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Bandar Lampung berdasarkan penelitian ini agar memberikan penanganan yang tepat saat pertama kali nasabah, sehingga

nasabah akan merasa terbantu dan akhirnya nasabah akan merasa puas dan diikuti oleh loyalitas kepada pemberi layanan.

Persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang *internet banking* dan juga berkaitan dengan peningkatan loyalitas nasabah sedangkan perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian peneliti yaitu metode yang dipakai oleh penelitian terdahulu dengan menggunakan metode kuantitatif sedangkan metode penelitian peneliti menggunakan metode kualitatif.²²

6. Penelitian Siti Nur Halimah (2018) Mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Islam IAIN Salatiga dengan judul “ *Pengaruh Internet Banking dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Tingkat Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BNI Syariah KC Semarang)*).

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1. Bagaimana *internet banking* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah penabung pada BNI syariah KC Surakarta ? 2. Bagaimana kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah penabung pada BNI syariah KC Surakarta ? 3. Bagaimana variabel kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BNI syariah KC Surakarta ? 4. Bagaimana variabel *internet banking* berpengaruh terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel *intervening* nasabah BNI syariah KC Surakarta ? 5. Bagaimana variabel

²² Neca Juliansyah, “Pengaruh Layanan Internet Banking Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Centar Asia Kantor Cabang Utama Bandar Lampung”, (Skripsi : Universitas Lampung, 2018), 6.

kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel *intervening* nasabah BNI syariah KC Surakarta ?.

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan mengolah data primer dengan metode pengambilan data melalui kuisisioner yang diberikan kepada nasabah dengan pengambilan sampel sebanyak 97 responden dengan pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan alat analisis SPSS versi 21 dan versi 20, metode analisis yaitu analisis regresi linear berganda dan dengan uji klasik dan analisis jalur.

Hasil penelitian dalam penelitian ini adalah 1. pengaruh *internet banking* terhadap loyalitas berpengaruh secara positif namun tidak signifikan ditolak 2. pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas berpengaruh secara positif dan signifikan diterima 3. kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, berpengaruh positif dan signifikan diterima 4. internet banking berpengaruh negatif dan tidak signifikan ditolak 5. kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel *intervening*, berpengaruh positif dan signifikan diterima.

Persamaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti yaitu sama-sama meneliti tentang internet banking dan sama-sama berkaitan dengan loyalitas nasabah sedangkan perbedaan dalam penelitian

ini dengan penelitian peneliti terletak pada metode yang dipakai yaitu kuantitatif sedangkan metode penelitian peneliti atau kualitatif.²³

7. Penelitian Yuslia Naili Rahmah (2018) Mahasiswa Fakultas Ekonomi dengan judul “*Pengaruh Penggunaan Internet Banking dan Perlindungan Nasabah Pengguna Fasilitas Internet Banking terhadap Cyber Crime di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)*).

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1. Bagaimana pengaruh penggunaan *internet banking* terhadap terjadinya *cyber crime* di wilayah D.I. Yogyakarta? 2. Bagaimana pengaruh Perlindungan Nasabah Bank dalam penggunaan fasilitas *internet banking* terhadap terjadinya *cyber crime* di wilayah D.I. Yogyakarta? 3. Bagaimana pengaruh penggunaan *internet banking* dan perlindungan nasabah Bank dalam penggunaan fasilitas *internet banking* terhadap terjadinya *cyber crime* di wilayah D.I. Yogyakarta ?.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode pengumpulan data kuisisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna fasilitas *internet banking* di wilayah D.I. Yogyakarta. Sampel sebanyak 72 responden yang ditentukan dengan teknik *random sampling*. Uji validitas instrumen menggunakan Korelasi *Product Moment*

²³ Siti Nur Halimah, “Pengaruh Internet Banking dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Tingkat Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BNI Syariah KC Semarang)”, (Skripsi IAIN Salatiga, 2018), 13.

sedangkan untuk uji reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan 1. terdapat pengaruh positif dan signifikan penggunaan *internet banking* terhadap *cyber crime* di wilayah DIY dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,281 dan nilai signifikansi sebesar 0,037, 2. terdapat pengaruh dari masing-masing variabel perlindungan nasabah yaitu terdapat pengaruh negatif dan signifikan *client charter* terhadap *cyber crime* di wilayah DIY dengan nilai koefisien regresi -0,591 dan nilai signifikansi sebesar 0,022, terdapat pengaruh positif dan signifikan kerahasiaan data nasabah terhadap *cyber crime* di wilayah DIY dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,630. dan nilai signifikansi sebesar 0,014, tidak terdapat pengaruh dan tidak signifikan *test and trial drive* terhadap *cyber crime* di wilayah DIY dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,036 dan nilai signifikansi sebesar 0,852, terdapat pengaruh positif dan signifikan *customer support service* terhadap *cyber crime* di wilayah DIY dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,528 dan nilai signifikansi sebesar 0,014, 3. Terdapat pengaruh penggunaan *internet banking* dan perlindungan nasabah pengguna fasilitas *internet banking* (*client charter*, kerahasiaan data nasabah, *test and trial drive*, dan *customer support service*) secara bersama-sama terhadap terjadinya *cyber crime* di wilayah DIY dengan nilai F hitung sebesar 4,714 dengan nilai signifikansi F sebesar 0,001.

Persamaan dan perbedaan dalam penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama meneliti tentang *internet banking* sedangkan perbedaannya terletak pada metode penelitian yaitu kuantitatif yang dipakai oleh penelitian terdahulu sedangkan penelitian peneliti menggunakan kualitatif dengan analisis diskriptif.²⁴

8. Penelitian Adhe Ilham Hawari Gusti Widayanto (2018) Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas dengan judul “*Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking terhadap Loyalitas Nasabah dengan Pemeditasi Kepuasan Nasabah bank Cimb Niaga di Surabaya*”.

Rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini yaitu apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pengguna internet banking Cimb Niaga di Surabaya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode SEM dengan menggunakan analisis *Warp-Partial Least Square* (PLS) alat yang digunakan untuk perhitungan statistik dalam penelitian ini menggunakan alat bantu program WarpPls 5.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Penelitian yang telah peneliti lakukan ini, mengkonfirmasi bahwa kualitas layanan *internet banking* bank CIMB Niaga berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank CIMB Niaga di Surabaya. 2) Penelitian yang telah peneliti lakukan ini, mengkonfirmasi bahwa kualitas layanan

²⁴ Yuslia Naili Rahmah, “Pengaruh Penggunaan *Internet Banking* dan Perlindungan Nasabah Pengguna Fasilitas *Internet Banking* terhadap Cyber Crime di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)”, (Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta:, 2018), 7.

internet banking Bank CIMB Niaga berpengaruh langsung dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank CIMB Niaga di Surabaya. 3) Penelitian yang telah peneliti lakukan ini, mengkonfirmasi bahwa kepuasan nasabah berpengaruh langsung dan signifikan terhadap loyalitas nasabah *internet banking* Bank CIMB Niaga di Surabaya.

Persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang internet bankin dengan loyalitas nasabah sedangkan perbedaan penelitian dengan penelitain terdahulu terletak pada metode penelitain yang digunakan yaitu SEM dengan analisis *Warp-partial least square* (PLS) sedangkan penelitian menggunakan analisis kualitatif deskriptif.²⁵

9. Penelitian Catharina Octaviani Wulandari (2017) mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta dengan judul, “*Pengaruh Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Resiko terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada Pelaku Usaha di Plaza Universitas Yogyakarta)*”

Masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah 1. Bagaimana pengaruh kebermanfaatan terhadap minat bertransaksi menggunakan *internet banking* pada pelaku usaha di Plaza UNY?, 2. Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat bertransaksi menggunakan *internet banking* pada pelaku usaha di Plaza UNY?, 3.

²⁵ Adhe Ilham Hawari Gusti Widayanto, “Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Pemeditasi Kepuasan Nasabah bank Cimb Niaga di Surabaya” (Skripsi: Seklah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya, 2018), 1.

Bagaimana pengaruh persepsi Resiko terhadap minat bertransaksi menggunakan *internet banking* pada pelaku usaha di Plaza UNY ? 4.

Bagaimana pengaruh kebermanfaatan, kemudahan penggunaan dan persepsi resiko terhadap minat bertransaksi menggunakan *internet banking* pada pelaku usaha di Plaza UNY ?

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode kausal komparatif dengan menggunakan metode pengumpulan data yaitu uji validitas, instrumen menggunakan uji korelasi *pearson product moment*, sedangkan uji reabilitas menggunakan *crombach Alpha*. Teknik analisis data menggunakan uji regresi linier sederhana dan uji regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1. terdapat pengaruh positif kebermanfaatan terhadap minat bertransaksi menggunakan *internet banking* pada pelaku usaha di Plaza UNY yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,413 dan nilai signifikansi lebih kecil dari *level of significant* ($0,000 < 0,050$). 2. Terdapat pengaruh positif kemudahan penggunaan terhadap minat bertransaksi menggunakan *internet banking* pada pelaku usaha di Plaza UNY yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,685 dan nilai signifikansi lebih kecil dari *level of significant* ($0,000 < 0,050$). 3. Terdapat pengaruh negatif persepsi risiko terhadap minat bertransaksi menggunakan *internet banking* pada pelaku usaha di Plaza UNY yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar -0,800 dan nilai

signifikansi lebih kecil dari *level of significant* ($0,000 < 0,050$). 4. Terdapat pengaruh positif kebermanfaatan, kemudahan penggunaan dan persepsi risiko secara bersama-sama terhadap minat bertransaksi menggunakan *internet banking* pada pelaku usaha di Plaza UNY yang ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi (*adjusted R²*) sebesar 0.543 pada pelaku usaha di Plaza UNY dapat dijelaskan dengan variabel kebermanfaatan kemudahan penggunaan dan persepsi risiko adalah 54,3%.

Sedangkan persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama meneliti terkait dengan *internet banking*, sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah dalam penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kausal komparatif sedangkan penelitian peneliti menggunakan metode kualitatif, instrumen pengumpulan datanya menggunakan uji validitas dan reliabilitas dan dalam analisis data menggunakan analisis regresi sederhana dan berganda.²⁶

10. Penelitian Fikry Aryo Dwinanto (2016) Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Manajemen dengan Judul “*Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Bukopin Kantor Pusat MT.Haryono, Jakarta*”.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1. Bagaimana tingkat kualitas layanan *internet banking* di bank Bukopin kantor pusat MT. Haryono Jakarta ? 2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah di bank

²⁶ Catharina Octaviani Wulandari, “Pengaruh Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Risiko terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada Pelaku Usaha di Plaza Universitas Yogyakarta)”, (Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta: 2017), 6.

Bukopin kantor pusat MT. Haryono Jakarta ?. 3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan *internet banking* terhadap kepuasan nasabah di bank Bukopin kantor pusat MT. Haryono Jakarta. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis yang digunakan yaitu uji frekuensi, serta uji regresi dengan menggunakan responden adalah nasabah bank sebanyak 133 orang.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan tingkat kualitas pelayanan internet banking dan tingkat kepuasan berada pada skala baik, serta terdapat korelasi antara pengaruh kualitas pelayanan *internet banking* dengan tingkat kepuasan nasabah pada Bank Bukopin KantorPusat MT. Haryono sebesar 85.5%.

Persamaan dalam penelitian peneliti dan penelitian terdahulu sama-sama meneliti tentang *internet banking* sedangkan perbedaan penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian peneliti menggunakan metode kualitatif, dan juga variabel penelitian terdahulu menggunakan kepuasan nasabah sedangkan penelitian peneliti berhubungan dengan loyalitas nasabah.²⁷

Tabel 2.1

Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

NO	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Suryo molyono	Pengaruh Layanan <i>E-Banking Relationship</i>	Sama-sama meneliti tentang <i>e-banking</i>	Metode penelitian menggunakan kuantitatif sedangkan punya peneliti

²⁷ Fikry Aryo Dwinanto, "Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Bukopin Kantor Pusat MT.Haryono, Jakarta", (Skripsi: Institut Pertanian Bogor, 2016),5.

		<i>Marketing dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada BRI Syariah KC. Semarang)”</i> .	sama-sama berkaitan dengan loyalitas nasabah	kualitatif Menggunakan tiga variabel
2	Maidatul Janah	Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Efisien, Resiko dan Fitur Layanan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking di Bank Muamalat KCU Kediri	sama-sama meneliti tentang internet banking	metode penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian peneliti kualitatif
3	Anisa Fitriyana Sari	Pengaruh Promosi dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Menggunakan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening	sama-sama meneliti tentang loyalitas nasabah	metode yang digunakan kuantitatif sedangkan metode penelitian peneliti kualitatif menggunakan variabel intervening menggunakan regresi berganda
4	Sutikno	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT bank Bukopin TBK cabang	Sama-sama berkaitan dengan loyalitas nasabah	menggunakan metode penelitian kuantitatif menggunakan dua variabel

		Yogyakarta		
5	Neca Juliansyah	Pengaruh Layanan Internet Banking terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening pada Bank Central Asia kantor Cabang Utama Bandar Lampung	sama-sama meneliti tentang <i>internet banking</i> sama-sama berkaitan dengan loyalitas nasabah	menggunakan metode kuantitatif menggunakan tiga variabel ada variabel interveningnya
6	Siti Nur Halimah	Pengaruh <i>Internet Banking</i> dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Tingkat Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BNI Syariah KC Semarang)	sama-sama meneliti tentang <i>internet banking</i> sama-sama berkaitan dengan loyalitas nasabah	menggunakan metode kuantitatif ada tiga variabel yang digunakan
7	Yuslia Naili Rahma	Pengaruh Penggunaan <i>Internet Banking</i> dan Perlindungan Nasabah Pengguna Fasilitas <i>Internet Banking</i> terhadap <i>Cyber Crime</i> di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY).	berkaitan dengan <i>E-banking</i>	menggunakan metode kuantitatif menggunakan dua variabel
8	Adhe Ilham	Pengaruh Kualitas	sama-sama meneliti	penelitian terdahulu

	Hawari Gusti Widayanto	Layanan <i>Internet Banking</i> terhadap Loyalitas Nasabah dengan Pemediasi Kepuasan Nasabah Bank Cimb Niaga di Surabaya	tentang <i>internet banking</i> sama-sama berkaitan dengan loyalitas nsabah	menggunakan metode kuantitatif sedangkn penelitian penelitian kualitatif
9	Catharina Octaviani Wulandari	Pengaruh Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan dan Persepsi resiko terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan <i>Internet Banking</i> (Studi Kasus pada Pelaku Usaha di Plaza Universitas Yogyakarta)	sama-sama meneliti <i>internet banking</i>	menggunakan metode kuantitatif
10	Fikry Aryo Dwinanto	Pengaruh Kualitas Layanan <i>Internet Banking</i> terhadap Kepuasan Nasabah di bank Bukopin kantor Pusat MT.Haryono, Jakarta	sama-sama meneliti tentang <i>internet banking</i>	metode yang dipakai kuantitatif sedangkan penelitian penelitia menggunakan metode kualitatif

B. Kajian Teori

1. Pelayanan dalam Perbankan

Kata pelayanan secara etimologi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mengandung arti usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada

konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki.²⁸

Pelayanan prima adalah layanan yang bermutu tinggi, layanan yang istimewa yang terbaik dan layanan yang prima. Pelayanan prima harus dilakukan sesuai dengan tuntutan dari pihak nasabah, karena pelayanan menjadi titik tolak kepuasan nasabah yaitu :

a. Kecepatan

Kecepatan adalah kemampuan untuk membantu nasabah dan memberikan layanan yang cepat. Pelanggan atau nasabah sangat menginginkan pelayanan yang serba cepat dan tidak memakan waktu yang lama.

b. Keramahan

Untuk menciptakan kerjasama yang baik, keramahan merupakan kunci keberhasilan suatu layanan.

1) Ketepatan

Pelayanan yang cepat disertai dengan ketepatan sesuai dengan keinginan nasabah.

2) Kenyamanan

Suasana yang nyaman sangat berpengaruh dalam membangun kinerja karyawan serta untuk menciptakan nasabah yang loyal.²⁹

²⁸ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, 75-77.

²⁹ Ibid, 77.

2. Pengertian E-Banking

Internet Banking pada dasarnya merupakan gabungan dua istilah dasar yaitu *internet banking* (bank). *Internet network* (internet) adalah sebuah sistem komunikasi global yang menghubungkan komputer-komputer dan jaringan-jaringan komputer di seluruh dunia. Setiap komputer dan dan jaringan terhubung secara langsung maupun tidak langsung dengan beberapa jalur utama yang disebut *Internet Backbone* dan dibedakan dengan menggunakan *unique name* yang bisa disebut dengan alamat IP 32 bit.³⁰

Menurut peraturan pemerintah nomer 52 tahun 2000 tentang penyelenggaraan telekomunikasi, internet dimasukkan ke dalam jenis jasa multimedia, yang didefinisikan sebagai penyelenggaraan jasa telekomunikasi yang menawarkan layanan berbasis teknologi informasi.

Internet Banking merupakan saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui jaringan internet dengan menggunakan perangkat lunak *browser* pada komputer.³¹

Menurut Bank Indonesia *Internet Banking* merupakan salah satu layanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet.

Menurut Tampubolon, *Elektronik Banking (E-Banking)* adalah salah satu jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh

³⁰ Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan Bank Indonesia, "Internet Banking di Indonesia", *Jurnal Bank Indonesia* (2020)

³¹ Gunarto Suhardi, *Usaha Perbankan Dalam Perspektif Hukum* (Jogjakarta : Kanisius, 2013), 90.

informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet.

Sedangkan Clarke mengatakan bahwa *e-banking* adalah penyediaan jasa perbankan pada sektor retail dan skala kecil melalui saluran elektronik. Kompleksitas persaingan industri menyebabkan setiap perusahaan memfokuskan diri terhadap keinginan serta kepuasan pelanggan. Hubungan antara perusahaan dengan pelanggan merupakan hal yang sangat penting, bukan hanya menyangkut peningkatan penjualan dan reputasi penjualan melainkan juga menyangkut pembinaan jangka panjang.

Menurut Karen Furst, *Internet Banking* adalah .³²

Internet Banking is the use of the internet as remote delivery channel for banking service. Including traditional service, such as opening a deposito account on transferring funds among different account, as well as new banking service, such as electronic bill presentment and payment, wich allow customers to receive and pay bill over bank's website.

Internet Banking adalah penggunaan internet sebagai saluran pengiriman jarak jauh untuk layanan perbankan, termasuk layanan tradisional, seperti membuka rekening deposito untuk mentransfer dana antar rekening yang berbeda, serta layanan perbankan baru, seperti presentasi dan pembayaran tagihan elektronik, yang memungkinkan pelanggan untuk menerima dan membayar tagihan atas situs bank.

³² Ibid.

Berdasarkan Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) No. 6/18/DPNP, *Internet Banking* adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet, dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet, sehingga pendirian dan kegiatan *Internet Only Bank* tidak diperkenankan.

Efraim Turban mengistilahkan *Internet Banking* sebagai *online banking* menurut Efraim Tuban adalah :

“*Online Banking Includes various banking activities conducted from home, business, or on the road instead at a physical bank location*”.³³

Dari pengertian ini, dapat didefinisikan secara sederhana bahwa *Internet Banking* merupakan suatu bentuk pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus melakukan transaksi secara *online*, baik dari produk yang bersifat konvensional maupun yang baru.

3. Saluran *E-Banking*

Menurut Tampubolon saluran dari *e-banking* yang telah diterapkan bank-bank di Indonesia adalah sebagai berikut :

a. *Automated Teller Machine* atau Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Ini adalah saluran *e-banking* paling populer. Fitur tradisional ATM adalah untuk mengetahui informasi saldo dan melakukan

³³ Efraim Turban, et.al, *Electronic Commerce A Managerial Perspective* (New Jersey : Prentice-Hall, Inc, 2000), 173.

penarikan tunai. Dalam perkembangannya, fitur semakin bertambah yang memungkinkan untuk melakukan pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik dan telepon). Pembelian (*voucher* dan tiket) dan yang terkini transfer ke bank lain (dalam satu *switching* jaringan ATM). Selain ATM, Kartu ATM dapat pula digunakan untuk berbelanja di tempat pembelanjaan. berfungsi sebagai kartu debit. Bila ATM dikenal sebagai mesin untuk mengambil uang, belakangan muncul pula ATM yang dapat menerima setoran uang, yang dikenal pula sebagai *Cash Deposit Machine/CDM*.³⁴

b. *Phone Banking*

Ini adalah saluran yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan bank via telepon. Pada awalnya lazim diakses melalui telepon rumah, namun seiring dengan makin populernya telepon genggam/HP, Maka tersedia pula nomor akses khusus via HP bertarif panggilan flat dari manapun nasabah berada. Pada awalnya, layanan *Phone Banking* hanya bersifat informatif, yaitu untuk informasi jasa/produk bank dan informasi saldo rekening serta dilayani oleh *Customer Service Operator (CSO)*. Namun profilnya kemudian berkembang untuk transaksi-transaksi pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (*voucher* dan tiket) dan transfer ke bank

³⁴ Ojk, *Bijak Ber-Banking*. 6.

lain serta dilayani oleh *Interactive Voice Response* (IVR). Fasilitas ini boleh dibilang lebih praktis ketimbang ATM untuk transaksi non tunai, karena cukup menggunakan telepon/HP dimanapun kita berada, kita bisa melakukan berbagai transaksi, termasuk transfer ke bank lain.³⁵

c. *Internet Banking*

Ini termasuk saluran teranyar *e-banking* yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi via internet dengan menggunakan komputer/PC atau PDA. Fitur transaksi yang dilakukan sama dengan *Phone Banking*. Kelebihan dari saluran ini adalah kenyamanan bertransaksi dengan tampilan menu dan informasi secara lengkap terpampang dilayar komputer/PC atau PDA.³⁶

d. *SMS/M-Banking*

Saluran ini pada dasarnya evolusi lebih lanjut dari *Phone Banking*, yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via HP dengan perintah SMS. Fitur transaksi yang dapat dilakukan juga sama seperti *phone banking*. untuk transaksi lainnya pada dasarnya dapat pula dilakukan, namun tergantung pada akses yang dapat diberikan bank. Saluran ini sebenarnya termasuk praktis namun dalam prakteknya sedikit merepotkan karena nasabah harus menghafal kode-kode transaksi dalam pengetikan SMS dalam bertransaksi dan mudah dipahami.

³⁵ Ojk, *Bijak Ber-Banking*, 8.

³⁶ *Ibid*, 7.

4. Dimensi *E-Banking*

Menurut Clarke, *e-banking* memiliki tiga dimensi, yaitu sebagai berikut :

- a) Kepercayaan (*trust*) hal utama yang harus dipertimbangkan seorang nasabah ketika melakukan kegiatan *e-banking* adalah apakah mereka percaya terhadap kegiatan yang memakai jaringan internet terutama dalam hal keamanan.
- b) Kemudahan (*easy of use*) kemudahan dalam penggunaan adalah salah satu hal yang menjadi pertimbangan bagi nasabah, karena pada saat nasabah bertransaksi melalui *e-banking*, biasanya nasabah akan mengalami kesulitan karena faktor keamanan dan tidak tahu cara bertransaksi *e-banking* cenderung mengurungkan niatnya untuk melakukannya. Di sisi lain ada juga beberapa nasabah yang berinisiatif untuk mencoba karena mereka telah mendapatkan informasi tentang cara bertransaksi *e-banking*.
- c) Kualitas informasi (*information quality*) informasi jasa apa saja yang ada di dalam *e-banking* harus memuaskan kebutuhan nasabah. Hal tersebut dapat membantu nasabah dalam bertransaksi dan mudah dipahami.³⁷

³⁷ Dewi Rosa Indah, "Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BRI 46 Cabang Langsa", *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, Vol.5.No.2 (2016), 548

5. Jenis Kegiatan Internet Banking dibedakan menjadi tiga :

- a. *Information internet banking* yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah bentuk informasi melalui jaringan internet dan tidak melakukan eksekusi transaksi (*execution of transaction*).
- b. *Communicative internet banking* yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk komunikasi atau melakukan eksekusi transaksi.
- c. *Transaction internet banking* yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah untuk melakukan transaksi dengan bank penyedia layanan *internet banking* dan melakukan eksekusi transaksi.³⁸

Revolusi informasi yang ditandai dengan kemunculan internet telah berdampak hampir ke setiap aspek sektor kehidupan manusia, yang dimulai dari sektor pertahanan dan keamanan hingga sampai pada sektor perbankan. Pada sektor perbankan, hasil dari revolusi informasi ini adalah ditemukannya sebuah konsep baru yang disebut *internet banking*.³⁹

Secara konseptual, lembaga keuangan bank dalam menawarkan layanan *Internet Banking* dilakukan melalui 2 (dua) jalan, yaitu :

- 1) Melalui bank konvensional (*an existing bank*) dengan representasi kantor secara fisik menetapkan suatu *website* dan menawarkan layanan *internet banking* pada nasabahnya dan hal ini merupakan penyerasan secara tradisional.
- 2) Suatu bank mungkin mendirikan suatu virtual, cabang, dan internet bank. *Virtual Bank* dapat menawarkan kepada nasabahnya kemampuan untuk

³⁸ Budi Agus Riswandi, *Hukum dan Internet di Indonesia*, 20.

³⁹ *Ibid*, 20.

penyimpanan deposito dan tagihan dana pada *Automatics Teller Machine* (ATM) atau bentuk lainnya yang dimilik.⁴⁰

Penggunaan sistem *Internet Banking* biasanya meliputi 2 (dua) segi yang melibatkan pihak bank penyedia jasa layanan *internet banking* di satu pihak, yaitu perjanjian antara pihak bank penyedia jasa *Internet Banking* dengan nasabah (biasanya perjanjian berbentuk klausula baku yang berupa tampilan dalam website bank terkait) dan bank dengan pihak ketiga penyedia jasa layanan *Internet Banking* (*Vendor*) dalam hal sistem *Internet Banking* tidak disediakan oleh pihak bank sendiri.⁴¹

Untuk membuat layanan *Internet Banking* memberi keuntungan lembaga keuangan bank harus menyediakan bagian integral dan strategi *multichanel* yang membolehkan nasabah bagaimanapun, kapanpun, dimanapun mereka dapat bertransaksi.⁴²

Penggunaan media elektronik dalam transaksi perbankan dewasa ini telah semakin meningkat. Termasuk dalam pelayanan jasa transaksi antar bank. Perbankan dalam melakukan kegiatan usahanya senantiasa melakukan kerjasama dengan bank-bank lainnya dalam rangka memenuhi kebutuhan bank itu sendiri maupun nasabahnya.⁴³

Media elektronik sebagai salah satu sarana Teknologi Informasi, tidak digunakan untuk penyebaran informasi yang bersifat satu arah saja, namun kini juga menjadi sarana transformasi informasi dan data yang bersifat interaktif

⁴⁰ Faren Furst, "Who Offers Internet Banking", *Quarterly Journal*, Vol.19 No 2, Juni 2000,4.

⁴¹ Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika* (Jakarta RajaGrafindo Persada, 2004). 624

⁴² Budi Agus Riswandi, *Hukum dan Internet di Indonesia*, 21-22.

⁴³ Tri widiyono, *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia* (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2008), 88

sehingga transaksi sosial ekonomipun dapat dilakukan melalui media elektronik. Antara lain misalnya terjadi pada teknologi telepon, internet dan sebagainya. Penggunaan *Internet Banking* semakin lama semakin luas semakin beragam modusnya. Nasabih terkadang juga kurang hati-hati dalam bersikap sehingga mudah mengalami kejahatan *Internet Banking* yang ada. Kurangnya transparansi informasi dan edukasi yang diberikan pihak bank juga akan memicu semakin tingginya tingkat kerugian nasabah dalam menggunakan *Internet Banking*. Bank harusnya transparan dalam menyelenggarakan *Good Corporate Governance* dan menginformasikan kepada publik secara konsisten.⁴⁴ Selain itu bank secara berkesinambungan harus melaksanakan edukasi kepada nasabah mengenai kegiatan operasional maupun produk dan jasa bank untuk menghindari timbulnya informasi yang menyesatkan dan merugikan nasabah.⁴⁵

Secara garis besar usaha pokok dalam transaksi jasa pada layanan perbankan dengan media elektronik antara lain terdiri dari :⁴⁶

1. *Transaction System (TS)*

Yaitu suatu aplikasi *online* yang berfungsi antara lain menerima dan mengirimkan data transaksi keuangan dalam suatu jenis mata uang saja dari terminal komputer di kantor cabang ke pusat komputer (*host computer*) di kantor besar melalui saluran komunikasi. Untuk diproses lebih lanjut oleh aplikasi-aplikasi lain. Untuk membukukan transaksi tersebut menggunakan

⁴⁴ Frianto Pandia, *Manajemen Dana dan Kesehatan Bank* (Jakarta : Rineka Cipta, 2012), 228.

⁴⁵ Mahesa Jati Kusuma, *Hukum Perlindungan Nasabah Bank: Upaya Hukum Melindungi Nasabah Bank Terhadap Tindak Kejahatan ITE di Indonesia* (Jakarta : Nusa Media, 2012), 74.

⁴⁶ Mahesa, *Hukum Perlindungan Nasabah Bank Terhadap Tindak Kejahatan ITE di Indonesia*, 74-78.

layar-layar (*screen*) tertentu, yang disebut *Advance Banking Controller System (ABCS)*.

2. *Financial Information Access System (FIAS)*

Yaitu suatu aplikasi *online* yang fungsinya antara lain menerima dan mengirimkan data transaksi, baik transaksi keuangan dalam satu jenis mata uang maupun transaksi bukan keuangan di kantor cabang ke pusat komputer di kantor besar melalui saluran komunikasi, untuk diproses lebih lanjut oleh aplikasi lain.

3. *Integrated Monetary Processing And Control System (IMPACS)*

Yaitu suatu aplikasi yang mengolah transaksi yang diterima dari *Transaction System (TS)* dan/atau *Financial Information Access System (FIAS)*, yaitu transaksi seperti pembukuan rekening giro, simpanan sementara, setoran pajak, setoran jaminan, kredit likuiditas Bank Indonesia, dan rekening antar kantor. Aplikasi ini akan melakukan perhitungan dan pembayaran bunga/jasa giro, pemotongan pajak jasa giro, pembebanan biaya-biaya dan sebagainya.

4. *Saving And Time Deposit System (ST)*

Yaitu suatu aplikasi yang mengolah transaksi yang diterima dari *Transaction System (TS)* dan/atau *Financial Information Access System (FIAS)*, yaitu transaksi seperti pembukaan rekening, perubahan *master rekening*, dan transaksi pada rekening nominatif, seperti rekening Tabanas, Taplus, Deposito Berjangka, Sertifikat Deposito. Aplikasi ini juga akan melakukan perhitungan bunga, pemungutan pajak, dan biaya administrasi.

5. *Commercial Loans (CL)*

Yaitu suatu aplikasi yang mengolah transaksi yang diterima dari *Transaction System (TS)* dan/atau *Financial Information Access System (FIAS)*, yaitu transaksi seperti pembukaan rekening, perubahan *master rekening*, dan transaksi pada tingkat *nominative*, yaitu pada rekening pinjaman dan rekening *administratif/commitment*. Aplikasi ini juga melakukan perhitungan bunga pinjaman, denda tunggakan bunga dan pokok pinjaman.

6. *Kapiti (KI)*

Yaitu suatu aplikasi yang mengolah transaksi seperti pembukaan rekening, dan transaksi moneter dalam berbagai mata uang (*multy currency system*). Dalam usaha otomatis cabang ini kapiti dipergunakan untuk memproses semua jenis rekening yang dibukukan dalam mata uang asing

7. *Automatics Teller Machine (ATM)*

Yaitu suatu mesin otomatis yang berfungsi sebagai pengganti *teller* dalam melakukan pembayaran atas penarikan tunai dari suatu rekening giro dan Tabungan Plus (*Card Plus*).

8. *Financial Management System (FMS)*

Yaitu suatu aplikasi yang mengolah transaksi yang langsung diterima dari *Transaction System (TS)* atau *Financial Information Access System (FIAS)*, yaitu transaksi pada tingkat sub rekening yang tidak diproses oleh aplikasi lain. Selain menerima transaksi langsung *Transaction System (TS)* dan *Financial Information Access System (FIAS)*. *Financial Management*

System (FMS) Juga menerima rekapitulasi transaksi pada tingkat sub rekening dan *Integrated Monetary Processing And Control System* (IMPASS). *Saving And Time Deposit System* (ST), *Commercial Loans* (CL) dan *Kapiti* (KI), baik menguasai mutasi yang dienter maupun transaksi yang secara langsung dilakukan oleh mesin (*generate*) dari aplikasi tersebut. Transaksi yang langsung dilakukan oleh sistem tersebut antara lain perhitungan bunga rekening Giro. Deposito Berjangka, Pinjaman, Tabungan. Dengan demikian *Financial Management System* (FMS) merupakan aplikasi yang menggabungkan semua transaksi yang diolah oleh masing-masing aplikasi. Sehingga dapat menerbitkan laporan keuangan berupa neraca dan perhitungan laba-rugi.

Selain itu terdapat pula jasa-jasa bank lainnya, diantaranya adalah :⁴⁷

- a. Jual Beli Perjalanan/Turis (*Travelers Cheque*)
- b. Jual Beli Uang Kertas (*Bank Note*)
- c. Kartu Kredit (*Credit Card*)
- d. Bank Garasi.
- e. Aktivitas Jual Beli Surat-surat Berharga.
- f. Kontak pengaman simpanan (*Save Deposit Box*)
- g. Jual Beli Perdagangan Valuta Asing.
- h. Pengawas di bidang Penerbitan Valuta Asing
- i. Pengawas di bidang Penerbitan Obligasi.
- j. Penanggung di bidang Penerbitan Obligasi.

⁴⁷ Mahesa, *Hukum Perlindungan Nasabah Bank Terhadap Tindak Kejahatan ITE di Indonesia*, 74-78.

- k. Pinjaman Emisi Efek (*Underwriting*).
- l. Pengesahan (Endorsemen).
- m. Mendiskonto.

6. Perlunya Layanan *Internet Banking* Diterapkan Dalam Kegiatan Perbankan

Dalam kegiatan perbankan sangat diperlukan adanya instrumen-instrumen yang berguna untuk mempermudah nasabah dalam mengakses informasi keuangan pribadi serta data yang akan ditransaksikan. salah satu instrumen tersebut yaitu adanya layanan *Internet Banking* yang memberikan berbagai manfaat baik bagi pihak perbankan maupun bagi pihak nasabah. Manfaat-manfaat tersebut dapat dilihat dari tujuan dan manfaat *Internet Banking* itu sendiri. Institusi perbankan dalam penerapan *Internet Banking* harus memberikan jasa pelayanan yang lebih sesuai dengan kehendak nasabah dan lebih menjamin keamanannya sehingga dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada para nasabah. Penggunaan *Internet Banking* oleh nasabah akan memberikan pelayanan yang lebih baik tanpa mengenal tempat dan waktu. Tujuan *Internet Banking* bagi pihak bank yaitu

:⁴⁸

- a) Menjelaskan produk dan jasa seperti, pemberian pinjaman dan kartu kredit;
- b) Menyediakan informasi mengenai suku bunga dan kurs mata uang asing yang terbaru;

⁴⁸ John Wiley & Sons INS, *Banking and Finance on The Internet* (Canada: Lebrary And Congress Cataloging In Publication Data 1997). 75.

- c) Menunjukkan laporan tahunan perusahaan dan keterangan pers lainnya;
- d) Menyediakan informasi ekonomi dan bisnis seperti perkiraan bisnis;
- e) Memberikan daftar lokasi kantor bank tersebut dan lokasi ATM;
- f) Memberikan kemudahan bagi para pekerja yang sibuk dengan pekerjaannya
- g) Memberikan gambaran mengenai bank;
 1. Menyediakan informasi mengenai sejarah bank dan peristiwa terbaru;
 2. Memberikan pelayanan kepada nasabah untuk memeriksa neraca tabungan dan memindahkan dana antar tabungan;
 3. Menyediakan algoritma yang sederhana sehingga para nasabah dapat membuat perhitungan untuk pembayaran pinjaman, perubahan atau pengurangan pembayaran hipotik, dan lain sebagainya;
 4. Menyediakan sambungan menuju situs lain di internet yang masih berhubungan dengan *Internet Banking*.

Sedangkan manfaat *Internet Banking* bagi pihak bank antara lain

.⁴⁹

1. *Business Expansion*

Layanan *Internet Banking* menghilangkan batas ruang dan waktu dimana layanan perbankan dapat diakses kapan saja dan dari mana saja di seluruh Indonesia, dan bahkan dari seluruh dunia.

⁴⁹ Budi Raharjo, "Aspek Teknologi dan Keamanan dalam Interner Banking". Jurnal Perbankan; 2021), 1-2.

2. *Customer Loyalty*

Bagi nasabah khususnya yang sering bergerak (*mobile*), akan merasa lebih nyaman untuk melakukan aktivitas perbankan tanpa harus membuka *account* di bank yang berbeda-beda di berbagai tempat karena dia dapat menggunakan satu bank saja.

3. *Revenue Improvement*

Biaya untuk memberikan layanan perbankan melalui *internet banking* dapat lebih murah daripada membuka kantor cabang. Hal ini dikarenakan layanan *internet banking* dapat menekan biaya operasional bank (mengurangi biaya pemrosesan transaksi dan mengurangi kebutuhan pendirian cabang baru) dengan tidak mengurangi kemampuan melayani konsumen dalam jumlah yang sama. Selain itu, transaksi *Internet Banking* dapat meningkatkan pendapatan berbasis komisi atau biaya (*fee based income*) karena semakin sering nasabah bertransaksi lewat *internet banking*, semakin banyak pula *fee* yang diperoleh bank dan hal ini telah mendorong jenis pendapatan non-bunga tumbuh lebih cepat dari pada pendapatan bunga.⁵⁰

4. *Competitive Advantage*

Bank yang memiliki layanan *internet banking* akan memiliki keuntungan dibandingkan dengan bank yang tidak memiliki layanan *internet banking*.

⁵⁰ Agus Nicholase, "Pengaruh Trust dan Loyalty Terhadap Pelayanan I-Banking pada Bank BCA dan Mandiri", *Journal of Internet Banking and commerce*. 2-19.

5. *New Business Model*

Internet banking memungkinkan adanya bisnis model yang baru di mana layanan perbankan baru tersebut dapat diluncurkan melalui *web* dengan cepat. Manfaat *internet banking* selain dapat menghemat biaya pelayanan yang (*overhead cost*) cukup signifikan, dapat menambah jumlah nasabah, melayani tuntutan pasar yang menghendaki pelayanan bank yang berorientasi *paperless, timeless, dan borderless, contagion, willingness* karena pengaruh bank-bank lain pada *peer*, yang sama telah menyelenggarakan *internet banking*, membangun *image* dan peningkatan level persaingan khususnya bagi bank-bank yang belum banyak dikenal masyarakat, memperluas jaringan pelayanan yang atas dasar analisis ekonomis dan geografis lebih menguntungkan dan mudah untuk menerapkan *internet banking* dibandingkan dengan membuka kantor cabang, serta *information collection* terutama informasi mengenai keinginan pasar perbankan, lebih cepat dan *up to date* diserap melalui *internet banking*.⁵¹

Tujuan *internet banking* bagi pihak nasabah yaitu :⁵²

- a. Mempermudah nasabah dalam bertransaksi perbankan, karena dengan *internet banking* akses perbankan dapat dilakukan di komputer pribadi tanpa harus datang ke kantor cabang;

⁵¹ Reza Kurniawan, *Analisis Perbandingan Sebelum dan Setelah Penerapan Internet Banking* (Jurnal National Publications: November 2020), 3.

⁵² Henny Medyawati Dkk *Quality of website services at goverment bank, national private banks and local goverment banks in indonesia: customer perspective approach*, (Jurnal of internet banking and commerce: Jibc April 2014), 3-4.

- b. Mempercepat kegiatan transaksi perbankan, hanya dengan modal komputer pribadi, nasabah dapat mengakses transaksi apapun dengan komputer tanpa membuang-buang waktu untuk datang dan mengisi formulir di kantor cabang.

7. Loyalitas Nasabah

Dalam membangun loyalitas seorang pelanggan, maka haruslah terdapat hubungan yang kuat dimana hubungan tersebut harus sangat ketat dan dekat dengan pelanggan. Hal ini karena loyalitas pelanggan merupakan suatu impian dari pemasar, dan sering pula merupakan kunci dari keberhasilan bisnis pemasaran dalam jangka panjang.⁵³

“Loyalty is defined as non random purchase expressed over time by some decision making unit.” Berdasarkan definisi tersebut dapat dijelaskan bahwa loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang atau jasa dari suatu perusahaan yang dipilih.⁵⁴

Loyalitas adalah komitmen nasabah bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang. Meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.⁵⁵

⁵³ Rofjan Assauri, *Manajemen Bisnis Pemasaran* (Depok: Rajawali Pers, 2018), 87.

⁵⁴ Jill Griffin, *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* (Erlangga : PT. Glora Aksara Pratama, 2003), 66.

⁵⁵ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013), 104.

Proses seorang calon nasabah menjadi nasabah yang loyal terhadap perusahaan terbentuk melalui beberapa tahapan. Loyalitas nasabah dibagi menjadi enam tahapan, yaitu terduga (*suspect*), prospek (*prospect*), nasabah (*customer*), pendukung klien (*client advocates*), dan mitra (*partners*).⁵⁶

Dalam mengembangkan tingkat loyalitas nasabah yang tinggi terhadap suatu perusahaan atau produk, maka bisnis pemasaran haruslah mampu memahami tingkat status loyalitas dari seorang pembeli. Pada umumnya terdapat empat kelompok status loyalitas pembeli yaitu sebagai berikut:

1. Sangat ketat loyalitasnya, *hard core loyals*, yaitu nasabah yang membeli hanya satu merek untuk setiap saat.
2. Loyalitas yang terpecah atau terbagi, *split loyals* yaitu konsumen nasabah yang loyal terhadap dua atau tiga merek.
3. Loyalitas yang berubah atau *shifting loyals* yaitu nasabah yang telah berubah loyalitasnya, dari satu merek ke merek lainnya.
4. Berganti atau berubah-ubah merek, atau *witcher* yaitu nasabah yang tidak loyal pada satu merek.⁵⁷

Nasabah yang loyal menunjukkan empat perilaku pembeli yang berbeda; melakukan pembelian ulang, pembelian antara lain produk dan jasa, pemberian rekomendasi ke orang lain, dan menunjukkan kekebalan

⁵⁶ Jill Griffin, *Customer Loyalty*, , 35.

⁵⁷ Sofian Assauri, *Manajemen Bisnis Pemasaran*, 88.

terhadap tarikan pesaing.⁵⁸ Akan tetapi sikap dan tindak lanjut adalah penting untuk menumbuhkan nasabah yang loyal, bila nasabah menjadi hilang atau tidak aktif, tindakan harus diambil dalam upaya merebut kembali bisnis. Hasil penelitian menyatakan bahwa perusahaan memiliki peluang dua kali lebih besar untuk berhasil dalam menjual kepada pelanggan yang hilang dibandingkan menjual prospek yang sama sekali baru.⁵⁹

Ada beberapa bagian dan tahapan loyalitas nasabah yaitu :

- a. Terduga (*suspects*) meliputi semua orang yang mungkin akan membeli barang atau jasa perusahaan, tetapi sama sekali belum mengenal perusahaan dan barang atau jasa perusahaan barang atau jasa yang ditawarkan.
- b. Prospek (*prospect*), merupakan orang-orang yang memiliki kebutuhan akan produk atau jasa tertentu dan mempunyai kemampuan untuk membelinya, meskipun belum melakukan pembelian, para prospek telah mengetahui keberadaan perusahaan dan barang atau jasa yang ditawarkan karena seorang telah merekomendasikan barang atau jasa tersebut kepadanya.
- c. Prospek terdiskualifikasi (*disqualified prospect*), yaitu prospect yang telah mengetahui keberadaan barang atau jasa tertentu, tetapi tidak mempunyai kemampuan untuk membeli barang atau jasa tersebut.

⁵⁸ Jili Griffin, *Customer Loyalty*, , 49.

⁵⁹ Ibid, 49.

- d. Nasabah mula-mula (*first time customer*), yaitu nasabah yang membeli untuk pertama kalinya. Mereka masih menjadi nasabah yang baru.
- e. Nasabah berulang (*repeat customer*) yaitu nasabah yang telah membeli produk yang sama sebanyak dua kali atau lebih, atau membeli dua macam produk yang berbeda dalam dua kesempatan yang berbeda pula.
- f. Klien adalah membeli semua barang atau jasa yang ditawarkan dan dibutuhkan, mereka membeli secara teratur. Hubungan dengan jenis nasabah ini sudah kuat dan berlangsung lama, yang membuat mereka tidak terpengaruh oleh produk pesaing.
- g. Pendukung (*advocates*), seperti hanya klien, pendukung membeli barang atau jasa yang ditawarkan dan yang dibutuhkan, serta melakukan pembelian secara teratur. selain itu mereka mendorong teman-teman mereka agar membeli barang atau jasa perusahaan atau merekomendasikan perusahaan tersebut pada orang lain. Dengan begitu, secara tidak langsung mereka telah melakukan pemasaran dan membawa nasabah untuk perusahaan.
- h. Mitra, merupakan bentuk hubungan yang paling kuat antara nasabah dan perusahaan, dan berlangsung terus menerus karena kedua pihak melihatnya sebagai hubungan yang saling menguntungkan.⁶⁰

Keuntungan-keuntungan yang akan diperoleh perusahaan apabila memiliki nasabah yang loyal, antara lain :

⁶⁰ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, 108

- 1) Dapat mengurangi biaya pemasaran (karena biaya untuk menarik nasabah yang baru lebih mahal).
- 2) Dapat mengurangi biaya transaksi.
- 3) Dapat mengurangi biaya perputaran nasabah atau *turn over* (karena penggantian nasabah yang lebih sedikit).
- 4) Dapat meningkatkan penjualan silang yang akan memperbesar pangsa pasar perusahaan.
- 5) Penempatan konsumen di tengah pusaran aktivitas bisnis diharapkan perusahaan selalu memperhatikan dan mengutamakan nasabah dalam segala aktivitas ataupun program yang dilakukan sehingga nasabah menjadi pihak yang selalu didahulukan merasa puas, nyaman, dan akhirnya menjadi loyal pada perusahaan.⁶¹

Pentingnya loyalitas terhadap kelangsungan hidup perusahaan, perusahaan harus secara kontinu menjaga dan meningkatkan loyalitas dari para nasabahnya. Oleh karena itu, untuk membangun loyalitas nasabah, perusahaan harus memiliki hubungan yang baik dengan nasabah sehingga perusahaan dapat lebih memahami kebutuhan, keinginan, dan harapan-harapan para konsumennya. Untuk mengukur loyalitas diperlukan beberapa atribut, yaitu :

- a. Mengatakan hal yang positif tentang perusahaan kepada orang lain.
- b. Merekomendasikan perusahaan kepada orang lain yang meminta saran.
- c. Mempertimbangkan bahwa perusahaan merupakan pilihan pertama ketika melakukan pembelian jasa.

⁶¹ Jill Griffin, *Customer Loyalty*, 45.

- d. melakukan lebih banyak bisnis atau pembelian dengan perusahaan dalam beberapa tahun mendatang.

Enam Indikator yang bisa digunakan untuk mengukur loyalitas nasabah yaitu :

- a) Pembelian ulang.
- b) Kebiasaan mengonsumsi merek
- c) Rasa suka yang besar pada merek
- d) Ketetapan pada merek
- e) Keyakinan bahwa merek tersebut yang terbaik
- f) Merekomendasikan merek kepada orang lain.⁶²

IAIN JEMBER

⁶² Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta : Andi Offset, 2005), 58.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data, dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan.⁶³

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Secara metodologis, pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif (deskriptif). Penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan sifat-sifat atau karakteristik individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu.⁶⁴

Di dalam buku metode penelitian yang lain dikatakan, penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, resepsi, motivasi, tindakan dan lain sebagainya. Secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam membentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan sebagai metode ilmiah.⁶⁵

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Menurut Kirk dan Miller, sebagaimana yang dikutip oleh

⁶³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Bandung : Alfabeta, 2017), 3.

⁶⁴ Ibid., 13.

⁶⁵ Lexy J. Moeleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi* (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2008), 6.

Moleong bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya.⁶⁶

Dengan demikian penelitian kualitatif adalah penelitian yang tidak menghasilkan angka-angka, akan tetapi menghasilkan data-data deskriptif yang berupa usapan dan perilaku dari subjek yang diteliti. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Yang dimaksud penelitian deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau memaparkan sesuatu hal misalnya keadaan, kondisi, situasi, peristiwa, kegiatan dan lain-lain.⁶⁷

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan dimana penelitian tersebut hendak dilakukan, wilayah penelitian ini biasanya berisi tentang lokasi dan unit analisis.⁶⁸ Adapun yang menjadi lokasi penelitian atau tempat dilakukannya penelitian adalah Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang berada di Lumajang yang menerapkan *E-Banking*, dalam keunggulan BRI terkait dengan E-Banking yaitu dengan penggunaan aplikasi BRIMO bisa menggunakan dua pengamanan yaitu user ID dan password yang kedua *enable* dan *disable* kartu dimana apabila ada kebocoran *password* dan *user* ID masih ada pengamanan kedua sehingga *e-banking* tidak bisa digunakan apabila pengamanan kedua sudah diaktifkan selain itu terkait dengan

⁶⁶ Ibid., 4.

⁶⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan* (Jakarta : Bumi Aksara, 2010), 31.

⁶⁸ Tim Penyusun, *Pedoman Karya Ilmiah*, 46.

layanan *e-banking* BRI mempunyai layanan satelit sendiri yang tidak ada di bank-bank lain begipula pengamanan kedua tersebut juga belum ada di lembaga bank-bank lain.⁶⁹

3. Subjek Penelitian

Dalam menentukan subjek penelitian atau untuk menentukan siapa yang menjadi sumber data yang peneliti tuju, maka peneliti menggunakan tehnik *Purposive Sampling*. Adapun *Purposive Sampling* adalah tehnik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin orang tersebut seorang penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti.⁷⁰

Dengan pertimbangan tersebut diharapkan dapat memperoleh informan yang benar-benar mengetahui permasalahan yang sedang diteliti sehingga menghasilkan data yang valid. Adapun informan yang dipandang paling mengetahui terhadap masalah yang diteliti, yaitu sebagai berikut :

- a. *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, dan *customer service* ini adalah orang yang melayani transaksi yang berada di Bank baik itu dalam pembuatan *e-Banking* dan pembuatan Tabungan.*customer service* yang ada di BRI kantor cabang Lumajang yaitu Hersa Taufikul Hakim

⁶⁹ Observasi, 17 Januari 2020.

⁷⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D* (Bandung : Alfabeta, 2017), 218.

- b. *Marketing* adalah seorang yang memasarkan produk kepada nasabah. *marketing* tersebut terbagi menjadi dua pertama *funding* yaitu Lisa Swandayani Putri dan yang kedua *lending* Citra
- c. *Asisten* manager operasional Bank BRI yaitu seorang yang yang di percaya untuk mewakili setiap menangani Bank BRI tersebut jika direktornya tidak ada , Asisten manager operasional yang berada di BRI kantor cabang Lumajang yaitu Herny Herawati
- d. Nasabah BRI yaitu orang yang membuka tabungan dan menjadi bagian dari Bank BRI yaitu Della Yolanda, Palupi dan Dwi Putri Di mana mereka merupakan salah satu nasabah yang peneliti wawancara di BRI kantor cabang Lumajang.

Informan tersebut merupakan informan kunci atau sumber data primer, sedangkan yang menjadi informan penunjang atau sumber data sekunder adalah dokumen- dokumen berupa foto, denah/gambar, dan arsip yang berkaitan dengan perundang-undangan.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian ini adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui tehnik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.⁷¹ Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini

⁷¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*, 224.

adalah teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun rincian teknik pengumpulan data tersebut adalah sebagai berikut.

a. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang yang lain dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu.⁷² Metode wawancara yang digunakan oleh peneliti yaitu:

Dalam hal ini peneliti menggunakan wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur adalah wawancara yang terdiri dari sejumlah pertanyaan dan sejumlah jawaban dimana pewawancara memberi tanda check (✓) pada pilihan jawaban terwawancara yang sesuai dengan pilihan. Akan tetapi dalam pelaksanaannya wawancara yang digunakan bebas karena wawancara bebas menanyakan apa saja kepada terwawancara, namun tetap berpegang teguh pada pedoman wawancara.⁷³ yang dilakukan oleh peneliti yaitu terkait dengan:

- (1) keunggulan *e-banking* bank BRI kantor cabang Lumajang dengan bank-bank yang lain
- (2) penerapan *e-banking* yang berada di BRI kantor cabang Lumajang
- (3) tanggapan nasabah terkait dengan penggunaan *e-banking* yang berada di BRI kantor cabang Lumajang
- (4) standar penggunaan *E-Banking* yang berada di BRI kantor cabang Lumajang

⁷² Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif Paradigma Ilmu Komunikasi dan Ilmu Lainnya* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2003), 181.

⁷³ Mundir, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Jember : STAIN Press 2013), 185.

(5) sejarah beserta dengan visi dan misi sekaligus struktur BRI kantor cabang Lumajang

b. Observasi

Observasi di Bank BRI Lumajang ini merupakan pengumpulan-pengumpulan data dengan cara mengamati langsung terhadap objek tertentu di lapangan yang menjadi fokus penelitian dan mengetahui suasana kerja di BRI Lumajang serta mencatat segala sesuatu yang berhubungan dengan *E-Banking*.

Secara garis besar observasi dibedakan menjadi dua yaitu observasi partisipan dan observasi non partisipan dalam hal ini peneliti menggunakan observasi non partisipan karena peneliti hanya sebagai pengamat saja sedangkan yang dimaksud dengan observasi non partisipan adalah peneliti hanya sebagai pengamat objek yang akan diteliti, tanpa terlibat secara langsung.

Metode observasi yang dipilih yaitu observasi non partisipan, hadir tetapi tidak terlibat. Jadi dalam hal ini peneliti datang di tempat kegiatan objek yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.⁷⁴ Observasi yang dilakukan oleh peneliti di BRI kantor cabang Lumajang yaitu penerapan *e-banking* di kantor cabang Lumajang dan juga pengaplikasiannya oleh nasabah secara langsung, karena peneliti hanya sebagai pengamat saja.

c. Dokumenter

⁷⁴ Satori Djam'an, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung : Alfabeta, 2013), 115.

Dokumenter, berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Didalam melaksanakan metode ini, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis.⁷⁵ Dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber-sumber data dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan.

Jadi selain menggunakan teknik observasi dan wawancara, data penelitian dalam penelitian ini juga dapat dikumpulkan dengan cara dokumentasi, yaitu mempelajari dokumen-dokumen yang relevan dengan tujuan penelitian. Dokumentasi yang ingin didapatkan di BRI kantor cabang Lumajang yaitu form pengajuan *E-Banking* yang terjadi di kantor cabang Lumajang, struktur organisasi perusahaan, dokumenter peneliti.

5. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, penyusunan ke dalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang harus dipelajari, dan membuat kesimpulan agar mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.⁷⁶

Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan adalah analisis data dengan teknik analisis deskriptif kualitatif, artinya analisis data yang

⁷⁵ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.*, 158.

⁷⁶ *Ibid*, 240.

bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data dari variabel yang diperoleh dari kelompok subjek yang diteliti. Analisis deskriptif kualitatif dilakukan dengan cara memberikan predikat kepada variabel yang diteliti sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Langkah-langkah analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah sebagai berikut :⁷⁷

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang sudah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

Sebelum peneliti melanjutkan untuk meneliti di BRI kantor cabang Lumajang sudah melakukan pengumpulan data yaitu dengan observasi terlebih dahulu untuk memberikan gambaran terkait dengan pelayanan E-Banking yang berada di BRI kantor cabang Lumajang.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, atau dengan teks yang bersifat naratif.

Dengan menyajikan data, maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi.

⁷⁷ Ibid, 247.

Penyajian data yang dilakukan oleh peneliti yaitu dalam bentuk uraian singkat tentang *E-Banking* yang dapat meningkatkan loyalitas nasabah di BRI kantor cabang Lumajang dengan mencantumkan di BAB IV yang terkait dengan penyajian data dan analisis data.

c. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan kesimpulan atau Verifikasi)

Suatu kesimpulan dalam penelitian bukanlah merupakan suatu karangan atau diambil dari suatu proses tertentu yaitu menarik dalam arti memindahkan sesuatu dari suatu tempat ke tempat lain, menarik kesimpulan penelitian harus mendasarkan diri atas semua data yang diperoleh dalam penelitian.⁷⁸

Dalam pelaksanaan analisis data perlu adanya langkah-langkah dalam pelaksanaannya. Adapun proses analisis data kualitatif adalah sebagai berikut:

- 1) Mengumpulkan data yang telah diperoleh dari lapangan.
- 2) Mereduksi data yang telah dikumpulkan dengan cara mengambil data-data yang diperlukan dan membuang data yang tidak diperlukan.
- 3) Membuat kategori atau mengelompokkan data sesuai jenisnya.
- 4) Menyajikan data dalam bentuk teks naratif
- 5) Membuat kesimpulan dari data-data yang telah disajikan.⁷⁹

Penarikan kesimpulan yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan cara pengumpulan data dengan cara wawancara observasi dan dokumentasi

⁷⁸ Ibid, 247.

⁷⁹ Mundir, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, 208

yang selanjutnya mereduksi data dengan data yang diperoleh dengan teknik pengumpulan data selanjutnya mengelompokkan data yang sesuai dengan rumusan masalah dengan mencamtumkan hasil wawancara dan observasi di bagian penyajian data selanjutnya membuat kesimpulan setelah data dianalisis dengan teori sebelumnya.

6. Keabsahan Data

Untuk memeriksa keabsahan data dalam penelitian ini, maka dipakai validitas data triangulasi. Peneliti perlu melakukan uji keabsahan data, karena dengan begitu dapat diketahui tingkat kepercayaan hasil data temuan dengan jalan pembuktian terhadap realitas yang sedang diteliti oleh peneliti. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain.

Keabsahan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sedangkan triangulasi teknik adalah penggunaan beragam teknik pengungkapan data yang dilakukan kepada sumber data.⁸⁰

Jadi setelah data dianalisis, maka kemudian peneliti menguji validitas dan kredibilitas data tersebut dengan menggunakan triangulasi sumber, yaitu mengecek dan membuktikan apakah data-data yang diperoleh dari lapangan telah sesuai dengan fakta yang ada ataukah masih

⁸⁰ Sugiyono, *Metode Kualitatif & Kuantitatif*, 274-275.

belum, hal itu dilakukan dengan menggunakan beberapa sumber baik sumber data primer maupun sekunder. Selain itu dalam penelitian ini peneliti juga menggunakan triangulasi teknik guna menguji kredibilitas data yang telah diperoleh dari lapangan, yaitu dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama namun dengan teknik yang berbeda seperti teknik wawancara, observasi dan kemudian dokumentasi. Bila ternyata diperoleh situasi atau data yang berbeda maka peneliti akan melakukan diskusi lebih lanjut dengan sumber data yang lain untuk memastikan data yang dianggap benar.

Untuk menguji keabsahan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi peneliti mencoba untuk melakukan wawancara ulang di minggu kedua terkait dengan fokus penelitian diatas dengan menggunakan sumber kedua dan hasilnya juga sama dengan melakukan wawancara di luar terkiat dengan *e-banking* yang berada di BRI kantor cabang Lumajang semuanya merasa puas dan penerapannya sesuai dengan hasil tersebut.

Sedangkan dengan teknik yang kedua peneliti juga langsung menggunakan sumber lain dengan berpura-pura untuk membuka *e-banking* yang berada di BRI kantor cabang Lumajang dengan hasil mereka mengatakan bahwa menggunakan aplikasi BRIMO dan mereka juga di elaskan terkiat dengan pengaman yang menggunakan pengamanan ganda dan juga cara penggunaannya, dan mereka juga diwawancarai atau

ditanyakan terkait dengan pelayanan yang berada di BRI kantor cabang Lumajang.

7. Tahap-tahap Penelitian

Usaha mempelajari penelitian kualitatif tidak lepas dari usaha mengenal tahap-tahap penelitian. penelitian dilakukan dengan beberapa tahapan. Adapun tahapan-tahapan penelitian secara umum yaitu terdiri dari tiga tahap. Tiga tahap itu meliputi tahap pra-lapangan, tahap pekerjaan lapangan, dan tahap analisis data.

- 1) Tahapan Pra Lapangan terdiri dari tujuh bagian yakni meliputi bagian-bagian sebagai berikut :
 - a) Menyusun rancangan penelitian.
 - b) Memilih lapangan penelitian.
 - c) Mengurus perizinan.
 - d) Menjajaki dan menilai lapangan.
 - e) Memilih dan memanfaatkan informan.
 - f) Menyiapkan perlengkapan informan.
 - g) persoalan etika penelitian.
- 2) Tahapan pekerjaan lapangan. Pada tahapan ini dibagi menjadi tiga bagian yakni:
 - a) Memahami latar penelitian dan persiapan diri.
 - b) Memasuki lapangan.
 - c) Berperan serta sambil mengumpulkan data.
 - (1) Mengikuti dan memantau kegiatan serta kondisi Bank.

(2) Mencatat data.

(3) Mengetahui tentang cara mengingat data.

(4) Analisis di lapangan.

3) Tahap analisa data

- a) Reduksi data, memilih data-data yang telah diperoleh disesuaikan dengan kebutuhan dalam penelitian.
- b) Penyajian data, menyajikan dengan jelas data-data yang telah dipilih dan sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian. sehingga mudah untuk dipahami.
- c) Verifikasi/penarikan kesimpulan, memberikan kesimpulan atas hasil analisis terhadap data-data yang ada.⁸¹



⁸¹Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 127-148

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah BRI Kantor Cabang Lumajang

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.⁸²

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche

⁸² PT. Bank Rakyat Indonesia Persiro (BRI) Tbk, *Sejarah Singkat BRI* (20 Oktober 2020)

Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.⁸³

Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankan dan Undang-undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang-undang Bank Sentral yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-undang No. 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugastugas pokok BRI sebagai bank umum.⁸⁴

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Sampai sekarang PT. BRI (Persero) Yang didirikan sejak tahun 1895 tetap konsisten memfokuskan pada

⁸³ ibid.

⁸⁴ ibid.

layanan kepada masyarakat kecil, diantaranya dengan memberikan fasilitas kredit kepada golongan pengusaha kecil Seiring dengan perkembangan dunia perbankan yang semakin pesat maka sampai saat ini Bank Rakyat Indonesia mempunyai unit kerja yang berjumlah 4.447 buah. Yang terdiri dari 1 kantor pusat BRI, 12 kantor wilayah inspeksi/SPI. 170 kantor Cabang (dalam negeri), 145 Kantor Cabang Pembantu, 1 Kantor Perwakilan khusus, 1 new york Agency, 1 Caymand Island Agency, 1 kantor Perwakilan di hongkong, 40 Kantor Kas Bayar, 6 Kantor Mobil Bank, 193 P.POINT, 3.705 BRI UNIT dan 357 Pos Pelayanan desa.

BRI sebagai perusahaan terbuka berkomitmen mematuhi seluruh ketentuan perundang-undangan yang berlaku dalam kegiatan operasional bank maupun pasar modal. Hal tersebut telah mendorong BRI untuk selalu mengutamakan prudential banking dan kepentingan *stakeholders*. BRI menerapkan nilai-nilai perusahaan (*corporate value*) yang menjadi budaya kerja perusahaan (*corporate value*) yang menjadi budaya kerja perusahaan yang solid dan berkarakter. Nilai-nilai tersebut adalah intergritas, profesionalisme, kepuasan nasabah, keteladanan, dan penghargaan kepada SDM.⁸⁵

2. Visi dan Misi BRI Kantor Cabang Lumajang

a. Visi

Visi PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah bank terkemuka dan terbuka yang selalu mengutamakan kepuasan semua para nasabah yang

⁸⁵ *ibid.*

ada di seluruh Indonesia agar selalu mempercayai Bank Rakyat Indonesia sebagai Bank terbaik di Indonesia ini.

b. Misi

- 1) BRI melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan memprioritaskan pelayanan kepada Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), untuk menunjang perekonomian di Negara Indonesia.
- 2) BRI memberikan pelayanan prima kepada para nasabahnya melalui jaringan kerja luas dan didukung sumber daya manusia (SDM) yang profesional dan ahli dengan melakukan banyak praktek tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*).
- 3) BRI selalu memberikan keuntungan dan manfaat seoptimal mungkin kepada para berbagai pihak yang berkepentingan atau kepada para nasabah.⁸⁶

3. Tujuan BRI Kantor Cabang Lumajang

- a) Menjadi bank sehat dan salah satu dari lima bank terbesar dalam asset dankeuntungan.
- b) Menjadi bank terbesar dan terbaik dalam pengembangan usaha mikro, kecil dan menengah.
- c) Menjadi bank terbesar dan terbaik dalam pengembangan agrobisnis.
- d) Menjadi salah satu bank *go public* terbaik.

⁸⁶ *ibid.*

- e) Menjadi bank yang melaksanakan *good corporate governance* secara konsisten.
- f) Menjadikan budaya kerja BRI sebagai sikap dan perilaku semua insane BRI.

4. Struktur Organisasi BRI Kantor Cabang Lumajang

Tujuan pembentukan suatu organisasi adalah untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan terlebih dahulu. Pembagian peran, ruang lingkup, tanggung jawab dan wewenang kegiatan organisasi yang diterapkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

B. Penyajian Data dan Analisis

Memuat tentang uraian data dan temuan yang diperoleh dengan menggunakan metode dan prosedur yang diuraikan seperti pada BAB III. Uraian ini terdiri atas deskripsi data yang disajikan dengan topik sesuai dengan pertanyaan-pertanyaan penelitian. Hasil analisis data merupakan temuan penelitian yang disajikan dalam bentuk pola, tema, kecenderungan, dan motif yang muncul dari data. Di samping itu, temuan dapat berupa penyajian kategori, sistem klasifikasi dan tipologi.⁸⁷

Adapun data yang diperoleh dari metode wawancara, observasi, dokumentasi yang berkaitan dengan fokus penelitian adalah sebagai berikut.

⁸⁷ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 76.

1. Penerapan Pelayanan *E-Banking* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Lumajang

Dalam penerapan pelayanan *E-Banking* yang dilakukan oleh BRI kantor Cabang lumajang dalam meningkatkan loyalitas terhadap nasabah yaitu dengan cara menjelaskan tentang keunggulan dan keamanan yang ada di *E-Banking* BRI dan perbandingan dengan *E-Banking* bank lain, ini sesuai dengan yang disampaikan Herny Herawati sebagai asisten manajer operasional di BRI Kantor Cabang Lumajang, dia mengatakan.

“Kita ajukan tadi keunggulan *E-Banking* seperti ini dibanding dengan bank bank lain, paling kita nomor satukan itu keamanan bertransaksi menggunakan *E-Banking* di BRI sehingga nasabah merasa aman maka nasabah menjadi loyalitas terhadap BRI”⁸⁸

Dan juga dikatakan oleh Hersa Taufikul Hakim terkait dengan peningkatan loyalitas terhadap nasabah itu dengan cara nyaman dan kemudahan yang diberikan oleh BRI sehingga dengan nyaman dan kemudahan tersebut tercipta loyalitas nasabah terhadap BRI

Seumpama loyalitas kepada nasabah ya *E-Banking* kan lebih mudah jadi nasabah tidak perlu ke bank bisa melakukan semua transaksi melalui *E-Banking* nya BRI melalui aplikasi yang namanya BRIMO di BRIMO itu semuanya sudah lengkap, dan juga *E-Kecing* itu kayak gini seumpama nasabah mau transaksi bisa langsung muncul missal mau Tarik tunai, BRIQUDE, belanja.seumpama tarik tunai bisa melau BRIVE mau transaksi apapun di perbayaran pulsa listrik itu bisa di situ. Dan juga dalam penggunaan *E-Banking* yang lebih mudah nasabah akan loyal terhadap BRI.⁸⁹

⁸⁸ Herny Herawati, *wawancara*, Lumajang, 11 September 2020.

⁸⁹ Hersa Taufikul Hakim, *wawancara*, Lumajang, 11 September 2020.

Dan juga dipertegas pernyataan di atas oleh Lisa Swandayani Putri sebagai *Marketing Funding* di Bank BRI kantor cabang Lumajang terkait dengan *e-banking* dalam meningkatkan loyalitas nasabah dia mengatakan

“Yaitu dengan keunggulan tadi atau dengan layanan non aktifkan kartu jadi nasabah percaya dan juga dari kemudahan di akses itu bisa meningkatkan loyalitas nasabah untuk penggunaan layanan E- Banking”⁹⁰

selain juga di perjelas oleh Citra sebagai Marketing di BRI kantor cabang Lumajang dia mengatakan

ya *e-banking* sama aja mungkin di sini terkait dengan loyalitas kami menawarkan promo-promo, selain itu karena bank BRI punya satelit sendiri maka pelayanan kami sangat cepat sehingga terdapat kenyamanan kepada nasabah dan loyalitas juga tercapai dan juga kami memberikan pelayanan terbaik seperti internet cepat dan lain-lain.⁹¹

Dapat disimpulkan bahwa penggunaan pelayanan *e-banking* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di BRI kantor Cabang Lumajang yaitu dengan cara menjelaskan keamanan yang ada di *e-banking* BRI dan juga kenyamanan dalam penggunaannya karena di BRI dalam penggunaan teknologi sudah mempunyai satelit sendiri tidak seperti dengan bank-bank yang lain dan juga perbandingan dengan *e-banking* yang ada di bank lain mereka juga melayani dengan cepat sehingga dengan hal tersebut tercipta suatu loyalitas nasabah terhadap BRI salah satunya.

2. Tanggapan Nasabah tentang Pelaksanaan Pelayanan *E-Banking* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Lumajang

Terkait dengan tanggapan nasabah yang selama ini menggunakan layanan *E-Banking* dari BRI semuanya merasa sangat puas sekali dengan

⁹⁰ Lisa Swandayani Putri, *wawancara*, Lumajang, 10 September 2020

⁹¹ Citra, *wawancara*, Lumajang, 11 September 2020.

pelayanannya baik itu karena kemudahan yang diberikan maupun kenyamanan dan keamanan yang diberikan oleh BRI. Ini sesuai dengan wawancara dengan salah satu nasabah BRI Della Yolanda dia mengatakan.

Ya mas kalo BRI emang pakek E-banking, waktu pertama kali saya daftar pembukaan rekening saya langsung dapat verifikasi debit dan kredit itu langsung melalui email, biasanya kan cuman pakai kertas biasa tuh dari bank nya, waktu di BRI saya juga dapat konfirmasi juga lewat email. saya juga menggunakan layanan SMS banking sama internet banking, cuman lebih ke SMS banking , lebih mudah soalnya, paling buat beli pulsa , kalo males keluar malam-malam, he he he. kalo internet banking pernah sekali kebetulan pada saat mau kesurabaya pesen tiket lewat internet Banking tinggal tranfer dapat ID number udah.⁹²

dan juga disampaikan oleh *Marketing Funding* Lisa Swandayani Putri di BRI dia mengatakan bahwa.

“Masalah tanggapan yang disampaikan oleh nasabah terkait dengan layanan E-Banking yang diberikan oleh BRI mereka mengatakan sangat baik dan merasa puas dengan kemudahan yang diberikan sehingga terkadang mereka sangat akrab dengan kami”⁹³

dan juga dipertegas dengan pernyataan nasabah Dwi Putri Dinanca terkiat dengan *e-banking* di BRI kantor cabang Lumajang dia mengatakan:

“Pasti ya mas, nama nya juga Bank mereka memberikan layanan kemudahan kepada kita dengan internet, SMS Banking , ya itu pasti saya kita semua bank pasti begitu”⁹⁴

Juga diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan oleh Herny Herawati sebagai Asisten Manajer Operasional di BRI Kantor cabang Lumajang dia mengatakan:

Secara umum mereka antusias banget karena memudahkan terutama bagi mereka yang sering mobile tidak harus ke tempat BRI dan ke konter2 BRI karena semuanya sekarang tua muda sudah mengerti internet sudah ngerti digitalisasi mereka pasti butuh *E banking* jadi memudahkan masyarakat

⁹² Della Yolanda, *wawancara*, Lumajang, 10 September 2020.

⁹³ Lisa Swandayani Putri, *wawancara*, Lumajang, 10 September, 2020.

⁹⁴ Dwi Putri Dinanca, *wawancara*, Lumajang, 11 September. 2020.

untuk bertransasaksi di BRI atau penggunaan *E Banking* di mana saja kapan saja berapun nilainya akan tetapi dalam nilai ada batasan nya akan misalnya untuk transfer lain itu berapa biayanta tetapi tidak dibatasi waktu 24 jam sesuai dengan *profeder* yang digunakan.⁹⁵

Disampaikan oleh Lisa Swandayani Putri selaku *marketing funding* di BRI kantor cabang Lumajang dia mengatakan

“selama ini tanggapan mereka baik jika mereka menggunakan e banking jika di BRIMO ini mutasi rekeningnya bisa satu tahun, jika terkiat dengan penggunaan e banking respon mereka sangat bagus”⁹⁶

dan juga diperjelas oleh Citra selaku *marketing* di BRI kantor cabang Lumajang dia mengatakan

“jika selama selama ini kesen dari mereka sangat baik karena mereka merasakan sistem kami cepat ketimbang bank lain tidak *trobel-trobel* gitu, selain itu kami juga kami selama ini terkait dengan *e-banking* tidak menerima komplek dari pihak nasabah”.⁹⁷

Sesuai dengan observasi yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan layanan *e-banking* di BRI memang semuanya sangat senang sekali karena mereka dilayani dengan baik dan juga dengan menggunakan *e-banking* mereka merasa aman datanya karena di BRI sudah menggunakan aplikasi BRIMO dan penggunaan dua pengamanan enable dan deseble sehingga tidak di mungkinkan untuk dibobol atau disalahgunakan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.

Dapat disimpulkan bahwa terkait dengan tanggapan nasabah terkait dengan penggunaan *e-banking* di BRI Kantor Cabang Lumajang semuanya mengatakan dengan puas dengan pelayanan dan kenyamanan serta terkait dengan keamanan data nasabah karena di BRI sudah menggunakan Aplikasi

⁹⁵ Hery Herawati, *wawancara*, Lumajang, 11 September 2020.

⁹⁶ Lisa Swandayani Putri, *wawancara*.Lumajang, 11 September 2020.

⁹⁷ Citra, *wawancara*, Lumajang, 11 September 2020.

BRIMO dan dalam hal keamanan BRI menggunakan pengamanan ganda yang disebut *enable* dan *disable* sehingga jika keamanan kedua tersebut diaktifkan maka sudah otomatis tidak bisa di buka sehingga kenyamanan dan keamanan tercapai.

3. Tinjauan Standar Perbankan tentang Pelayanan *E-Banking* Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Lumajang

Standar BRI terkait dengan *E-Banking* itu saat sebenarnya sudah diatur dalam Undang-undang Bank Indonesia terkait dengan menggunakan teknologi informasi oleh Bank selain mengikuti UU tersebut BRI memiliki Aplikasi BRIMO untuk memberikan kenyamanan dan keamanan data milik nasabah dan juga dalam aplikasi tersebut bisa membuka rekening tabungan tanpa harus nunggu antri di bank ini di sampaikan langsung oleh Herny Herawati selaku Asisten Manajer Operasional BRI Kantor Cabang Lumajang.

terkait dengan tinjauan standar yang digunakan oleh BRI itu sudah diatur dalam UU bank Indonesia sebenarnya No.9/15/PBI/2017 tentang penerapan manajemen resiko dan penggunaan Teknologi Informasi oleh bank umum, bahwa dalam penggunaan aplikasi *e-banking* salah satunya itu harus mudah digunakan, layanan dapat dijangkau dimana aja , dapat dipercaya dan dapat diandalkan, sedangkan di BRI juga seperti itu malahan dalam standar BRI dalam *e-banking* menggunakan aplikasi BRIMO aplikasi ini satu-satunya yang dimiliki oleh BRI dan tidak ada di bank lain dengan aplikasi BRIMO ini data nasabah sangat aman sekali.⁹⁸

dan juga dikatakan

“Semua sesuai dengan standar dari BI. Jika perbankan itu Semua sesuai dengan SOP dari BI terkait dengan penggunaan layanan teknologi seperti *e banking* dan sebagainya”⁹⁹

⁹⁸ Herny Herawati, *wawancara*, Lumajang, 11 September 2020.

⁹⁹ Citra, *wawancara*. Lumajang, 11 September 2020.

pernyataan di atas juga dipertegas oleh Citra selaku *marketing* di BRI kantor cabang Lumajang terkait dengan standar yang digunakan di BRI kantor cabang Lumajang dalam penggunaan *e-banking*.

terkait dengan standar itu sudah mengacu kepada aturan dari bank BI semua sebagai bank sentral yang mengatur khususnya teknologi di perbankan yang semuanya dibuat dengan UU yang berlaku, dan juga kami memberikan pengaman yang sangat bagus dari BRI sendiri sehingga keamanan terjaga dan kami juga mensarankan kepada nasabah yang memakai *e banking* dan lain sebagainya jangan sampai membocorkan user ID dan passwordnya makanya dalam pembuatan buku rekening dan sebagainya memang benar-benar orangnya sendiri tidak boleh diwakilkan sama orang lain walupun dia ibu kandungnya sendiri.¹⁰⁰

juga dikatakan oleh Hersa Taufikul Hakim selaku *customer service* di BRI kantor cabang Lumajang dia mengatakan.

Untuk tinjauan standar dari bank itu sendiri di bank itu ada standar keamanan nasabah sendiri jadi kenapa dalam pembuatan e banking itu tidak boleh di wakilkan sama orang lain harus nasabah itu sendiri, karena itu untuk keamanan nasabah itu sendiri jadi seumpama itu ada apa-apa itu menjadi tanggung jawab nasabah itu sendiri dalam BRI itu ada nama nya keamanan apabila tidak di logout satu kali saja sudah otomatis terblokir di user ID nya jadi keamanannya sudah terjaga klo di bank BRI.¹⁰¹

selain itu juga dikatakan oleh Lisa swandayani Putri selaku *marketing funding* di BRI kantor cabang Lumajang dia mengatakan.

“standar pelayanan yang kita berikan itu karena bank BRI bank milik negara maka mengikuti himpunan bank milik negara”.¹⁰²

Dari wawancara yang dihasilkan di atas terkait dengan standar yang digunakan dalam E-Banking yang pertama mengikuti UU yang dikeluarkan oleh BI terkait dengan penggunaan teknologi dalam perbankan yang kedua

¹⁰⁰ Citra, *wawancara*, Lumajang, 11 September 2020.

¹⁰¹ Hersa Taufikul Hakim, *wawancara*, Lumajang, 11 September 2020.

¹⁰² Lisa Swandayani Putri, *wawancara*, Lumajang, 11 September 2020.

mengikuti SOP yang ada di BRI yang ketiga mengikuti aturan bank milik negara karena BRI merupakan salah satu bank milik negara Indonesia.

Terkait dengan standar keamanan yang dipakai oleh BRI terkait dengan *e-banking* yaitu menggunakan dua pengamanan yaitu password dan kode ID Bank yang kedua menggunakan sistem *disabel* dan *enable* kartu (menonaktifkan kartu ATM secara otomatis) baik itu langsung permintaan dari nasabah atau langsung dari pihak bank. Disable kartu bisa dikatakan sebagai salah satu sistem keamanan yang disediakan oleh BRI untuk melindungi keamanan kartu ATM.

C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan hasil data yang diperoleh dari wawancara dengan beberapa informan, observasi di BRI kantor cabang Lumajang dan dokumentasi yang dilakukan, dari beberapa penyajian data tersebut akan disajikan dan dianalisa melalui pembahasan temuan. Pembahasan tersebut akan diuraikan sesuai dengan temuan-temuan penelitian selama penelitian berlangsung. Fokus penelitian yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Penerapan Pelayanan *E-Banking* dalam Meningkatkan Loyalitas

Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Lumajang

Dalam penerapan pelayanan *e-banking* yang bertujuan untuk meningkatkan loyalitas nasabah yang ada di BRI Kantor Cabang Lumajang yaitu dengan beberapa tahapan mereka mengenalkan terkait dengan *e-banking* yang ada di BRI bahwasanya mereka yang

menggunakan layanan tersebut akan merasa aman baik data maupun dalam pencurian datanya oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.

Mereka memberitahukan bahwa BRI mempunyai layanan *E-Banking* yang berbeda dengan Bank yang lain yaitu dengan aplikasi BRIMO mereka cukup dengan menggunakan polselnya untuk bertransaksi dalam pembelian pulsa dan belanja yang lain, selain itu mereka memberikan keamanan dalam penggunaan aplikasi *E-Banking* tersebut yaitu dengan menggunakan dua pengamanan yang pertama *user ID*, *password* dan yang kedua *enable* dan *disable* kartu dalam pengamanan *enable* dan *disable* kartu ini otomatis terkunci dan keluar sendiri dari aplikasi walaupun lupa belum di *log out* selain itu kartu juga bisa dinon aktifkan apabila tidak mau di gunakan dalam *E-Banking* lagi, sehingga dengan memberitahukan keunggulan aplikasi BRIMO di BRI peningkatan loyalita akan tercapai mereka tidak akan segan-segan menggunakan dan merekomendasikan kepada sahabat-sahabat yang lain selain itu BRI juga mempunyai keunggulan yang tidak di punyai Bank lain yaitu mempunyai satelet sendiri jadi dalam penggunaan aplikasinya tidak akan terkendala lemot dan sebagainya.

Ini seperti yang dikatakan Jill Griffin dalam bukunya yang berjudul “*Customer Loyalty* Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan”, disebutkan ada empat perilaku pembeli yaitu pembelian

ulang, pembelian antara produk dan jasa, pemberian rekomendasi ke orang lain dan menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing.

Jadi dengan memberikan keunggulan terhadap aplikasi *mobile banking* BRIMO (BRI mobile) tersebut dan menelaskan keamanan dan kenyamanannya maka nasabah tersebut bisa merekomendasikan ke teman-teman terdekatnya saudara dan sebagainya, dan juga Etta Mamang Sangadji dan Sopiah dalam bukunya yang berjudul “Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian”, dijelaskan bahwa ada beberapa bagian dan tahapan loyalitas nasabah salah satunya yaitu prospek yaitu merupakan orang-orang yang memiliki kebutuhan akan produk atau jasa tertentu dan mempunyai kemampuan untuk membelinya meskipun belum melakukan pembelian para prospek telah mengetahui keberadaan perusahaan dan barang atau jasa yang ditawarkan karena seorang telah merekomendasikan barang atau jasa tersebut kepadanya. Jadi dengan rekomendasi dari pengguna *E-Banking* BRIMO maka akan tercipta loyalitas nasabah terhadap Bank BRI bahwasannya BRI dalam layanan *E-Banking* nya mempunyai layanan dan keunggulan yang tidak ada di bank lain.

Selain itu dikatakan Clarke yang dikutip oleh Dewi Rosa Indah dalam jurnalnya yang berjudul pengaruh *E-Banking* dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI 46 Cabang Langsa dia menatakan bahwasannya ada tiga dimensi dalam *E-Banking* yaitu kepercayaan, meliputi keamanan, kemudahan, dan yang ketiga kualitas

informasi dalam hal ini terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh bank BRI kantor cabang lumajang yang diberikan kepada nasabah khususnya pada layanan internet banking meliputi yang pertama kepercayaan berupa yaitu berupa loyalitas yang tinggi, yang kedua berupa keamanan BRI dalam pengamanan menerapkan sistem disable dan enable kartu atau di nonaktifkan secara otomatis jika kartu ATM sudah di sable kartu, otomatis nasabah tidak bisa melakukan transaksi jenis apapun, yang ketiga yaitu kemudahan, kemudahan yang diberikan oleh BRI dalam *internet banking* yang pertama memudahkan nasabah dalam membuka ATM lewat *online* tanpa harus menunggu antrian di bank yang kedua di dalam aplikasi BRIMO yang diciptakan oleh BRI ada teknologi *face id recognition* dan *finger print* untuk *log in* ke aplikasi BRIMO, ketiga penggunaan nama sesuai dengan nama panggilan nasabah.

2. Tanggapan Nasabah tentang Pelaksanaan Pelayanan *E-Banking* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Lumajang

Untuk mengukur suatu layanan yang baik atau tidaknya maka diperlukan suatu saran dari salah satu belah pihak salah satunya nasabah dalam hal ini nasabah sebagai pembeli sekaligus pengguna sangat berperan penting sekali maka sekali-kali diperlukan suatu tanggapan dari nasabah terkait dengan layanan dari suatu lembaga atau instansi salah satunya perusahaan yang bergerak dalam jasa pelayanan salah satunya bank, bank yang baik akan memperoleh nasabah yang banyak dan loyal begitu sebaliknya BRI kantor Cabang Lumajang salah satunya dalam hal pelayanan

yang diberikan terkait dengan layanan *E-Banking* yaitu selalu meminta saran atau menanyakan terkait dengan kepuasan nasabah baik itu dengan mengajukan kuesioner atau menanyakan langsung kepada nasabah tersebut, dan tanggapan dari nasabah BRI dalam pelayanannya mendapatkan respon yang baik dari nasabahnya sehingga kepuasan tercapai dari nasabah seperti yang dikatakan oleh Fandi Tjiptono dalam bukunya yang berjudul “Strategi Pemasaran”, dikatakan bahwasannya untuk mengukur loyalitas nasabah maka diperlukan beberapa atribut salah satunya merekomendasikan perusahaan kepada orang lain dan meminta saran dalam hal ini meminta saran itu sangat penting sekali sehingga loyalitas nasabah itu tercapai dan kepuasan nasabah juga tercapai.

3. Tinjauan Standar Perbankan tentang Pelayanan *E-Banking* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Lumajang

Terkait dengan standar dalam dunia perbankan baik itu produk dan sebagainya ada aturan tersendiri baik itu dari bank itu sendiri atau dari bank sentral sebagai bank yang mengawasi semua aktifitas bank-bank yang di bawahnya sama halnya dengan BRI Kantor cabang Lumajang yang mengawasi adalah bank sentral yang sekarang pengawasan tersebut sudah di alihkan kepada OJK dalam hal kaitannya dengan pelayanan *e-banking* di BRI semua diatur dalam Undang-undang BI No.9/15/PBI/2017 tentang penerapan manajemen resiko dan penggunaan teknologi informasi oleh bank umum bahwasannya dalam menggunakan *e-banking* tersebut salah satunya harus mudah, digunakan layanannya harus bisa dijangkau di mana saja

dapat dipercaya dan diandalkan begitu pula di aplikasi BRIMO yang ada di BRI memberikan kemudahan dan jangkauan yang luas karena BRI sudah mempunyai satelit sendiri dan juga dalam hal kepercayaan BRI memberikan keamanan dalam data nasabah begitu pula kenyamanan dalam bertransaksi dimanapun mereka berada bahkan dalam hal pengamanannya mereka menggunakan keamanan *double* yang tidak dimiliki oleh bank-bank yang lain. Jadi dalam hal SOP yang digunakan oleh BRI terkait dengan pelayanan *e-banking* tersebut semua mengacu terhadap UU yang sudah ditetapkan oleh Bank Sentral Indonesia.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya dengan mengacu pada rumusan masalah, maka dapat disajikan kesimpulan sebagai berikut

1. Penerapan pelayanan *E-Banking* dalam meningkatkan Loyalitas nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Lumajang

Dalam penerapan pelayanan *e-banking* yang dilakukan oleh BRI kantor cabang Lumajang tidak ada bedanya dengan bank-bank yang lain hanya saja perbedaan tersebut terletak dari pengaman yang diberikan di dalam aplikasi tersebut sehingga keunggulan dalam *e-banking* BRI dengan bank lain hanya terletak dari *enable* dan *disable* kartu

2. Tanggapan nasabah tentang pelaksanaan pelayanan *E-Banking* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Lumajang

Terkait dengan tanggapan nasabah tentang pelaksanaan *e-banking* yang berada di kantor cabang Lumajang mereka mengatakan sangat puas dikarenakan keamanan dalam penggunaannya sangat bagus sekali, dan juga karena kecepatan dan tidak terkendala dalam setiap aksesnya karena BRI sudah mempunyai satelit sendiri.

3. Tinjauan standart perbankan tentang pelayanan *E-Banking* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Lumajang

Tinjauan standar perbankan yang dilakukan terkait dengan *e-banking* oleh BRI kantor cabang Luamjang itu sudah diselaraskan dengan UU yang diterbitkan oleh BI terkait dengan penggunaan layanan internet.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas. maka ada beberapa saran yang penulis sampaikan antara lain:

1. Bagi BRI Kantor Cabang Lumajang

Diharapkan *e-banking* menjadi solusi seluruh rakyat Indonesia apalagi masa-masa pandemi ini dimana masyarakat tidak dibolehkan berkumpul dan harus jaga jarak dan cukup dirumah saja dengan penggunaan aplikasi *e-banking* semoga dapat kemudahan, dan juga semoga aplikasi BRIMO ini semakin baik baik itu dari aplikasinya dan penggunaannya semakin praktis.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya semoga menjadi rujukan dan landasan dasar dalam penelitian dan juga untuk peneliti lanjutan untuk lebih dalam terkait dengan penelitiannya tidak hanya *e-banking* dalam penggunaan teknologi di perbankan akan tetapi banyak sekali ada ATM, SMS Banking dan manajemennya dan sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agus. Budi Riswandi. 2003. *Hukum Internet Indonesia*. Yogyakarta : UII Press.
- Arikunto, Suharsini. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka cipta.
- Assauri, Sofyan. 2018. *Manajemen Bisnis Pemasaran*. Depok: Rajawali Press.
- Cronin, Mary, J. 1998. *Banking and Finance on The Internet*, John Wiley & Sons. Canada.
- Djam'an, Satori. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Djaslim, Saladin. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Bandung : Alfabeta.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty, Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hadikusuman, Hilman. 1995. *Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Ilmu Hukum*. Bandung: Mandar Maju.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta Pusat: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kusuma, Mahesa, Jati. 2012. *Hukum Perlindungan Nasabah Bank : Upaya Hukum Melindungi Nasabah Bank Terhadap Tindak Kejahatan ITE di Indonesia*. Jakarta : Penerbit Nusa Media.
- Makarim, Edmon. 2004. *Komplikasi Hukum Telematika*. Jakarta : RajaGrafindo Persada.
- Moleong. Lexy, J. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Edisi Revisi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif Paradigma Ilmu Komunikasi dan Ilmu Lainnya*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mundir. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Jember: STAIN Jember Press.
- OJK. 2015. *Bijak ber E-Banking*. Jakarta.
- Pandia, Frianto. 2012. *Manajemen Dana dan Kesehatan Bank*. Jakarta : Rineka Cipta.

- Soerjono, Soekanto & Mahmudi, Sri. 1998. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tujuan Singkat*. Jakarta : Raja Grafindo.
- Sopiah dan Sangadji. Etta Mamang. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Cv Andi Offset.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suhardi, Gunarto. 2013. *Usaha Perbankan Dalam Perspektif Hukum*. Jogjakarta : Kanisius.
- Tim Penyusun. 2015. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember : IAIN Jember Press.
- Tjiptono, Fandi. 2005. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Turban, Efraim. 2000. *et.at.Electronic Commarce A Manajerial Perspective*, (New Jersy : Prentice-Hall, Inc.
- Widiyono, Tri. 2008. *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Jurnal

- Medyawati, Henny Dkk .2014. *Quality of website services at goverment bank, national private banks and local goverment banks in indonesia: customer perpective approach*. Jurnal of internet banking and commerce: Jibc
- Agustin,WD. 2020. *Perlindungan Hukum Dalam Internet Banking Terhadap Nasabah Bank*.
- Direktorat Penelitian dan Pengaturan perbankan bank Indonesia. 2020. *Internet Banking di Indonesia*. Jurnal bank indonesia.
- Furst, Faren. 2000. *Who Offers Internet Banking*. Qurrtelly Journal,
- Kominfo. 2020. *Pengguna Internet Indonesia Nomor Enam Dunia.go.id*. 02 November
- Kurniawan. Reza. 2020. *Analisis Perbandingan Perbankan Sebelum dan Setelah Penerapan Internet Banking*. Jurnal Perbankan.
- Raharjo, Budi. 2020. *Aspek Teknologi dan Keamanan dalam Internet Banking”*. Materi Seminar Internet Banking di Banking Reseach and Reguation Directorate. Bank Indonesia. “Internet Banking Implementasi & Tantangannya Kedepan. Jurnal Perbankan.

Skripsi

- Dwinanto, Aryo, Fikry. 2016. *pengaruh kualitas layanan internet banking terhadap kepuasan nasabah di bank Bukopin kantor pusat MT.Haryono, Jakarta*. Skripsi Institut Pertanian Bogor.
- Halimah, Nur, Siti. 2018. *pengaruh internet banking dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah dengan tingkat kepuasan sebagai variabel intervening, studi kasus BNI syariah KC semarang*. Skripsi: IAIN Salatiga.
- Janah, Maidatul. 2020. *Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Efisien, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Di Bank Muamalat KCU Kediri*. Skripsi: IAIN Tulungagung
- Juliansyah, Neca. 2018. *Pengaruh Layanan Internet Banking Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Centar Asia Kantor Cabang Utama Bandar Lampung*. Skripsi: Universitas Lampung.
- Molyono, Suryo, Luqman. 2020. *Pengaruh Layanan E-Banking Relationship Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening . Studi Kasus Pada BRI Syariah KC. Semarang*. Skripsi Iain Salatiga
- Rahmah, Naili, Yuslia. 2018. *pengaruh penggunaan internet banking dan perlindungan nasabah pengguna fasilitas internet banking terhadap cyber crime di daerah istimewa Yogyakarta (DIY)* Skripsi: Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Sari, Fitriyana, Anisa. 2020. *Pengaruh Promosi Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Menggunakan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. Studi Kasus Bank BRI Syariah KCP Magelang*. Skripsi :IAIN Salatiga.
- Sutikno. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT Bank Bukopin TBK Cabang Yogyakarta*. Skripsi UII Yogyakarta.
- Widayanto, Gusti, Hawari, Ilham, Adhe. 2018. *pengaruh kualitas layanan internet banking terhadap loyalitas nasabah dengan pemediasi kepuasan nasabah bank Cimb Niaga di Surabaya*. Skripsi: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
- Wulandari, Octaviani, Catharina. 2017. *Pengaruh Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Internet Banking (Study Kasus Pada Pelaku Usaha Di Plaza Universitas Yogyakarta)*. Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

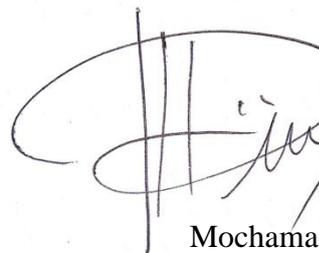
Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mochamad Rizky Firdaus
NIM : E20161041
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : Institut Agama Islam Negeri Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Peran Pelayanan *E-Banking* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Pt. Bank Rakyat Indonesia (Bri) Kantor Cabang Lumajang Tahun 2020” Adalah hasil penelitian/karya sendiri.

Bagian atau data tertentu yang saya peroleh dari perusahaan atau lembaga, dan/atau saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Jember, 7 Desember 2020
Saya yang Menyatakan



Mochamad Rizky Firdaus
NIM. E20161041

MATRIX PENELITIAN

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDOKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS MASALAH
PERAN PELAYANAN E-BANKING DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) KANTOR CABANG LUMAJANG TAHUN 2020	<p>a. E banking</p> <p>b. Loyalitas nasabah</p>		<p>1. Kepercayaan</p> <p>2. Kemudahan bertransaksi</p> <p>3. Kualitas informasi</p> <p>1. Kepuasan pelanggan</p> <p>2. Kualitas jasa</p> <p>3. Citra</p> <p>4. Rintangannya untuk berpindah</p>	<p>1. Wawancara</p> <p> a. Asisten manager BRI</p> <p> b. Customer service</p> <p> c. Marketing</p> <p> d. nasabah</p> <p>2. Dokumentasi</p> <p>3. Kepustakaan</p>	<p>1. Menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif</p> <p>2. Lokasi penelitian di Bank BRI</p> <p>pengumpulan data :</p> <p> a) observasi</p> <p> b) Interview</p> <p> c) Dokumentsai</p> <p>Teknik analisis deskriptif kualitatif</p>	<p>a. Bagaimana penerapan pelayanan <i>E-Banking</i> dalam meningkatkan Loyalitas nasabah ?</p> <p>b. Bagaimana tanggapan nasabah tentang pelaksanaan pelayanan <i>E-Banking</i> pada PT.BRI ?</p> <p>c. Bagaimana tinjauan standart perbankan tentang pelayanan <i>E-Banking</i> pada BRI ?</p>



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 1 mangli, Telp. : (0331) 487550, 427005, Fax. (0331) 427005, Kode Pos : 68136
 Website : WWW.in-jember.ac.id – e-mail : info@iain-jember.ac.id

J E M B E R

Nomor : B- 331 /In.20/7.a/PP.00.206/2020
 Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Yth. PIMPINAN BRI KANTOR CABANG LUMAJANG
 di-
 TEMPAT

Diberitahukan dengan hormat, Mohon berkenan kepada Pimpinan BRI Kota LUMAJANG untuk memberikan izin penelitian bagi Mahasiswa dengan identitas sebagai berikut :

Nama Mahasiswa : Mochamad Rizky Firdaus
 NIM : E20161041
 Semester : VIII
 Jurusan : Ekonomi Islam
 Prodi : Perbankan Syariah
 No Telpon : 087779260859
 Dosen Pembimbing : Nur Ika Mauliyah, S.E.,M.AK
 NIP : 198803012018012001
 Judul Penelitian : Pelayanan E-Banking Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Lumajang

Demikian Surat Permohonan izin penelitian ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Jember, 08 Juni 2020

a.n. Dekan,
 Wakil Dekan Bidang Akademik



Abdul Rokhim

PEDOMANA PENELITIAN

A. WAWANCARA

1. bagaimana keunggulan E- bankig di BRI ?
2. Bagaimana penerapan pelayanan *E-Banking* dalam meningkatkan Loyalitas nasabah ?
3. Bagaimana tanggapan nasabah tentang pelaksanaan pelayanan *E-Banking* pada PT.BRI ?
4. Bagaimana tinjauan standart perbankan tentang pelayanan *E-Banking* pada BRI ?

B. OBSERVASI

1. Data Pengguna E-Banking
2. Cara Penggunaan E-Banking di BRI Kantor Cabang Lumajang

C. DOKUMENTASI

1. Struktur Organisasi BRI Kantor Cabang Lumajang
2. Foto Wawancara
3. Dokumen Pendaftaran E-Banking
4. Sejarah BRI

Lain-Lain.

1. kelebihan E-Banking BRI dengan E-banking di bank lain ?
2. jika data pegguna tidak diberi maka minta data pertahun.
3. yang menyebabkan loyalitas nasabah di BRI Kantor Cabang Lumajang itu apa saja ?
4. apakah E-Banking termasuk salah satunya ?

JURNAL PENELITIAN DI BRI KANTOR CABANG LUMAJANG

No	Hari/Tanggal	Uraian	Narasumber	Tanda Tangan
1.	Jumat, 11 september 2020	Penyerahan surat penelitian dan observasi	Herny Herawati (asisten Manager BRI KC.Lumajang)	
2.	Kamis, 10 September 2020	Wawancara dan observasi	Lisa Swandayani Putri (Marketing funding BRI Kc. Lumajang)	
3.	Jumat, 11 September 2020	wawancara	Hersa Taufiqul Hakim (CS)	
4.	Kamis 10 September 2020	wawancara	Della Yolanda (Nasabah)	
5.	Kamis 10 September 2020	wawancara	Palupi (Nasabah)	
6.	Jumat 11 September 2020	wawancara	Dwi Putri Dinanca (Nasabah)	
7.	Jumat 11 September 2020	wawancara	Citra (Marketing Lending)	

Lumajang, 21 Desember 2020
Asisten manager Operasional
Kantor Cabang Kc. Lumajang



Herny Herawati

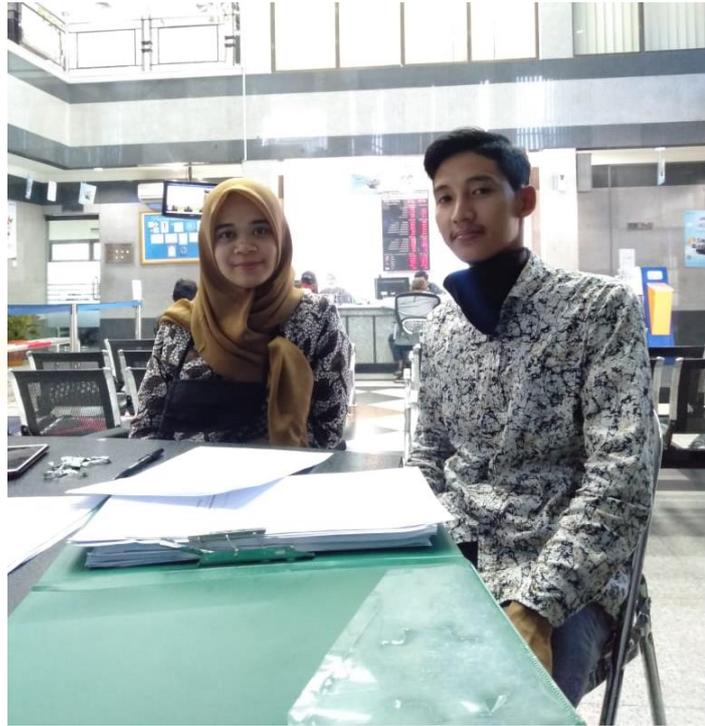
DOKUMENTASI



wawancara yang dilakukan dengan *customer service* (CS) Bank BRI kantor cabang Lumajang



wawancara dengan Asisten Manager Operasional Bank BRI kantor cabang Lumajang



wawancara dengan nasabah BRI kantor cabang Lumaang



wawancara dengan marketing BRI kantor cabang Lumajang



wawancara dengan nasabah BRI kantor cabang Lumajang

IAIN JEMBER

BIODATA PENULIS**A. Biodata Diri**

Nama : Mochamad Rizky Firdaus
Tempat /tgl. Lahir : Lumajang /02 Juni 1996
Alamat : Dusun Tulus Rejo 1 Rt. 012/Rw.002
Desa Tempeh Lor Kec. Tempeh
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Program studi : PS

**B. Riwayat Pendidikan :**

1. SDN Tempeh Lor Lumajang Tahun 2010
2. SMPN 1 Tempeh Lumajang Tahun 2013
3. SMKN 1 Pasirian Lulusan TKR Lumajang tahun 2016
4. S1 IAIN Jember 2020

IAIN JEMBER