

**ANALISIS IMPLEMENTASI *E-BANKING* PADA PRODUK  
TABUNGAN DI PT BANK RAKYAT INDONESIA (BRI)  
KANTOR CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

Oleh :

**KHOLILI**  
**NIM. E20171108**

Dosen Pembimbing

**M. Saiful Anam, M.Ag.**  
**NIP. 197111142005011001**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
2021**

**ANALISIS IMPLEMENTASI *E-BANKING* PADA PRODUK  
TABUNGAN DI PT BANK RAKYAT INDONESIA (BRI)  
KANTOR CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Siddiq 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:

**KHOLILI**  
**NIM. E20171108**

Disetujui Pembimbing



**M. Saiful Anam, M.Ag,**  
**NIP. 197111142005011001**

**ANALISIS IMPLEMENTASI *E-BANKING* PADA PRODUK  
TABUNGAN DI PT BANK RAKYAT INDONESIA (BRI)  
KANTOR CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

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

Hari : Kamis

Tanggal : 18 November 2021

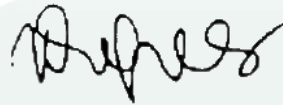
Tim penguji

Ketua



**M.F. Hidayatullah, S.H.I, M.S.I.**  
NIP. 19760812 200801 1 015

Sekretaris



**Retna Anggitaningsih, S.E., M.M.**  
NIP. 19740420 199803 2 001

Anggota:

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM
2. M. Saiful Anam, M.Ag.



Menyetujui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si.**  
NIP. 19680807 200003 1 001

## MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

Artinya : “Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”. (Q.S. al Insyirah :5-6)



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan doa dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu dengan rasa bangga dan bahagia saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua saya Bapak Neman dan Ibu Tuyem yang telah memberikan dukungan moral dan materi serta doa yang tiada ternilai harganya. Terimakasih atas ketulusan perjuangan dalam mendidik, menyayangi, mencintai saya hingga saat ini.
2. Kakak saya Khoirul Anam yang selalu memberikan dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi.
3. Untuk sahabat saya Wiwin Riza Kurnia terimakasih untuk bantuan, dan dukungannya dalam penyelesaian skripsi ini dan juga motivasi yang diberikan canda tawa yang telah kita lewati bersama.
4. Sahabat saya Fathimah Qurratul A'in yang selalu membantu dan memberikan dukungan dan semangat kepada saya dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Kepada semua teman-teman dari PS3 yang tiada hentinya memberikan keceriaan, semangat, serta pengalaman yang tidak terlupakan. Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk kalian semua dan semoga skripsi ini bermanfaat untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang dan mengarahkan telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, sholawat serta salam senantiasa Allah limpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membina dan mengarahkan kita dari zaman jahiliah menuju zaman ilmiah.

Alhamdulillah penelitian yang berjudul Analisis Implementasi E-Banking Pada Produk Tabungan di PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember telah dapat penulis selesaikan dengan upaya semaksimal mungkin mengupayakan menyajikan yang terbaik sehingga terwujud penyusunan skripsi meskipun belum pada taraf ideal sebagai bentuk penghargaan, penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember,
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam.
3. Ibu Hj. Nurul Setianingrum S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
4. Bapak Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I selaku Dosen Penasihat Akademik
5. Bapak Muhammad Saiful Anam M.Ag, selaku dosen pembimbing yang penuh kesabaran dan keteladanan telah berkenan meluangkan waktu dan memberikan

pemikirannya untuk membimbing dan megarahkan peneliti dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi.

6. Bapak dan Ibu Dosen serta staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu saran dan kritik diharapkan dari pembaca yang budiman, demi kesempurnaan penulisan selanjutnya. Semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Jember, 07 Oktober 2021  
Penulis

**Kholili**  
**NIM: E20171108**

**UIN**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

**KH ACHMAD SIDDIQ**  
**JEMBER**

## ABSTRAK

**Kholili, M. Saiful Anam, M. Ag, 2021: Analisis Implementasi E-Banking Pada Produk Tabungan di PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember.**

Perkembangan teknologi yang semakin pesat mengharuskan lembaga keuangan turut serta dalam pemanfaatannya, seperti pemanfaatan Elektronik Banking (*E-banking*). Banyak lembaga keuangan seperti lembaga perbankan menggunakan *E-banking* sebagai sarana pendukung operasional untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Contohnya Bank BRI yang memberikan fasilitas layanan *E-banking* kepada nasabahnya, seperti, *I-banking*, *M-banking*, *Sms-banking* dan *ATM*. Sebagian nasabah masih banyak yang belum mengetahui fasilitas yang terdapat pada bank BRI seperti produk tabungan yang menggunakan *E-banking* atau yang tidak dapat menggunakan *E-banking* serta dampak dan kendala dalam pengimplementasian *E-banking*.

Fokus penelitian ini yaitu: 1) Bagaimana implementasi *E-banking* pada produk tabungan di Bank BRI Kantor Cabang Jember? 2) Apa saja kendala implementasi *E-banking* pada produk tabungan di Bank BRI Kantor Cabang Jember? 3) Apa saja dampak positif dan negatif implementasi *E-banking* pada produk tabungan di Bank BRI kantor cabang Jember?.

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui 1) Implementasi *E-banking* pada produk tabungan di Bank BRI Kantor Cabang Jember. 2) Untuk Mengetahui apa saja kendala implementasi *E-banking* pada produk tabungan di Bank BRI Kantor Cabang Jember. 3) Untuk mengetahui dampak positif dan negatif implementasi *E-banking* pada produk tabungan di Bank BRI Kantor Cabang Jember.

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*), sedangkan sifat penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember. Semua data-data tersebut dianalisis menggunakan metode kualitatif yang kemudian dianalisis secara induktif.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa implementasi *E-banking* pada produk tabungan di bank BRI Cabang Jember yaitu: 1) terdapat beberapa produk tabungan yang menggunakan *E-banking* di bank BRI cabang Jember, seperti tabungan Britama dan simpedes. 2) kendala implementasi *E-banking* pada produk tabungan di bank BRI cabang Jember yaitu nasabah belum menggunakan handphone android sehingga tidak bisa support aplikasi *E-banking* BRI, diawal registrasi pendaftaran nasabah tidak memiliki pulsa yang cukup, dan telat menerima kode OTP. 3) Dampak positif implementasi *E-banking* pada produk tabungan salah satunya mengurangi jumlah antrian di kantor unit kerja. Dampak negatifnya rawan pencurian data pribadi jika nasabah teledor dalam penggunaannya.

**Kata Kunci :** implementasi *e-banking*, produk tabungan.



## ABSTRACT

**Kholili, M. Saiful Anam, M. Ag, 2021:** *Analysis of the Implementation of E-banking in Savings Products at PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Jember Branch Office*

Rapid technological developments require financial institutions to participate in their use, such as the use of *Electronic Banking (E-banking)*. many financial institutions such as *banking* institutions use *E-banking* as an operational support facility to provide convenience to customers in conducting financial transactions. for example, BRI bank which provides *E-banking* service facilities to its customers, such as *E-banking, M-banking, messag E-banking* and ATM. many customers still do not understand the facilities contained in BRI bank, such as savings products that use *E-banking* or that can use *E-banking* as well as the impacts and obstacles in implementing *E-banking*.

The focus of this research are: 1) How is the implementation of *E-banking* on savings products at Bank BRI Jember Branch Office? 2) What are the obstacles to implementing *E-banking* on savings products at Bank BRI Jember Branch Office? 3) What are the positive and negative impacts of implementing *E-banking* on savings products at Bank BRI Jember branch office?.

The purpose of this study was to determine 1) Implementation of *E-banking* on savings products at Bank BRI Jember Branch Office. 2) To find out what are the obstacles to implementing *E-banking* on savings products at Bank BRI Jember Branch Office. 3) To find out the positive and negative impacts of the implementation of *E-banking* on savings products at Bank BRI Jember Branch Office.

Field research, while the nature of this research is descriptive. This study uses interview and documentation data collection techniques. Interviews were conducted with PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Jember Branch Office. All of these data were analyzed using qualitative methods which were then analyzed inductively.

Based on the results of the study, it can be seen that the implementation of *E-banking* in savings products at the BRI Jember branch, namely: 1) there are several savings products that use *E-banking* at the BRI Jember branch, such as Britama and Simpedes savings. 2) the obstacles to implementing *E-banking* on savings products at the BRI Jember branch are customers who do not use Android phones so they cannot support the BRI *E-banking* application, at the beginning of registration the customer does not have enough credit, and is late in receiving the OTP code. 3) The positive impact of implementing *E-banking* on savings products is one of reducing the number of queues at work unit offices. The negative impact is prone to theft of personal data if customers are careless in using it.

**Keywords:** implementation of *E-banking*, savings products.

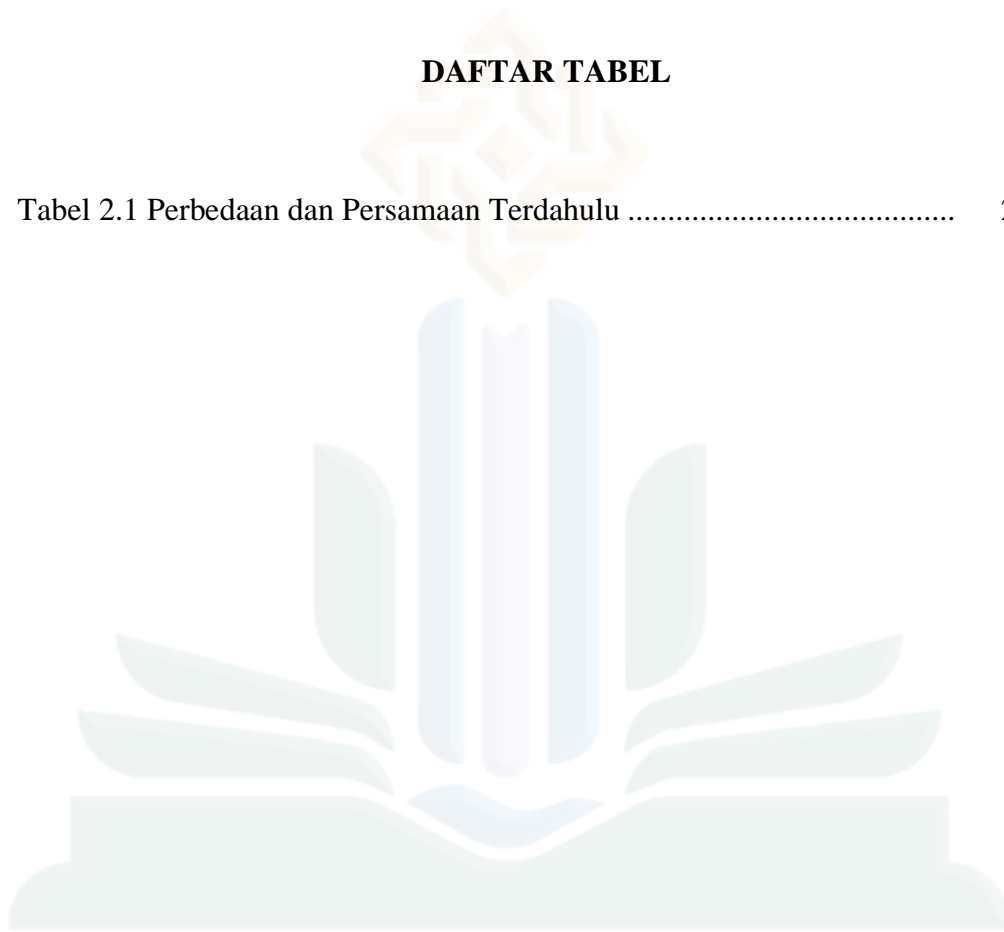
## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAHN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat penelitian.....	7
E. Definisi Istilah.....	8
F. Sistematika Pembahasan .....	10
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>12</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	12
B. Kajian Teori .....	28
1. E-banking .....	28
2. Sejarah E-banking .....	30
3. Jenis-jenis layanan <i>E-banking</i> .....	32
4. Manfaat E-banking.....	38

5. Keamanan <i>E-banking</i> .....	40
6. Produk Tabungan atau Simpanan Bank Konvensional .....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	45
B. Lokasi Penelitian .....	45
C. Subyek Penelitian .....	46
D. Teknik Pengumpulan Data .....	46
E. Analisis Data .....	48
F. Keabsahan Data .....	48
G. Tahap-tahap Penelitian .....	49
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
A. Gambaran dan Objek Penelitian .....	52
B. Penyajian Data dan Analisis Data .....	65
C. Pembahasan Temuan .....	76
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>85</b>
A. Kesimpulan .....	85
B. Saran.....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>
<b>Lampiran Lampiran</b>	
1. Matrik Penelitian	
2. Pernyataan Keaslian Tulisan	
3. Surat Keterangan	
4. Surat Izin Penelitian	
5. Foto Dokumentasi	
6. Biodata Penulis	

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Terdahulu ..... 24



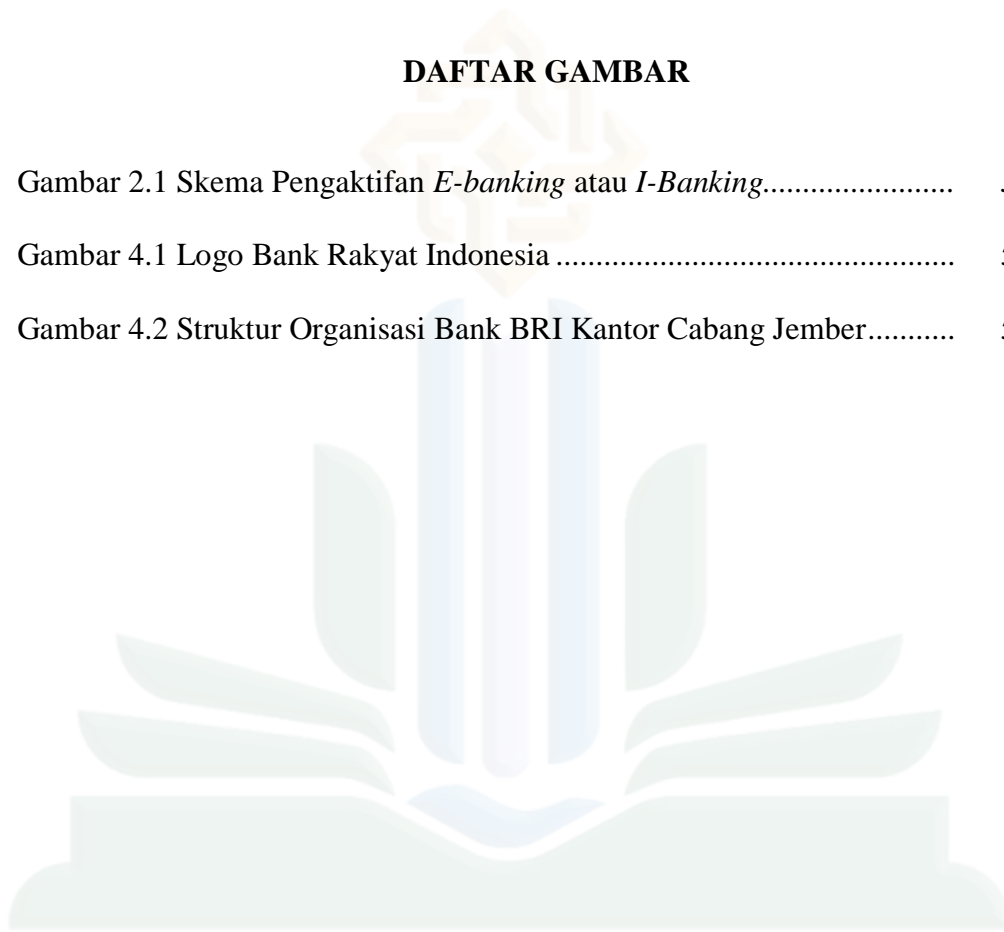
**UIN**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

**KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Pengaktifan <i>E-banking</i> atau <i>I-Banking</i> .....	30
Gambar 4.1 Logo Bank Rakyat Indonesia .....	56
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank BRI Kantor Cabang Jember.....	56



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dan layanan internet terus meningkat dari waktu ke waktu. Perkembangan tersebut berdampak besar bagi kelangsungan hidup manusia, karena pesatnya perkembangan teknologi ini telah membuat kehidupan masyarakat menjadi lebih mudah atau lebih efektif dan efisien, sehingga masyarakat tidak dapat lepas dari pengaruhnya. Di era digital seperti sekarang ini, manusia terus hidup berdampingan dengan teknologi, menjadikan teknologi sebagai kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari.

Perkembangan teknologi ini tidak hanya mempengaruhi manusia, tetapi juga bidang ekonomi, pendidikan, komunikasi dan budaya, yang memiliki pengaruh besar terhadap perubahan. Seperti pada saat dulu dalam melakukan komunikasi jarak jauh manusia membutuhkan sebuah kertas atau surat sebagai sarana penyampaian pesan kepada orang lain. Hal serupa terjadi di bidang ekonomi, di mana pada zaman dahulu pertukaran barang merupakan kegiatan yang saling melengkapi. Seiring dengan perubahan dunia dari waktu ke waktu dengan menyebarnya perkembangan teknologi, masyarakat saat ini tidak lagi menggunakan hal-hal yang pola pikir masyarakatnya mulai berubah seiring dengan perkembangan teknologi, sehingga masyarakat memiliki cara berpikir yang lebih modern.

Sektor ekonomi merupakan sektor yang juga mengikuti perkembangan teknologi, seperti saat ini teknologi telah merambah dalam dunia keuangan seperti perbankan. Dalam aktivitasnya di dunia modern seperti sekarang ini, perbankan terus melakukan inovasi, terutama seiring dengan berkembangnya perekonomian suatu negara. Peran perbankan sangatlah besar terutama dalam kegiatan-kegiatan keuangan di dalam suatu negara yang yang dapat menggerakkan perekonomian suatu negara. Anggapan ini tentu tidak salah, karena salah satu fungsi bank di suatu negara adalah berperan dalam pengedaran uang, mencetak uang, dan juga menjalankan bisnis sebagai donor atau investor dalam perekonomian dunia. Mengingat peran perbankan di era globalisasi saat ini dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara sangat besar, hampir semua cabang perekonomian membutuhkan jasa bank sebagai mitra dalam pemrosesan transaksi keuangan. Semua perusahaan dan individu saat ini dan yang akan datang tidak akan lepas dari dunia perbankan bahkan akan menjadi kebutuhan bagi kegiatan keuangan, dan bank sendiri memegang peranan yang sangat penting dalam menghimpun dana dari masyarakat, karena bank merupakan suatu lembaga yang dapat dipercaya oleh masyarakat untuk memelihara atau mengumpulkan dana dengan aman. Fungsi utama bank adalah menghimpun dana masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat, dan memberikan pelayanan.

Berdasarkan UU Perbankan No. 10 Tahun 1998 (perubahan UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan), bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada

masyarakat dalam bentuk pinjaman, atau bentuk lain untuk meningkatkan standar hidup masyarakat banyak.<sup>1</sup>

Untuk memberikan kemudahan dan percepatan dalam hal fasilitasi layanan, perbankan memanfaatkan teknologi untuk mendukung keinginan tersebut, misalnya penyediaan layanan transaksi keuangan dalam bentuk teknologi. Peranan teknologi dalam pengembangan dan penyediaan layanan perbankan merupakan inovasi layanan baru yang sangat membantu masyarakat dalam melakukan transaksi perbankan, sehingga pemanfaatan teknologi dapat meningkatkan penggunaan layanan perbankan, salah satu cara yang dapat digunakan dalam rangka untuk meningkatkan daya saing adalah dengan meningkatkan kualitas dalam pelayanan, karena dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan terhadap pelanggan akan tercapai.<sup>2</sup> seperti halnya fasilitas pelayanan yang diberikan oleh Bank dalam bentuk teknologi, yaitu *E-banking*.

*E-banking* adalah produk perbankan yang memberikan pelayanan melalui pemanfaatan teknologi untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya. *E-banking* merupakan fasilitas yang diberikan oleh bank sebagai tuntutan dalam perkembangan internet dan teknologi yang berkembang pesat. *E-banking* menawarkan kemudahan bagi nasabah yang menginginkan pelayanan yang cepat, nyaman dan selalu tersedia (24 jam) serta dapat dijangkau dari mana saja, kapan saja dari ponsel, komputer atau

---

<sup>1</sup>Ismail, *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi* (Jakarta: Prenadamedia Grub, 2010), 1-4.

<sup>2</sup>Anindita Imam Bastri, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna *E-banking*”, *Bisnis dan Manajemen: Vol 2. No 1, Februari* (2019), 1



laptop. Terutama pada saat kondisi seperti saat ini yang mengharuskan masyarakat memperhatikan protokol kesehatan, sehingga penggunaan *E-banking* ini sangatlah tepat digunakan dalam mempermudah akses transaksi tanpa tatap muka dan berkerumun.

Saat ini, banyak bank umum ataupun bank syariah menawarkan layanan *E-banking* untuk memberikan kemudahan dalam mengetahui informasi keuangan para nasabah. Penyediaan fasilitas layanan berbasis teknologi ini merupakan pengembangan lebih lanjut dari sebuah layanan perbankan untuk nasabah, dimana pada kenyataannya setiap nasabah ketika hendak melakukan transaksi, nasabah harus mengantri. Hal itu menjadikan sebuah ketidaknyamanan tersendiri bagi nasabah karena, jika waktu mereka terbuang hanya untuk antrian yang panjang. Permasalahan tersebut membuat pengelola Bank berlomba-lomba dan bersaing dalam menciptakan sebuah sistem pelayanan transaksi secara *online*.

Karena dengan pelayanan dengan sistem transaksi online membuat nasabah merasa mudah serta efisien waktu. Seperti hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa dengan pelayanan menggunakan sistem teknologi, kepercayaan nasabah terhadap kemudahan dan minat bertransaksi ulang secara online semakin meningkat, terbukti bahwa kualitas tingkat keberhasilan bertransaksi dengan kemampuan sistem teknologi membawa keberhasilan pada peningkatan dan kepercayaan nasabah. Yang pada akhirnya meningkatkan mutu layanan Bank khususnya *E-banking* serta membuat

nasabah memiliki keinginan untuk melakukan transaksi *online* secara terus menerus tanpa harus ke kantor bank.<sup>3</sup>

Keunggulan layanan *E-banking* ini adalah menawarkan kepada nasabah layanan yang sederhana, baik dari segi waktu, tempat maupun biaya operasional yang dikeluarkan nasabah, karena nasabah tidak perlu pergi ke kantor bank untuk melakukan transaksi perbankan, maka dengan menggunakan *E-banking* sudah cukup bagi nasabah untuk dapat melakukan transaksi tersebut. Ada beberapa hal menarik lainnya yang ditawarkan *E-banking*, yaitu memiliki fitur seperti transfer antar bank, pembayaran listrik, pembayaran kartu kredit, pembayaran asuransi, pembelian pulsa, pembayaran tiket, dan lain-lain. Setiap bank baik bank konvensional maupun bank syariah tentunya memiliki produk-produk tabungan yang berbeda-beda dan belum tentu semua produk tabungan yang ada didalamnya dilengkapi dengan fasilitas *E-banking*.

Bank BRI merupakan salah satu bank yang memperkenalkan layanan *E-banking*, tujuannya untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi perbankan secara online. Bank BRI memiliki layanan transaksi online berupa *E-banking* dengan fungsi layanan seperti *ATM*, *SMS banking*, *Internet banking* dan *mobile banking* yang memiliki keunggulan dan keunikan tersendiri seperti *Mobile Banking* bank BRI yaitu fungsi tarik tunai tanpa kartu debit langsung Buka rekening tanpa pergi ke kantor Bank. Bahkan, bank BRI juga memiliki beberapa produk tabungan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabahnya,

---

<sup>3</sup> I Gusti Agung Ananta, Oka Suryadinatha Gorda, "Tingkat Keberhasilan Transaksi, Kemampuan Sistem Teknologi, Kepercayaan, Mutu Layanan E-banking dan Minat Bertransaksi Ulang Secara Online", *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol 14, No 2, (2017), 1

antara lain Simpedes, Simpedes TKI, Simpedes Usaha, BritAma, BritAma X, BritAma Plans, BritAma Valas, BritAma Bisnis, Tabungan Haji, Tabungan BRI Sederhana, TabunganKu dan Junio.<sup>4</sup> Dari berbagai produk tabungan yang digunakan dalam *E-banking* di Bank BRI dapat dikorelasikan efektivitasnya untuk mendukung efisiensi dan kemudahan *penggunaan E-banking* dalam menunjang pelayanan serta kemudahan dalam pengoperasian *E-banking*.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian pada pemberian fasilitas pelayanan berbasis teknologi (*E-banking*) yang diberikan oleh bank BRI. Peneliti mengetahui secara mendalam tentang implementasi fasilitas *E-banking* oleh Bank BRI Jember pada produk tabungan yang dapat diberikan fasilitas *E-banking*, serta kendala dan dampak apa saja implementasi *E-banking* pada produk tabungan. Maka dari itu peneliti melakukan penelitian tersebut dengan judul “Analisis Implementasi *E-banking* Pada Produk Tabungan di PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember”.

## **B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana implementasi *E-banking* pada produk tabungan di Bank BRI Kantor Cabang Jember?
2. Apa saja kendala implementasi *E-banking* pada produk tabungan di Bank BRI Kantor Cabang Jember?
3. Apa saja dampak positif dan negatif implementasi *E-banking* pada produk tabungan di Bank BRI Kantor Cabang Jember?

---

<sup>4</sup><https://bri.co.id/tabungan> diakses 5 Februari 2021

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui implementasi *E-banking* pada produk tabungan di Bank BRI Kantor Cabang Jember.
2. Mengetahui kendala implementasi *E-banking* pada produk tabungan di Bank BRI Kantor Cabang Jember.
3. Mengetahui dampak positif dan negatif implementasi *E-banking* pada produk tabungan di Bank BRI Kantor Cabang Jember.

### **D. Manfaat penelitian**

Selain tujuan yang telah dipaparkan di atas penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat:

1. Manfaat bagi penulis, sebagai salah satu syarat penyelesaian tugas akhir untuk mendapatkan gelar sarjana ekonomi.
2. Manfaat bagi pembaca, diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dalam bidang ekonomi serta dapat menambah pengetahuan tentang produk tabungan yang menggunakan *E-Banking* di perbankan, khususnya di Bank Konvensional.
3. Manfaat bagi instansi bank, diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam penerapan pelayanan *E-Banking* dalam memberikan kemudahan untuk nasabah.

## E. Definisi Istilah

Pengertian Istilah merupakan bagian dari pengertian istilah-istilah penting yang dirujuk dalam judul penelitian pada bagian ini. Definisi istilah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut::

### 1. Implementasi

Implementasi adalah pelaksanaan atau penerapan yang menurut kamus besar bahasa Indonesia berarti pelaksanaan. Menurut Browne dan Wildavsky, implementasi merupakan perpanjangan dari suatu kegiatan yang saling menyesuaikan.<sup>5</sup> Dari pengertian di atas, implementasi dapat diartikan sebagai suatu kegiatan, tindakan, atau mekanisme sistem yang dilakukan dengan suatu tindakan untuk mencapai suatu tujuan kegiatan..

### 2. *E-banking*

*E-banking* atau *Electronic banking* adalah layanan perbankan yang menggunakan teknologi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi dan memperoleh informasi, berkomunikasi dan melakukan aktivitas transaksi perbankan melalui media elektroik seperti anjungan tunai mandiri (ATM), *internet banking*, *electronic data acquisition (EDC)* atau *point of sale (POS)*, *SMS banking*, *mobile banking*, *phone banking*, *video banking* dan *e-commerce*.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup>Arinda Firdianti, *Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa* (Yogyakarta:CV. GRE PUBLISHING 2018), 20.

<sup>6</sup>Tim Penyusun, *Bijak Ber-ebanking* ( Jakarta: OJK, 2015), 05.

### 3. Produk

Menurut Philip Kotler, produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan, digunakan, dan dikonsumsi dalam suatu pasar pembelian dan pemeliharaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan.<sup>7</sup>

### 4. Tabungan

Menurut Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan *tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.*<sup>8</sup>

Tabungan yang selama ini masyarakat kenal yaitu merupakan sebuah tindakan individu atau kelompok untuk menyimpan atau menitipkan dananya pada lembaga atau bank dengan tujuan agar dana yang disimpan tersebut aman.

### 5. Bank Konvensional

Bank konvensional menurut undang-undang nomor 10 tahun 1998 adalah bank yang melaksanakan kegiatan secara konvensional dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Dalam operasionalnya Bank konvensional menerapkan sistem bunga dalam memperoleh keuntungan, metode tersebut telah menjadi biasa karena telah dipakai secara meluas dibandingkan dengan metode lainnya karena metode tersebut metode yang telah terlebih dahulu ada.

---

<sup>7</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank* ( Jakarta: Kencana, 2004), 123.

<sup>8</sup>Ismail, *Akuntansi Bank Teori dan Aplikasi Dalam Rupiah* (Jakarta: Prenadamedia GROUP, 2010), 48.

Bank BRI merupakan salah satu bank konvensional milik pemerintah yang sampai saat ini masih menjadi bank terbesar di Indonesia. Yang dalam aktifitasnya melakukan kegiatan perbankan dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.<sup>9</sup>

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan merupakan sebuah rangkuman dari isi skripsi yang bertujuan untuk dimengerti secara global dari seluruh pembahasan yang ada. Mengenai dengan materi yang akan dibahas, yang terdiri dari lima bab dan memiliki beberapa sub bab, antara bab satu dengan bab yang lain saling berkesinambungan, dan merupakan sebuah pendalaman pemahaman dari bab-bab sebelumnya. Berikut sistematikanya dalam sistematika pembahasan:

Bab pertama, berisi pendahuluan, yang didalamnya meliputi latar belakang masalah, alasan pemilihan judul, fokus masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab kedua, yaitu berisi kajian pustaka yang didalamnya meliputi deskripsi teoritis secara mendalam tentang variabel atau pokok permasalahan yang diteliti.

Bab ketiga, berisi tentang keterangan metode penelitian yang digunakan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yang di dalamnya meliputi desain penelitian, subyek penelitian atau lokasi penelitian, data dan sumber data, prosedur pengumpulan

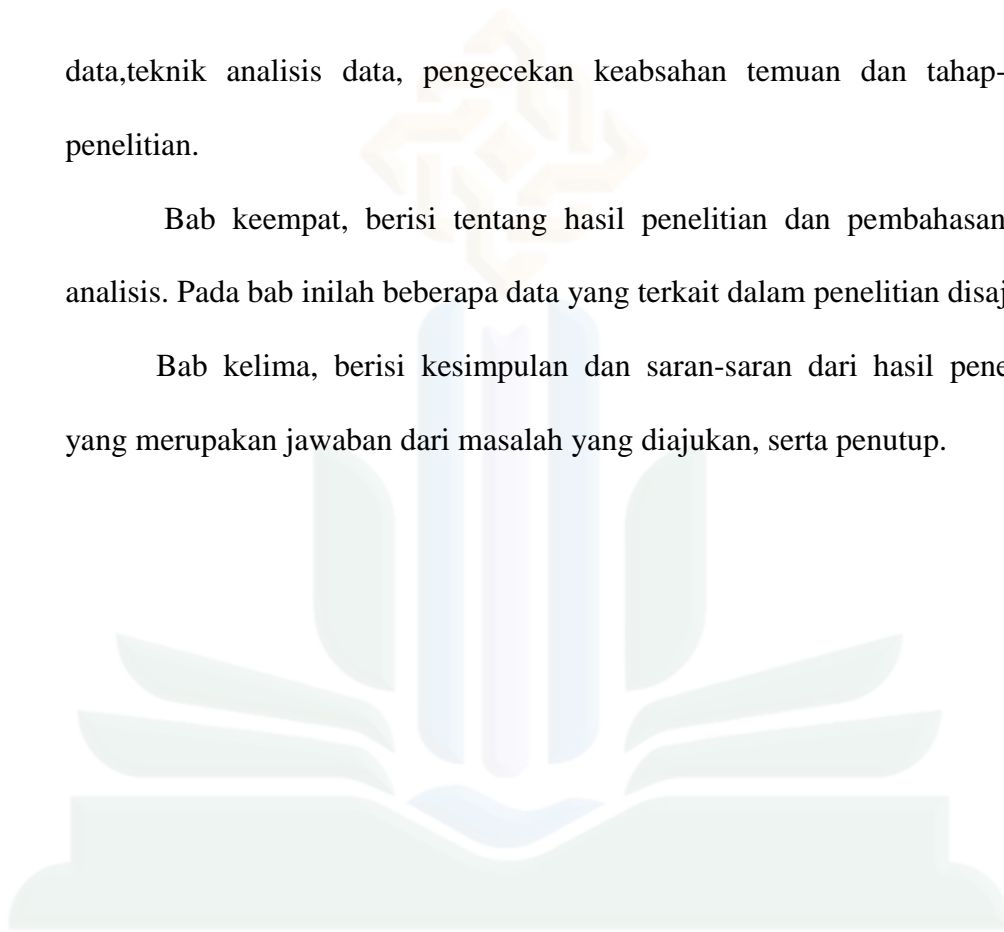
---

<sup>9</sup><https://bri.co.id/info-perusahaan>, diakses 29 Juni 2021

data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan dan tahap-tahap penelitian.

Bab keempat, berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan atau analisis. Pada bab inilah beberapa data yang terkait dalam penelitian disajikan.

Bab kelima, berisi kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian yang merupakan jawaban dari masalah yang diajukan, serta penutup.



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Penelitian Terdahulu

##### 1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan upaya peneliti untuk mencari perbandingan, dengan tujuan menemukan inspirasi baru yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya, sekaligus membantu memposisikan peneliti untuk menunjukkan orisinalitas penelitiannya.

Pada bagian ini, peneliti membuat daftar dan kemudian merangkum hasil-hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan, baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan. Langkah ini menunjukkan sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang akan dilakukan dapat dikenali.<sup>10</sup> Berikut beberapa hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian saat ini :

- a. Adelina Dwi Priyastanti, *Analisis Implementasi E-banking Bank Syariah dalam Merespon Kebutuhan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah Cabang Kudus)*. 2017.

Metode Penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian studi kasus dan lapangan dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah adanya perbedaan kebutuhan masing-masing nasabah yang belum terpuaskan pada layanan *electronic banking* BNI

---

<sup>10</sup>Tim Penyusun IAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press 2017), 45.

Syariah Bank Kudus, seperti: kesalahan jaringan internet dan biaya *SMS banking* yang masih dianggap mahal oleh nasabah. Penerapan *elektronik banking* di BNI Syariah Cabang Kudus untuk memenuhi kebutuhan nasabah sesuai hasil investigasi sudah sangat efektif yaitu dalam menerima pertanyaan dan keluhan nasabah mengenai kebutuhannya. Dalam melaksanakan upaya tersebut dengan berbagai rencana terlebih dahulu dan jaringan internet telah membaik. Selain itu, banyak keuntungan bagi bank dari adanya permintaan nasabah yaitu semakin lengkapnya fungsi layanan perbankan elektronik Bank BNI Syariah antar bank lain dan jumlah nasabah yang semakin bertambah dari tahun ke tahun.

Penelitian sebelumnya menunjukkan persamaan dan perbedaan dengan penelitian saat ini perbedaannya adalah penelitian sebelumnya lebih fokus pada penerapan *E-banking* untuk memenuhi kebutuhan nasabah, sedangkan penelitian saat ini lebih fokus pada penerapan *E-banking* pada produk tabungan. Terkonsentrasi pada kendala dan dampak. Perbedaan juga terletak pada topik penelitian, yaitu pada penelitian sebelumnya topik penelitian berada di BNI Syariah Cabang Kudus, sedangkan topik saat ini berada di Bank BRI Cabang Jember. Mengenai persamaan, keduanya membahas *E-banking* dan persamaan juga dapat ditemukan pada metode penelitian yang digunakan.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup>Adelina Dwi Priyastanti, “Analisis Implementasi E-banking Bank Syariah dalam Merespon Kebutuhan Nasabah” (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah Cabang Kudus), (Skripsi: IAIN Kudus, 2017).

- b. Wina Sri Lestari, *Penggunaan Fasilitas E-banking Dalam Menarik Minat Nasabah pada PT. Bank Muamalat, TBK KCP SM. Raja Medan. 2016.*

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian lapangan (*field research*), penelitian yang dilakukan secara langsung terjun ke lapangan dengan pendekatan penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah penggunaan *E-banking* oleh Bank Muamalat membawa banyak keuntungan bagi nasabah terutama dalam hal penghematan waktu dan tenaga, karena *electronic banking* jelas bebas antrian dan transaksi dapat dilakukan dari mana saja, selama nasabah memiliki opsi dukungan untuk penyediaan layanan *E-banking*. Namun ada kendala yang dihadapi nasabah Bank Muamalat saat menggunakan E-Muamalat, yaitu kemampuan nasabah untuk mempelajari cara menggunakan teknologi yang disediakan, seperti toko, dan penyelenggara jaringan saat menggunakan layanan *E-banking* untuk nasabah di pedesaan mengalami kesulitan dalam mengakses jaringan, sehingga jaringan sering terputus sehingga menyebabkan nasabah bank Muamalat tidak menggunakan aplikasi e-Muamalat.

Penelitian sebelumnya menunjukkan perbedaan dan persamaan dengan penelitian saat ini. Bedanya, penelitian sebelumnya lebih fokus pada penggunaan layanan *E-banking* untuk menarik nasabah, sedangkan penelitian saat ini lebih fokus pada penerapan *E-banking*

pada produk tabungan. Perbedaan antara penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini juga didasarkan pada topik penelitian. Subyek penyidikan sejauh ini adalah PT Bank Muamalat Tbk KCP SM Medan. Investigasi saat ini di Bank BRI KC Jember. Kesamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah keduanya membahas tentang *electronic banking*, dan kesamaan juga terletak pada metode penelitian yang digunakan, yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif.<sup>12</sup>

- c. Hartuti Candra Puji Lestari, *Analisis Pengaruh Layanan E-banking Dan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Religiulitas Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus BRI Syariah KCP Kudus, 2018.*

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian ini adalah variabel layanan *E-banking* tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, sedangkan variabel kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dan variabel religi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dan perbankan. Variabel dan kepuasan pelanggan dengan religiusitas sebagai variabel pemoderasi memperlemah pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan.

---

<sup>12</sup>Wina Sri Lestari, "Penggunaan Fasilitas *E-banking* Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat, TBK KCP SM. Raja Medan", (Skripsi: UIN Sumatera Utara Medan, 2016).

Dari penelitian sebelumnya terdapat perbedaan dan persamaan dengan penelitian saat ini, perbedaannya adalah penelitian sebelumnya lebih fokus pada pengaruh layanan perbankan elektronik dan tingkat kepuasan nasabah sedangkan pada loyalitas nasabah dengan religiusitas sebagai variabel moderasi fokus penelitian saat ini lebih lanjut tentang pengenalan perbankan elektronik dalam produk tabungan. Perbedaannya juga terletak pada metode penelitian dari penelitian sebelumnya yang menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian saat ini menggunakan pendekatan metode penelitian kualitatif. Perbedaan juga terdapat pada subyek penelitian yang sebelumnya, subyek penelitian di Bank BRI Syariah KCP Kudus, sedangkan subyek penelitian saat ini adalah Bank Rakyat Indonesia KC Jember. Persamaan antara penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini terletak pada variabel yang digunakan membahas perbankan elektronik atau *E-banking*.<sup>13</sup>

- d. Esti Pujahati, *Penggunaan Fasilitas E-banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu*, 2020.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini adalah ditemukannya berbagai produk *Elektronic Banking* atau *E-banking* yang ditawarkan oleh Bank Muamalat dan terdapat kendala dalam

---

<sup>13</sup>Hartuti Candra Puji Lestari, "Analisis Pengaruh Layan *E-banking* Dan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderating," (Studi Kasus BRI Syariah KCP Kudus", (Skripsi: IAIN Salatiga, 2018).

penggunaan layanan *E-banking* Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu yaitu *internet banking, mobile banking, telephone banking (e-Muamalat) dan Share Card (ATM)* dan hasil dari penelitian ini adalah kendala dalam penggunaan fasilitas *Electronic Banking* ini yaitu pada kemampuan nasabahnya dalam penggunaan teknologi atau dikarenakan nasabah berada di daerah yang sulit dalam mengakses jaringan.

Pada penelitian sebelumnya ini terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian saat ini, perbedaannya adalah penelitian sebelumnya lebih fokus pada penggunaan fitur *E-banking* untuk menjaga pelanggan tetap terlibat sementara penelitian saat ini sedang berlangsung lebih lanjut tentang implementasi *E-banking* yang berorientasi pada produk tabungan.

Selain perbedaan persamaan yang terdapat pada penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini, terletak pada metode penelitian yang digunakan pada penelitian sebelumnya dan pada penelitian saat ini, keduanya menggunakan metode penelitian kualitatif, dan juga terdapat persamaan pada variabel yang diteliti, penelitian saat ini di sini berfokus pada perbankan elektronik yaitu *E-banking*.<sup>14</sup>

e. Latifah, *Peranan E-banking Untuk Mempelancarkan Transaksi Nasabah Pada bank BTN Syariah Cabang Medan Juanda*, 2018.

---

<sup>14</sup>Esti Pujahati, "Penggunaan Fasilitas *E-banking* Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu", (Skripsi: IAIN Bengkulu, 2020).

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa *electronic banking* berperan penting dalam mempermudah transaksi keuangan nasabah yang dilakukan oleh bank BTN Syariah Cabang Juanda Medan. Namun, Bank BTN Syariah Cabang Medan Juanda perlu menarik lebih banyak lagi nasabah dan investor untuk *E-banking* di daerah ini.

Penelitian sebelumnya menunjukkan perbedaan dan persamaan dengan penelitian saat ini. Perbedaannya, penelitian sebelumnya lebih fokus pada peran *E-banking* dalam memfasilitasi transaksi nasabah, sedangkan penelitian saat ini lebih fokus pada implementasi *E-banking* pada produk tabungan. Perbedaan juga terletak pada lokasi penelitian di mana penelitian sebelumnya dilakukan di Bank BTN Syariah Medan Juanda, sedangkan penelitian kali ini memilih lokasi penelitian di Bank BRI Cabang Jember.

Selain perbedaan, terdapat persamaan antara penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini, persamaan keduanya membahas tentang *E-banking* dan kesamaan terletak pada metode penelitian yang digunakan, yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif.<sup>15</sup>

- f. Amrul Mu'tasim Al Asy'ari, *Pengaruh Trust Dan Mutu E-banking Terhadap Minat Nasabah BRI Syariah KCP Ponorogo Untuk Bertransaksi Secara Online*, 2019.

---

<sup>15</sup>Latifah, "Peranan *E-banking* Untuk Mempelancarkan Transaksi Nasabah Pada bank BTN Syariah Cabang Medan Juanda", (Skripsi: UIN Sumatera Utara, 2018).



Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian dari skripsi ini yaitu secara persial terdapat pengaruh yang signifikan terhadap *trust* (kepercayaan) serta mutu *E-banking* secara persial pada minat nasabah BRI Syariah KCP ponorogo untuk bertransaksi secara *online*.

Dari penelitian sebelumnya terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian saat ini. Perbedaannya, penelitian sebelumnya lebih fokus pada pengaruh kepercayaan dan kualitas *E-banking* terhadap minat nasabah BRI dalam bertransaksi *online*, sedangkan penelitian saat ini lebih fokus pada implementasi *E-banking* pada produk tabungan. Perbedaan juga terletak pada lokasi penelitian, di mana penelitian sebelumnya dilakukan di BRI Syariah KCP Ponorogo, sedangkan penyidikan saat ini dilakukan di Bank BRI Cabang Jember. Metode penelitian yang digunakan juga berbeda, penelitian sebelumnya menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian saat ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Tentang persamaan antara penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini dalam membahas tentang *E-banking*.<sup>16</sup>

- g. Fadilla Yurda, *Sistem Layanan E-banking Dalam Menarik Nasabah Di PT. BRI Syariah Kantor Cabang Pekan Baru*, 2020.

---

<sup>16</sup>Amrul Mu'tasim Al Asy'ari, "Pengaruh *Trust* Dan Mutu *E-banking* Terhadap Minat Nasabah BRI Syariah Kcp Ponorogo Untuk Bertransaksi Secara Online", (Skripsi: IAIN Ponorogo, 2019).



Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi

Hasil penelitian dari skripsi ini yaitu Sistem layanan *E-Banking* yang diberikan oleh PT. Bank BRI Syariah KC. Pekan baru nasabah masih merasa tidak puas dengan layanan *E-banking* yang diberikan, meskipun merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan nasabah tetap memiliki rasa loyal pada layanan *E-Banking* yang diberikan oleh PT BRI Syariah KC Pekan baru. Hal ini terbukti dari penelitian yang menunjukkan bahwa mereka selalu menggunakan layanan *E-banking* dan nasabah juga merekomendasikan layanan *E-banking* bank BRI Syariah kepada orang lain. Selanjutnya nasabah juga menunjukkan kekebalan terhadap tarikan layanan *E-banking* dari perusahaan perbankan lain dengan cara tetap menggunakan layanan *E-banking* Bank BRI Syariah, padahal banyak perbankan lain yang menawarkan layanan yang sama.

Perbedaan dan persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini yaitu perbedaannya penelitian terdahulu dalam penelitiannya fokus pada sistem layanan *E-banking* dalam menarik nasabah, sedangkan penelitian saat ini terfokuskan pada implementasi *E-banking* pada produk tabungan. Perbedaan juga terletak pada lokasi penelitian, lokasi penelitian terdahulu di bank BRI Syariah KC Pekan baru sedang penelitian saat ini di Bank BRI KC Jember.

Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian saat ini yaitu terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan sama-sama membahas tentang *E-banking*.<sup>17</sup>

- h. Wempy Vironica, *Analisis Manfaat Penggunaan E-banking Bagi Nasabah Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Desa Pelem Kecamatan Campurdarat Kabupaten Tulungagung)*, 2020.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian tersebut yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian terdahulu ini adalah pendapat Pemerintah Desa Pelem mengenai pelayanan perbankan berbasis *electronic banking* tergolong baik. Hal ini berdasarkan hasil dari peneliti, menunjukkan bahwa banyak orang telah menggunakan layanan perbankan elektronik. Hasil tersebut juga dapat dilihat dari dampak positif layanan *E-banking* bagi warga Desa Pelem yang sangat menguntungkan dari segi efisiensi waktu dan ekonomi. Ada beberapa hal yang berdampak positif yaitu aspek kepercayaan, kemudahan dan kemanfaatan yang mempengaruhi opini masyarakat tentang penggunaan layanan perbankan elektronik pada masyarakat Desa Pelem.

Perbedaan dan persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini, yaitu penelitian sebelumnya lebih fokus pada manfaat penggunaan *E-banking* bagi nasabah perbankan syariah.

---

<sup>17</sup> Fadilla Yurda, "Sistem Layanan *E-banking* Dalam Menarik Nasabah Di PT. BRI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru", (Skripsi: UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2020).

Sedangkan penelitian saat ini berfokus pada penerapan *E-banking* pada produk tabungan. Perbedaan juga terletak pada lokasi penelitian, yaitu pada penelitian sebelumnya pada studi kasus di kota Pelem, Kecamatan Campurdarat, Tulungagung. Sedangkan penelitian saat ini sedang berlangsung di Bank BRI KC Jember.

Persamaan penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini membahas *E-banking* dan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini menggunakan metode penelitian kualitatif.<sup>18</sup>

- i. Etti Lomsani Siregar, *Pemahaman Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan Terhadap Produk E-banking BSM Padangsidimpuan*, 2017.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian dari skripsi ini yaitu pemahaman mahasiswa terhadap produk *E-banking* BSM Padangsidimpuan masih kurang baik. Namun mahasiswa kebanyakan hanya memahami akan produk *E-banking* BSM Padangsidimpuan ini tanpa banyak penggunaannya. Oleh karena itu, mahasiswa masih banyak yang hanya menggunakan produk *E-banking* dalam bentuk ATM. ATM yang digunakan pun kebanyakan adalah konvensional khususnya pada ATM BRI. Alasan

---

<sup>18</sup>Wempy Vironica, "Analisis Manfaat Penggunaan *E-banking* Bagi Nasabah Perbankan Syariah (Study Kasus Pada Desa Pelem Kecamatan Campurdarat Kabupaten Tulungagung)", (Skripsi: IAIN Tulungagung, 2020).

menggunakan karena penyediaan fasilitas ATM BRI mudah dijumpai ketimbang fasilitas ATM BSM yang masih terhitung penyediaannya.

Perbedaan dan persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian sekarang, perbedaannya penelitian sebelumnya difokuskan pada pemahaman produk *E-banking* BSM Padangsidimpuan oleh mahasiswa IAIN Padangsidimpuan School of Islamic Economics and Economics. Sedangkan penelitian saat ini difokuskan pada implementasi *E-banking* pada produk tabungan di Bank BRI KC Jember.

Persamaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah metode penelitian yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan sama-sama membahas *Electronic banking*.<sup>19</sup>

- j. Kartika, *Pengaruh Pengetahuan Nasabah Terhadap Minat Menggunakan Layanan E-banking Di PT. Bank Tabungan Negara Parepare*, 2020.

Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil dari penelitian ini adalah pengetahuan nasabah berpengaruh positif terhadap minat menggunakan layanan *E-banking* di Bank Tabungan Negara Parepare dengan nilai koefisien regresi parsial.

---

<sup>19</sup>Etti Lomsani Siregar, "Pemahaman Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan Terhadap Produk E-banking BSM Padangsidimpuan," (Skripsi: IAIN Padang Sidimpuan, 2017).

Perbedaan dan persamaan antara penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini adalah penelitian sebelumnya berfokus pada pengaruh pengetahuan nasabah terhadap minat menggunakan *electronic banking*, sedangkan penelitian saat ini berfokus pada implementasi *E-banking* pada produk-produk tabungan. Perbedaannya juga terletak pada metode penelitian yang digunakan, metode penelitian sebelumnya menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian saat ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Lokasi penelitian juga berbeda, penelitian sebelumnya di PT Bank Tabungan Negara Parepare sedangkan penelitian saat ini di Bank BRI KC Jember. Persamaan antara penelitian saat ini dan sebelumnya adalah sama-sama membahas berbicara tentang *E-banking*.<sup>20</sup>

**Tabel 2.1**  
**Perbedaan dan Persamaan Terdahulu**

NO	NAMA DAN JUDUL	PERBEDAAN	PERSAMAAN
1	Adelina Dwi Priyastanti Analisis Implementasi <i>E-banking</i> Bank Syariah dalam Merespon Kebutuhan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah Cabang Kudus).2017	Perbedaannya yaitu pada penelitian terdahulu lebih fokus pada implementasi <i>E-banking</i> terhadap kebutuhan nasabah sedangkan penelitian saat ini lebih fokus terhadap implementasi <i>E-banking</i> pada produk tabungan. Selain itu perbedaan juga terletak pada objek penelitiannya yaitu pada penelitian terdahulu objek penelitiannya di Bank BNI Syariah Cabang Kudus. Sedangkan penelitian saat ini objek penelitiannya di Bank BRI Kantor Cabang Jember.	Persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang <i>E-banking</i> dan persamaannya juga terdapat pada metode penelitian yang digunakan.

<sup>20</sup>Kartika, "Pengaruh Pengetahuan Nasabah Terhadap Minat Menggunakan Layanan E-banking Di PT. Bank Tabungan Negara Parepare", (Skripsi: IAIN Parepare, 2020).

NO	NAMA DAN JUDUL	PERBEDAAN	PERSAMAAN
2	Wina Sri Lestari, Penggunaan Fasilitas <i>E-Banking</i> Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat, TBK KCP SM. Raja Medan. 2016.	Perbedaannya yaitu pada penelitian terdahulu lebih terfokus pada Penggunaan fasilitas <i>E-banking</i> dalam menarik minat nasabah sedangkan untuk penelitian saat ini lebih terfokus pada implementasi <i>E-banking</i> pada produk tabungan. Selain itu perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini yaitu terletak pada objek penelitian. Objek Penelitian terdahulu yaitu pada PT Bank Muamalat Tbk KCP SM Medan. Sedang penelitian saat ini yaitu pada Bank BRI Kantor Cabang Jember.	Persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini yaitu sama-sama membahas tentang <i>E-banking</i> . Dan persamaan juga terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.
3	Hartuti Candra Puji Lestari, Analisis Pengaruh Layan <i>E-banking</i> Dan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Religiulitas Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus BRI Syariah KCP Kudus, 2018.	Perbedaannya yaitu penelitian terdahulu lebih terfokuskan pada Pengaruh Layanan <i>E-banking</i> dan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Religiulitas sebagai Variabel Moderating sedangkan penelitian saat ini lebih terfokus pada implementasi <i>E-banking</i> Pada Produk Tabungan. Dan perbedaan juga terletak pada metode penelitian yang digunakan penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan penelitian saat ini menggunakan pendekatan metode penelitian kualitatif.	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini yaitu terletak pada variabel yang digunakan sama-sama membahas tentang <i>E-banking</i> .
4	Esti Pujahati, Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat	Perbedaannya yaitu penelitian terdahulu lebih terfokuskan pada penggunaan fasilitas <i>E-banking</i> dalam menarik minat nasabah	Persamaannya terletak pada metode penelitian yang digunakan penelitian terdahulu dan penelitian saat ini sama-



NO	NAMA DAN JUDUL	PERBEDAAN	PERSAMAAN
	Indonesia Tbk Cabang Bengkulu, 2020.	sedangkan penelitian saat ini lebih terfokuskan pada implementasi <i>E-banking</i> Pada Produk Tabungan. Perbedaan juga terdapat pada objek yang diteliti dimana penelitian terdahulu di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk cabang Bengkulu sedangkan penelitian saat ini yaitu di PT Bank BRI Kantor Cabang Jember.	sama menggunakan metode penelitian kualitatif, dan persamaan juga terletak pada variabel yang diteliti, penelitian terdahulu dan penelitian saat ini sama-sama membahas tentang <i>E-banking</i>
5	Latifah, Peranan <i>E-banking</i> Untuk Mempelancarkan Transaksi Nasabah Pada bank BTN Syariah Cabang Medan Juanda, 2018.	Perbedaannya yaitu penelitian terdahulu lebih terfokuskan pada peranan <i>E-banking</i> untuk mempelancarkan transaksi nasabah sedang penelitian saat ini lebih terfokuskan pada implementasi <i>E-banking</i> pada produk tabungan. Perbedaan juga terdapat pada lokasi penelitian di mana penelitian terdahulu di Bank BTN Syariah Cabang Medan Juanda, sedang penelitian saat ini memilih lokasi penelitian di PT Bank BRI Kantor Cabang Jember.	Persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang <i>E-banking</i> dan juga persamaan tersebut terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.
6	Amrul Mu'tasim Al Asy'ari, Pengaruh <i>Trust</i> Dan Mutu <i>E-banking</i> Terhadap Minat Nasabah BRI Syariah Kcp Ponorogo Untuk Bertransaksi Secara Online, 2019.	Perbedaannya yaitu penelitian terdahulu lebih terfokuskan pada pengaruh <i>trust</i> dan mutu <i>E-banking</i> terhadap minat nasabah BRI untuk bertransaksi Secara Online, sedangkan penelitian saat ini lebih terfokuskan pada implementasi <i>E-banking</i> pada produk tabungan.	Persamaan yang didapat dari penelitian terdahulu dan penelitian saat ini yaitu terletak pada sama-sama membahas tentang <i>E-banking</i> .
7	Fadilla Yurda, Sistem Layanan <i>E-banking</i> Dalam Menarik Nasabah Di PT. BRI Syariah Kantor Cabang Pekan Baru, 2020.	Perbedaan dan persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini yaitu perbedaannya penelitian terdahulu dalam penelitiannya fokus pada sistem layanan <i>E-</i>	Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian saat ini yaitu terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan

NO	NAMA DAN JUDUL	PERBEDAAN	PERSAMAAN
		<p><i>banking</i> dalam menarik nasabah, sedangkan penelitian saat ini terfokuskan pada implementasi <i>E-banking</i> Pada produk Tabungan. Perbedaan juga terletak pada lokasi penelitian, lokasi penelitian terdahulu di bank BRI Syariah KC Pekanbaru sedang penelitian saat ini di Bank Konvensioal Bak BRI Kantor Cabang Jember.</p>	<p>metode penelitian kualitatif dan sama-sama membahas tentang <i>E-banking</i>.</p>
8	<p>Wempy Vironica, Analisis Manfaat Penggunaan <i>E-banking</i> Bagi Nasabah Perbankan Syariah (Study Kasus Pada Desa Pelem Kecamatan Campurdarat Kabupaten Tulungagung), 2020.</p>	<p>Perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini yaitu penelitian terdahulu lebih terfokuskan pada manfaat penggunaan <i>E-banking</i> bagi nasabah perbankan syariah. Sedangkan penelitian saat ini terfokuskan pada implementasi <i>E-banking</i> pada produk tabungan. Perbedaan juga terletak pada lokasi penelitian yaitu penelitian terdahulu mengambil studi kasus pada desa Pelem kecamatan Campurdarat, Tulungagung. Sedangkan penelitian saat ini yaitu pada Bank BRI Kantor Cabang Jember.</p>	<p>Persamaan dari penelitian terdahulu dan penelitian saat ini yaitu sama-sama membahas tentang <i>E-banking</i> dan juga metode penelitian yang digunakan penelitian terdahulu dan penelitian saat ini sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif</p>
9	<p>Etti Lomsani Siregar Pemahaman Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan Terhadap Produk <i>E-banking</i> BSM Padangsidempuan, 2017.</p>	<p>Perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dan saat ini, perbedaannya yaitu penelitian terdahulu terfokuskan pada pemahaman mahasiswa fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN padangsidempuan terhadap produk <i>E-banking</i> BSM Padangsidempuan. Sedangkan penelitian saat ini terfokuskan pada implementasi <i>E-banking</i> pada produk tabungan di</p>	<p>Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian saat ini yaitu pada objek yang diteliti yaitu sama-sama di Bank Syariah Mandiri hanya saja beda lokasi, serta metode penelitian yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif, dan sama-sama membahas tentang <i>E-</i></p>



NO	NAMA DAN JUDUL	PERBEDAAN	PERSAMAAN
		Bsm. Perbedaan juga terletak pada lokasi penelitian yang diambil penelitian terdahulu di Bank Syariah Mandiri Padangsidempuan sedangkan penelitian saat ini di Bank BRI Kantor Cabang Jember.	<i>banking.</i>
10	Kartika, Pengaruh Pengetahuan Nasabah Terhadap Minat Menggunakan Layanan <i>E-banking</i> Di PT. Bank Tabungan Negara Parepare, 2020.	Perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dan penelitian saat ini yaitu penelitian terdahulu terfokuskan pada pengaruh pengetahuan nasabah terhadap minat menggunakan <i>E-banking</i> , sedangkan penelitian saat ini terfokuskan pada Implementasi <i>E-banking</i> pada produk tabungan. Perbedaan juga terletak pada metode penelitian yang digunakan, metode penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian saat ini menggunakan metode penelitian kualitatif.	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini yaitu sama-sama membahas tentang <i>E-banking</i>

## B. Kajian Teori

### 1. E-banking

#### a. Pengertian E-Banking

Perkembangan dunia teknologi memungkinkan bank untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan yang maksimal, sehingga mempermudah nasabahnya. Dalam dunia jasa perbankan sangat penting untuk membangkitkan minat dan membangun loyalitas nasabah. Oleh karena itu, bank menawarkan produk layanan yang dapat memudahkan nasabahnya dalam memproses transaksi keuangan dengan

memperkenalkan layanan tersebut kepada masyarakat secara teknis sebagai *electronic banking*.

*E-banking* adalah layanan dalam dunia perbankan yang memudahkan nasabah untuk memperoleh informasi, berkomunikasi dan melakukan transaksi perbankan yang proses melalui sarana elektronik seperti ATM, *internet banking*, *electronic data acquisition (EDC)* atau *point of Sale (POS)*, *SMS banking*, *mobile banking*, *phone banking*, *video banking* dan *e-commerce*.<sup>21</sup>

*E-banking* adalah layanan yang ditawarkan bank dalam format elektronik untuk memudahkan nasabah dalam memproses transaksi keuangan yang dapat dilakukan di mana saja dan tanpa membuang waktu. Dengan *E-banking*, nasabah tidak perlu langsung datang ke kantor bank dan mengantri, melainkan hanya menggunakan teknologi, seperti telepon seluler yang kompatibel dengan internet. Nasabah dapat melakukan transaksi finansial dimana saja selama didukung oleh jaringan yang sesuai.

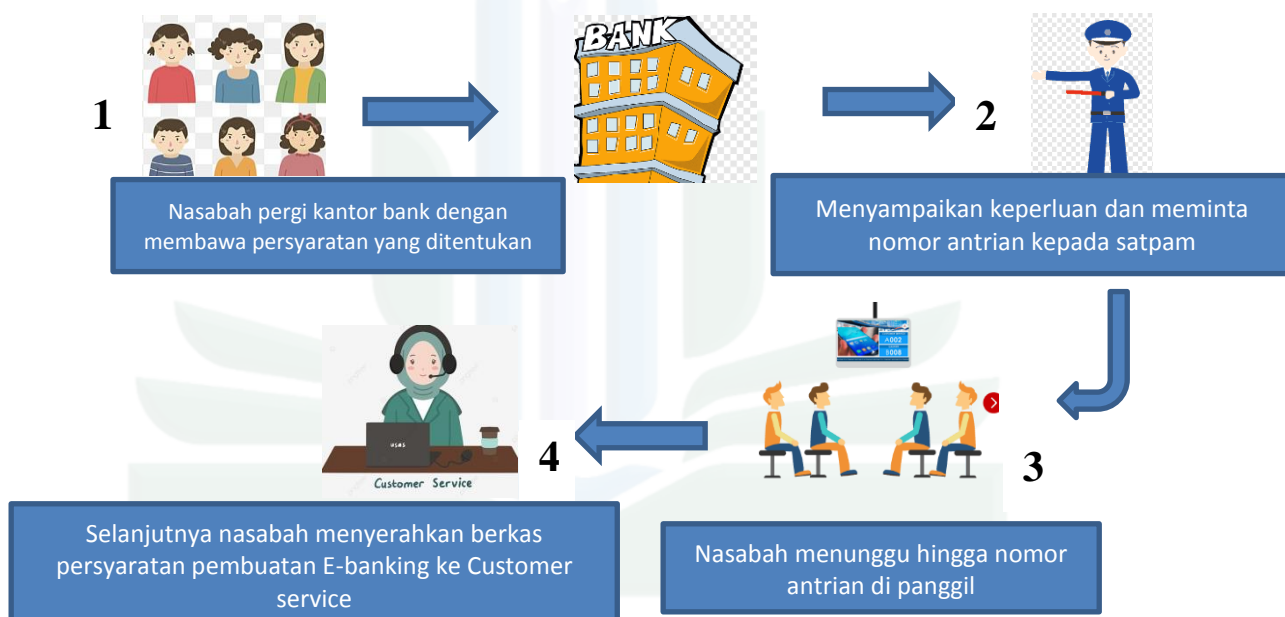
Selain penggunaan yang mudah dan efisien waktu, dalam pendaftaran *E-banking* sendiri cukup mudah. Nasabah datang langsung ke kantor bank terdekat dengan membawa persyaratan yang ditentukan, pergi ke *customer service* lalu mengambil nomor antrian, tunggu sampai panggilan, sampaikan jika ingin mendaftar *E-banking*, dengan

---

<sup>21</sup>Tim Penyusun Ojk, *Bijak Ber-ebanking* ( Jakarta: OJK, 2015), 05.

memberikan persyaratan kelengkapan yang telah dibawa, adapun skema atau cash flow chart dalam pembuatan *E-banking* :

Gambar 2.1  
Skema Pengaktifan *E-banking* atau *I-Banking*



Sumber: Bank BRI Jember

## 2. Sejarah E-banking

*Electronic banking (E-banking)* adalah aplikasi perbankan yang dibangun diatas infrastruktur teknologi informasi, sehingga kegiatan perbankan dapat dilangsungkan secara digital yang ditawarkan dalam format elektronik untuk memudahkan nasabah dalam memproses transaksi keuangan yang kegunaanya dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja tanpa membuang waktu.

Pada tahun 1995, Excelcom memperkenalkan layanan perbankan yang disebut *E-banking*, yang menggunakan media digital elektronik

sebagai media pendukung. Munculnya perbankan elektronik adalah karena keinginan bank untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan dengan menggunakan teknologi untuk mendukung mereka.

Penggunaan teknologi ini terus dikembangkan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Perkembangan *E-banking* ini dapat dilihat dapat dilihat perkembangannya di negara-negara Eropa seperti Jerman dan Amerika Serikat yang merupakan negara-negara besar pengguna *E-banking*.<sup>22</sup>

Di Indonesia, penggunaan *Electronic Banking* baru dimulai dan diperkenalkan pada tahun 2001, yang digunakan secara khusus oleh beberapa bank. Bank Sentral Asia (BCA) merupakan bank pertama di Indonesia yang berani mengoperasikan *Ebanking* secara massif. Industri perbankan mulai memanfaatkan *Electronic Banking* dengan memasuki dunia maya dan menggunakan dunia maya sebagai awal dari penyediaan layanan tersebut.<sup>23</sup> Dengan menggunakan perbankan elektronik untuk memverifikasi rekening, faktur pelanggan dapat dikirimkan melalui layanan Internet. Hal ini merupakan dampak dari semakin berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi dari tahun ke tahun. Setelah kurang lebih sembilan tahun mengadopsi perbankan elektronik sejak tahun 2000, pemerintah mulai memberlakukan Undang-Undang

---

<sup>22</sup>Ketut Tanti Kustina, "Pengaruh Penerapan Branchless Banking Dan E-banking Terhadap Kinerja Keuangan Sektor Perbankan Di Indonesia", *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*: Vol 5 No 1 (2020) 1-13

<sup>23</sup>Budi Agus Riswadi, "Aspek Hukum Internet Banking", (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005)

Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) sebagai tindak lanjut dari keamanan hukum perbankan elektronik.<sup>24</sup>

### 3. Jenis-jenis layanan *E-banking*

*E-Banking* merupakan sebuah produk perbankan yang mempunyai layanan dengan menggunakan teknologi digital untuk memudahkan nasabah dalam ber-transaksi tanpa perlu datang langsung ke kantor bank. *E-Banking* memberikan pelayanan kepada nasabah untuk melakukan transaksi-transaksi dengan mudah menggunakan pemanfaatan media elektronik ataupun internet sebagai sarana pendukung dengan dapat melakukan transaksi 24 jam yang dapat dilakukan dengan menggunakan telepon seluler atau dengan laptop yang dapat dilakukan dimana saja. Terdapat beberapa jenis dalam layanan *E-Banking* di perbankan yaitu:

#### 1) *Automated Teller Machine* (ATM)

ATM adalah mesin komputer di perbankan yang dapat terhubung langsung ke jaringan komunikasi bank tanpa bantuan kasir atau pegawai bank. Nasabah dapat melakukan transaksi keuangan secara langsung dan mandiri di bank, seperti di restoran, bandara, pasar dan pusat perbelanjaan di lokasi yang telah ditentukan. Dalam rangka memberikan pelayanan dan kenyamanan kepada nasabahnya, bank menawarkan tiga jenis ATM, yaitu:

---

<sup>24</sup>M. Yusuf S. Barusman, "Pemanfaatan E-banking Dalam Industri Perbankan Di Tinjau Dari Structure-Conduct- Performance Paradigm Di Indonesia", *Jurnal Manajemen Bisnis*: Vol 1 No 1 (2010) 1-20

- a) ATM yang hanya dapat melakukan transaksi non tunai
- b) ATM yang dapat melakukan transaksi setor tunai
- c) ATM, kedua hal di atas transaksi layanan yaitu transaksi setor tunai (CDM) dan transaksi non tunai.<sup>25</sup>

Cara penggunaannya yaitu

- (1) Nasabah pergi ke gerai ATM terdekat,
- (2) Masukkan kartu ATM pada Mesin ATM
- (3) Pilih menu bahasa yang diinginkan
- (4) Masukkan pin nasabah
- (5) Pilih menu yang diinginkan penarikan atau transfer atau cek saldo
- (6) Jika nasabah memilih menu penarikan, masukan jumlah nominal yang ingin di tarik, pilih dari tabungan atau giro, tunggu sampai proses selesai, setelah selesai akan ada pertanyaan apakah anda akan melakukan transaksi lagi, Pilih tidak jika tidak ingin bertransaksi lagi pilih iya jika ingin melakukan transaksi ulang.

## 2) *Elektronic Data Capture (EDC)*

Penangkap data elektronik adalah perangkat yang terhubung langsung ke jaringan komputer bank. Pendataan ini dapat digunakan

---

<sup>25</sup>Tim Penyusun Ojk, *Bijak Ber-ebanking* (Jakarta: OJK, 2015), 6.

untuk melakukan transaksi keuangan dengan kartu debit atau kredit di toko atau merchant.<sup>26</sup>

#### Cara penggunaan mesin EDC

- a) Pastikan mesin EDC telah menyala
- b) Masuk ke Menu
- c) Pilih transaksi yang dibutuhkan
- d) Pilih transaksi selanjutnya yang dibutuhkan
- e) Masukkan nominal pembayaran
- f) Gesek kartu
- g) Masukkan kata sandi
- h) Tekan tombol enter
- i) Tunggu hingga struk keluar
- j) Berikan struk pada pembeli dan kartu atm
- k) Simpan struk sebagai bukti pembayaran

### 3) *Internet Banking*

*Internet banking* merupakan layanan yang disediakan oleh bank untuk mempermudah proses transaksi bagi nasabah *internet banking* menggunakan jaringan internet sebagai media transaksi dan dapat ditemukan di situs web bank untuk informasi lebih lanjut.<sup>27</sup>

#### Cara menggunakan *internet banking*

- a) Pastikan komputer atau handphone android nasabah menyala dan terhubung dengan jaringan internet

---

<sup>26</sup>Ibid., 8.

<sup>27</sup>Ibid., 10.

- b) Masuk ke website atau chrome
  - c) Masuk ke laman website bank penyedia internet banking nasabah
  - d) Pilih menu login
  - e) Masukan *username* dan *password*
  - f) Setelah masuk dalam menu pilih transaksi yang di inginkan sesuai kebutuhan
  - g) Jika ingin memilih transaksi transfer pilih menu transfer sesama bank atau ke bank lain.
  - h) Masukan nomor rekening yang ingin ditransfer dan jumlah nominal.
  - i) Kemudian klik lanjut, akan muncul keterangan nama yang ingin ditransfer dan jumlah nominal
  - j) kemudian masukan password tunggu hingga proses selesai.
- 4) Sms Banking (*Short Message Service Banking*)

SMS banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung dari telepon seluler atau telepon seluler melalui SMS.

Dengan layanan ini, pelanggan bertanggung jawab untuk menggunakan pulsa sebagai perantara untuk mengirim pesan.<sup>28</sup>

Cara penggunaan SMS banking yaitu

- a) Dengan mengirim pesan ke nomor penyedia layanan yang disediakan bank dengan menggunakan format Sms khusus seperti contoh sms banking Bank BRI:

---

<sup>28</sup>Ibid., 12.



- b) Kirim uang ke sesama bank : ketik TRANSFER spasi BRI (rekening tujuan) spasi Nominal spasi pin
  - c) Kirim uang antar bank: ketik TRANSFER spasi kode Bank dengan di ikuti nomer rekening tujuan yang di transfer spasi nominal spasi pin
  - d) Cek saldo: ketik SALDO spasi (pin nasabah)
- 5) Mobile Banking

*Mobile Banking* atau dikenal juga dengan *M-banking* adalah layanan yang disediakan oleh bank yang memungkinkan nasabah untuk cukup bertransaksi dengan ponsel atau smartphone tanpa harus pergi ke kantor bank. *Mobile banking* menyediakan layanan melalui aplikasi yang disediakan oleh bank dengan menu dan fungsi yang disediakan pada kartu SIM (*Subscriber Identity Module*) dan USSD (*Unstructured Supplemental Service Data*).<sup>29</sup>

Cara penggunaan *mobile banking* yaitu:

- a) Pastikan *handphone* nasabah terhubung dengan jaringan internet yang kuat
- b) Masuk ke menu aplikasi *M-banking* bank penyedia
- c) Masukan username dan password kemudian klik login
- d) Setelah masuk dalam menu pilih transaksi yang diinginkan sesuai kebutuhan

---

<sup>29</sup>Ibid., 13.

- e) Jika ingin memilih transaksi transfer pilih menu transfer sesama bank atau ke bank lain.
- f) Masukan nomor rekening yang ingin ditransfer dan jumlah nominal.
- g) Kemudian klik lanjut, akan muncul keterangan nama yang ingin ditransfer dan jumlah nominal
- h) kemudian masukan password tunggu hingga proses selesai.

6) *Electronic Commerce (e-Commerce)*

*E-commerce* atau yang juga dikenal sebagai perdagangan elektronik, adalah layanan perdagangan barang menggunakan sistem elektronik seperti Internet. Penjual atau pembeli sering menggunakan *E-Commerce* sebagai saluran untuk transaksi online; Salah satu contoh *booming* penggunaan *E-Commerce* di Indonesia adalah dapat dilihat di warung atau toko *online*.<sup>30</sup>

7) *Phone Banking*

*Phone banking* merupakan layanan yang diberikan perbankan dalam memudahkan para nasabah untuk melakukan berbagai transaksi serta mendapatkan informasi perbankan hanya dengan melalui telepon dengan cara menghubungi nomor layanan yang telah diberikan oleh pihak bank. Nasabah tidak perlu datang ke kantor

---

<sup>30</sup>Ibid., 15.

bank secara langsung ataupun ke ATM cukup dengan menghubungi nomor layanan yang telah disediakan.<sup>31</sup>

#### 4. Manfaat E-banking

*E-Banking* merupakan sebuah produk jasa layanan yang diberikan oleh perbankan, dimana layanan menggunakan *E-banking* ini mulai banyak ditawarkan oleh bank-bank sebagai media untuk menarik serta memudahkan nasabah dalam bertransaksi.<sup>32</sup> Pemanfaatan *E-Banking* tidak hanya diterapkan oleh bank umum saja tetapi bank syariah juga turut memanfaatkan teknologi finansial *E-Banking* sebagai bentuk efisiensi dan memberikan kemudahan bagi nasabahnya. Penggunaan *E-Banking* oleh nasabah terus meluas seiring dengan kebermanfaatannya yang sangat besar dalam memberikan kelancaran dan kemudahan dalam bertransaksi. Adapun manfaat *E-Banking* bagi bank, baik bank konvensional ataupun syariah serta bagi nasabah:<sup>33</sup>

Manfaat bagi Bank :

##### 1) Hemat Biaya Operasional

Dengan adanya *E-Banking* dapat menghemat biaya operasional yang dikeluarkan oleh bank. Karena dengan *E-banking* dapat mengurangi pembukaan kantor cabang dengan jumlah lebih sedikit serta pengurangan tidak perlu penyediaan mesin ATM dengan jumlah banyak. Hal tersebut juga memberikan efisiensi

<sup>31</sup>Ibid., 17.

<sup>32</sup>Evi Yani, dkk, "Pengaruh Internet Banking Terhadap Minat Nasabah dalam Bertransaksi Dengan Technology Acceptance Model, *Jurnal Bisnis Manajemen*, Vol. 5, No. 1, (2018), 34-42.

<sup>33</sup>Nih Luh Wiwik Sri Rahayu Ginantara, dkk, *Teknologi Finansial: Sistem Finansial Berbasis Teknologi di Era Digital* ( Yayasan Kita Menulis, 2020), 136.

terhadap pembangunan gedung-gedung kantor cabang ataupun cabang pembantu, karena tidak perlu membangun gedung dengan jumlah banyak sehingga dapat menghemat biaya bank.

## 2) Menumbuhkan Rasa loyal Nasabah

Dengan adanya *E-banking* bank mendapatkan rasa loyal dari nasabah karena dengan pelayanan *E-banking* yang diberikan memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa ada batas waktu.

## 3) Dapat Merubah Konsep Bank lebih Digitalisasi

Dengan pemanfaatan teknologi finansial menjadikan bank lebih terkesan modern dengan pelayanan yang cepat, mudah serta praktis dengan begitu dapat berdampak pada perkembangan bank syariah ke depan.

Manfaat bagi nasabah

- a) Memberikan rasa nyaman serta efisien waktu dan kemudahan transaksi yang diberikan, karena nasabah tidak perlu mengantri panjang dan datang langsung ke kantor bank.
- b) Kepraktisan bertransaksi yang di miliki nasabah cukup dengan modal handphone, atau komputer serta jaringan internet melakukan transaksi dimana saja.

- c) Tanpa batas waktu, di mana nasabah dapat melakukan pengecekan saldo ataupun melihat mutasi rekening selama 24 jam.
- d) Menghemat biaya, nasabah tidak perlu datang langsung ke kantor bank tanpa perlu mengeluarkan biaya transportasi.

Manfaat dari sebuah teknologi sendiri akan menjadi terbatas modal kemampuan untuk mengoperasikannya atau menjalankannya juga terbatas yang pada akhirnya akan menyebabkan manfaat yang dirasakan baik oleh kelompok ataupun individu akan berbeda tergantung seberapa besar dan mampunya mereka dalam mengoperasikan teknologi, jika seseorang tidak mampu dalam mengoperasikan suatu teknologi maka tidak akan mempunyai manfaat, penggunaan suatu teknologi juga akan meningkat kinerjanya modal seseorang mempercayai bahwa penggunaan teknologi mempunyai manfaat besar dari kinerja dan pekerjaan jika mampu menjalankan dan mengoperasikannya.<sup>34</sup>

##### **5. Keamanan *E-banking***

Layanan bertransaksi yang diberikan perbankan merupakan layanan untuk memberikan kemudahan kepada nasabah, sesuai dengan keadaan seperti pada saat ini di mana penggunaan teknologi dan pertumbuhannya sangat cepat. Saat ini nasabah cenderung ingin pelayanan yang mudah cepat dan aman, salah satunya dengan pemanfaatan

---

<sup>34</sup> Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan* (Yogyakarta: Andi Offset. 2007).

penggunaan *Elektronic Banking* dalam bertransaksi. Semakin banyaknya bertransaksi secara *online* seperti menggunakan internet *banking* yang banyak digunakan masyarakat juga harus memperhatikan aspek keamanan, salah satu aspek keamanan yang paling umum seperti *username* dan *password*, Pengamanan paling umum yang dapat dilakukan oleh nasabah adalah *username* dan *password*. Sebelum nasabah dapat mengakses akun miliknya, nasabah harus memasukan beberapa karakter pengaman akunya. *Username* dan *password* terdiri dari beberapa karakter, tergantung dari pihak bank penyedia layanan.<sup>35</sup>

## **6. Produk Tabungan atau Simpanan Bank Konvensional.**

Produk tabungan merupakan sebuah kegiatan penyimpanan dana yang dilakukan oleh nasabah kepada bank untuk menyimpan dananya secara aman. Ada beberapa jenis produk tabungan atau simpanan yang ada di Bank konvensional diantaranya yaitu:

### **a. Tabungan**

Menurut Undang-Undang Perbankan No.10 Tahun 1998, tabungan adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan dengan syarat-syarat tertentu yang disepakati tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, wesel atau alat lain yang dipersamakan dengan itu. Menabung adalah tindakan individu atau kelompok untuk menitipkan dananya kepada suatu lembaga atau bank agar dana yang disimpan tetap aman. Sehingga

---

<sup>35</sup> Eristya Maya Safitri, Adelia Sefri Larasati, dkk, Analisis Keamanan Sistem Informasi *E-banking* Di Era Industri 4.0: Studi Literatur, *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Dan Robotika*, Vol 2 No 1 (2020) 14

nasabah merasa aman untuk menitipkan uangnya ke bank dan tidak perlu khawatir kehilangan karena dijamin secara kontraktual.

#### **b. Giro**

Nasabah dapat menarik uang dari rekening giro dengan Bilyet Giro atau lebih dikenal dengan cek. Dengan cara ini, nasabah dapat menarik uangnya kapan saja dan dari siapa saja. Pelanggan masih memiliki cek kertas dengan catatan, yang tentu saja telah diotorisasi oleh pemegang rekening. Meskipun fleksibel untuk melakukan penarikan, rekening giro ini memiliki tingkat bunga terendah dibandingkan dengan jenis tabungan lainnya. Suku bunga pada rekening giro adalah yang paling rendah dibandingkan dengan jenis tabungan lainnya.

Menurut Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998, wesel adalah suatu jenis titipan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat melalui opsi penarikan dalam bentuk cek, wesel dan perintah pembayaran lainnya atau dengan reservasi,.

#### **c. Deposito**

Deposito memiliki jangka waktu yang ditentukan oleh bank. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. Deposito berjangka adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu-waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan antara nasabah penyimpan dengan bank. Perjanjian ini dibuat dengan pihak-pihak yang berkepentingan ketika deposito dibuka untuk pertama kalinya. Menurut

UU nasabah hanya dapat menambah atau mengurangi uang ke rekening tabungan antara bank dan nasabah pada waktu yang ditentukan dan disepakati. Tabungan deposito dilakukan sekali di awal dan uang hanya dapat ditarik pada tanggal jatuh tempo yang disepakati. Misalnya, tarifnya adalah 6 bulan atau 12 bulan. Jika uang ditarik lebih awal, pelanggan menghadapi penalti atau denda kontrak. Keuntungan dari tabungan berjangka ini adalah dapat menawarkan suku bunga yang tinggi dibandingkan dengan deposito reguler atau komersial.

Dalam prakteknya di Indonesia menjalankan dua jenis prinsip perbankan yaitu bank konvensional dan bank syariah. Daya tahan perbankan syariah dari waktu ke waktu tidak pernah mengalami *negative spread* seperti bank konvensional pada masa krisis moneter dan konsistensi dalam menjalankan fungsi intermediasi karena keunggulan penerapan prinsip dasar kegiatan operasional yang melarang bunga (riba), tidak transparan (*gharar*), dan (*maisir*) spekulatif.

Salah satu landasan hukum Islam tentang bank syariah adalah surat

Al-Baqarah (2) : (283):

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَيْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ أَتَىٰ  
بَعْضُكُمْ بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا

الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴿٢٨٣﴾

Artinya: Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang [180] (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian



yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. dan Barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan. [180] Barang tanggungan (borg) itu diadakan bila satu sama lain tidak percaya mempercayai.

Dari ayat ini bisa diambil satu poin penting yakni menyampaikan amanat. Dalam bank syariah ataupun bank konvensional baik pihak bank maupun nasabah harus menjaga amanah yang telah disepakati dalam perjanjian sebelumnya hal ini bertujuan untuk menjaga kepercayaan dan tetap berkegiatan ekonomi tanpa kecurangan atau kebohongan sedikitpun. Bisa dibilang harus terbuka dan transparan.

UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif merupakan suatu cara dalam melakukan penelitian, dimana peneliti melakukan terjun langsung ke lapangan untuk pengumpulan data. Penelitian kualitatif merupakan upaya yang dilakukan oleh peneliti dalam menganalisa, mendeskripsikan, mencatat serta menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sedang terjadi.<sup>36</sup> Penelitian kualitatif berbeda dengan penelitian kuantitatif, dimana dalam penelitian kualitatif data yang dihasilkan merupakan sebuah kata-kata ataupun gambar dan tidak menggunakan statistik.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Penetapan lokasi penelitian merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian kualitatif, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian berarti objek dan tujuan sudah ditetapkan sehingga mempermudah penulis dalam melakukan penelitian.

Lokasi penelitian yang peneliti ambil disini yaitu di Bank BRI Kantor Cabang Jember JL. Jendral Ahmad Yani No.1, Kp. Using, Jemberlor, Kec. Patrang, Kab. Jember, Jawa Timur 68131.

---

<sup>36</sup>Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal* (Jakarta: Bumi Aksara, 1998),54.

### C. Subyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini adalah Bank BRI Jember, pimpinan, karyawan dan nasabah bank BRI Jember. Sedangkan objek penelitiannya adalah tentang pengimplementasian *E-Banking* pada produk tabungan di Bank BRI Jember. Dalam hal pemilihan didasarkan pada beberapa pertimbangan yang dianggap mempunyai sangkut paut besar dengan transaksi *E-Banking*. Sehingga situasi lebih mudah diamati. Adapun yang menjadi subjek penelitian:

1. Riski Handayani ( Supervisor Layanan Operasional Bank BRI Cabang Jember )
2. Wandha Putri Purnama Sari (*Customer Service* Bank BRI Cabang Jember)
3. Herwanto (Petugas IT Bank BRI Cabang Jember)

### D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data antara lain:

1. Observasi, yaitu peneliti terjun langsung ke lapangan untuk melihat dan mengamati serta melakukan pengumpulan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Penelitian menggunakan observasi langsung berfungsi sebagai sarana untuk mengumpulkan data produk tabungan apa saja yang menggunakan *E-banking*, kendala serta dampaknya di Bank BRI kantor cabang Jember.

2. Wawancara, yaitu merupakan teknik dalam pengumpulan data melalui dialog atau tanya jawab langsung dengan narasumber sebagai perlengkapan data yang akan diperoleh untuk menggali informasi secara lisan dengan cara berinteraksi langsung yang dilakukan dua orang atau lebih. Percakapan itu dilakukan oleh kedua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yaitu yang memberi jawaban atau pertanyaan itu yang di ajukan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pedoman wawancara semi terstruktur, yaitu peneliti sudah menyiapkan beberapa pertanyaan yang diajukan kepada pihak yang akan diwawancarai. Adapun wawancara yang akan dilakukan peneliti, yaitu :

- a. Implementasi *E-banking* pada produk tabungan di Bank BRI Cabang Jember?
  - b. Kendala Implementasi *E-banking* pada produk tabungan di Bank BRI Cabang Jember?
  - c. Dampak positif dan negatif implementasi *E-banking* pada produk tabungan di Bank BRI cabang Jember?
3. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dalam bentuk pengambilan data melalui buku panduan yang ada. Serta dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini. Fungsi dokumentasi ini untuk memperoleh data berupa keadaan dan gambaran umum tentang Bank BRI cabang Jember.

## E. Analisis Data

Dalam penelitian ini analisa data yang digunakan adalah analisa data kualitatif. Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun data dengan cara sistematis yang mana data tersebut dapat diperoleh dari hasil wawancara, dokumentasi dan hasil catatan lapangan yang kemudian diorganisasikan kedalam kategori-kategori, dijabarkan ke dalam unit-unit, dan melakukan sintesis serta dipelajari lalu disimpulkan secara logis yang dapat dipahami oleh semua orang.<sup>37</sup>

Analisis data suatu penjelasan dari semua bahan-bahan maupun data yang diperoleh dari wawancara dikumpulkan dan dijelaskan secara sistematis. Penjelasan tersebut diuraikan secara logis oleh peneliti. Terdapat beberapa jenis teknik dalam analisis data, tetapi dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis data kualitatif, yaitu metode analisis data dengan mengelompokkan dan menseleksi data yang sudah diperoleh dari penelitian di lapangan menurut kualitas dan kebenarannya, yang kemudian disusun secara sistematis, yang selanjutnya dikaji dengan metode berfikir secara deduktif dan dihubungkan dengan teori-teori dari studi kepustakaan, kemudian dibuat kesimpulan yang berguna untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian.

## F. Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan metode dalam mengecek data apakah hasil penelitiannya benar atau salah, dalam penelitian kualitatif terdapat empat teknik dalam mencapai keabsahan data yaitu: kredibilitas, transferabilitas,

---

<sup>37</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D, dan Penelitian Pendidikan*, (Bandung: ALFABETA, 2019), 436.

auditabilitas, formabilitas dan triangulasi.<sup>38</sup> Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber sebagai teknik mencapai keabsahan data atau untuk menguji kredibilitas data, yang dilakukan dengan cara mengecek data melalui beberapa sumber.

Triangulasi merupakan teknik dalam pengumpulan data dengan menggabungkan berbagai sumber data lalu peneliti menguji kredibilitas data dengan pemanfaatan berbagai sumber di luar data sebagai bahan perbandingan, yang kemudian dilakukan pengecekan agar hasil dari penelitian dapat dipertanggung jawabkan.<sup>39</sup>

### **G. Tahap-tahap Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis melakukan 4 tahapan, yaitu tahap pra lapangan, tahap di lapangan, tahap keabsahan data, dan tahap penyusunan laporan.

1. Tahap pra lapangan, yaitu tahap menyusun rencana penelitian, memilih objek penelitian, meninjau dan menilai lapangan, melakukan perizinan, menyiapkan kebutuhan pada saat penelitian. Tahap penelitian pra lapangan meliputi:

a. Penyusunan rancangan penelitian.

Pada tahap ini peneliti membuat rancangan penelitian terlebih dahulu, diawali dengan pengajuan judul, penyusunan tata cara penelitian yang selanjutnya di konsultasikan kepada dosen

---

<sup>38</sup>Suwardi Endraswara, *Metode, Teori, Teknik Penelitian, Kebudayaan: Ideologi, Epistemologi, dan Aplikasi* (Yogyakarta : Pustaka Widyatama, 2006), 111.

<sup>39</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2016), 241.

pembimbing, yaitu kepada bapak M. Saiful Anam, M.Ag, dan dilanjutkan dengan membuat skripsi untuk syarat lulus di perguruan tinggi.

b. Memilih lapangan penelitian.

Tahap selanjutnya yaitu memilih lapangan penelitian. lapangan penelitian yang di pilih yaitu Bank BRI Kantor Cabang Jember. Jl. Jendral Ahmad Yani No. 1 Kp. Using, Jemberlor, kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131.

c. Mengurus perizinan

Langkah selanjutnya yaitu mengurus perizinan dengan meminta surat pengantar dari akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam merupakan surat pengantar untuk memohon izin kepada Pimpinan Bank BRI Kantor Cabang Jember untuk melakukan observasi.

d. Memilih dan menentukan informan

Pada tahap ini peneliti mulai memilih informan untuk mendapatkan informasi yang terkait dengan penelitian. Informan yang diambil dalam penelitian ini adalah dari Bank BRI Kantor Cabang Jember.

e. Menyiapkan perlengkapan penelitian dengan membuat intrumen pengumpulan data.

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini mengenai *E-banking* di perusahaan atau yang lainnya dengan membuat instrumen observasi, wawancara, dan dokumentasi.



2. Tahap di lapangan, yaitu peneliti memahami latar penelitian, memfokuskan pengumpulan data yang dapat menjawab pada rumusan masalah,
3. Tahap Analisis Data,

Setelah semua data terkumpul, menganalisis keseluruhan data dan kemudian mendeskripsikan dalam bentuk sebuah laporan serta dikonsultasikan kepada dosen pembimbing. Laporan yang sudah selesai, siap dipertanggung jawabkan di depan penguji yang kemudian digandakan untuk diserahkan kepada semua pihak terkait.



## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran dan Objek Penelitian**

Lokasi yang dijadikan lokasi penelitian disini adalah Bank Rakyat Indonesia (BRI) kantor cabang Jember yang berlokasi di Jl Jendral Ahmad Yani No.1, Kp Using, Jemberlor, Kecamatan Patrang Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131. Untuk mengetahui lebih jelasnya tentang masalah objek dan gambaran penelitian, maka akan dikemukakan secara sistematis tentang objek penelitian sebagai berikut:

##### **1. Sejarah Singkat Bank Rakyat Indonesia**

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan bank milik pemerintahan yang beroperasi pertama kali di Indonesia. Dalam perkembangannya BRI sudah mengalami beberapa kali perubahan nama dan status yang berkaitan dengan sejarah perjuangan bangsa Indonesia. Perubahan-perubahan yang dilakukan BRI tentunya mengandung arti penting bagi perkembangan dan pertumbuhan Bank BRI. Bank BRI sendiri hingga saat ini merupakan salah satu Bank milik pemerintah yang termasuk dalam Perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Bank Rakyat Indonesia (BRI) pada awalnya didirikan di Purwokerto Jawa Tengah dengan nama *de purwokertosche hulp en Sparbank der Inlandsche Hooden* atau Bank Bantuan dan simpanan Milik kaum Priyayi Purwokerto, yang didirikan oleh Raden Bei Aria Wirjatmadja. Lembaga tersebut

kemudian berdiri pada tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari lahir BRI.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah setelah Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia tanggal 17 Agustus 1945 dengan peraturan pemerintah nomor 1 tahun 1946, Bank BRI resmi didirikan sebagai Bank pemerintah pertama di Indonesia. Pada masa mempertahankan kemerdekaan Republik Indonesia kegiatan Bank BRI sempat terhenti sementara waktu, dan setelah terdapat perjanjian Renville yaitu pada tahun 1949 kegiatan tersebut mulai aktif kembali, yang kemudian berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Dengan ditandai PERPU No. 41 tahun 1960 membentuk Bank Koperasi Tani Dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari Bank BRI, Bank Tani Nelayan dan *Nederlandsche Maatschaappij* (NHM). Kemudian diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan penetapan presiden (Perpres) No. 9 Tahun 1965 dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan. Kemudian setelah kegiatan berjalan satu bulan pemerintah mengeluarkan Perpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan Bank tunggal yaitu dengan Nama Bank Negara Indonesia yang sebelumnya bernama Bank Indonesia Urusan koperasi, Petani dan Nelayan diintegrasikan menjadi nama Bank Negara Indonesia unit II bidang rural dan NHM menjadi Bank Negara Indonesia Bagian Ekspor Impor.

Berdasarkan undang-undang No. 14 tahun 1967 tentang undang-undang pokok perbankan dan undang-undang No. 13 tahun 1968 tentang

undang-undang 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. 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. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan public dengan resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

## **2. Visi dan Misi Perusahaan**

### **a. Visi Bank Rakyat Indonesia**

Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

### **b. Misi Bank Rakyat Indonesia**

- 1) Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- 2) Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan

melaksanakan manajemen risiko serta praktek Good Corporate Governance (GCG) yang sangat baik

- 3) Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang bekepentingan (stakeholders)

### 3. Logo Bank Rakyat Indonesia

Logo merupakan salah satu symbol yang ada dalam suatu usaha atau perusahaan yang merupakan ciri khas atau pembeda dari usaha atau perusahaan lainnya. Dibawah ini adalah logo Bank Rakyat Indonesia.

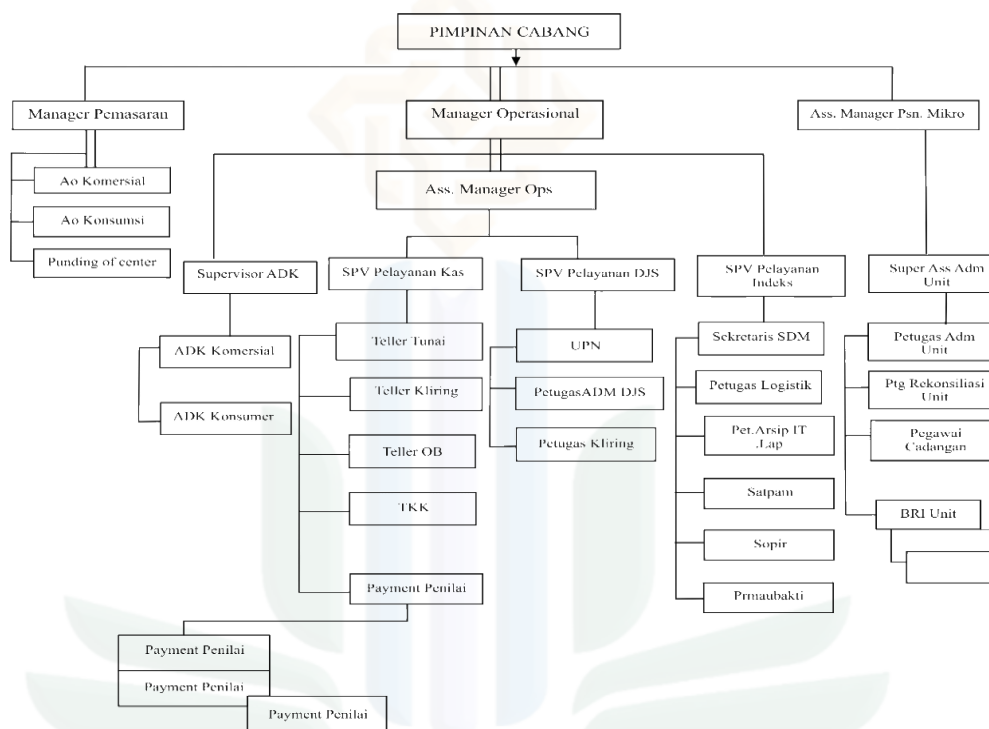


**Gambar 4.1 Logo Bank Rakyat Indonesia**

- a. Warna biru berarti sportifitas dan profesional
- b. Huruf B merupakan singkatan dari kata Bank
- c. Huruf R merupakan singkatan dari kata Rakyat
- d. Huruf I merupakan singkatan dari kata Indonesia.

### 4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi dan manajemen perusahaan merupakan elemen penting yang sangat menentukan dalam menjalankan aktivitas perusahaan untuk mencapai tujuan dasar kerjasama yang mempunyai bentuk atau susunan yang jelas dalam tiap-tiap tugasnya serta untuk menegaskan hubungan antara satu sama lain .



**Gambar 4.2**  
**Struktur Organisasi Bank BRI Kantor Cabang Jember**

## 5. Tugas dan Tanggung Jawab Pimpinan Cabang

- a. Mengelola seluruh kegiatan kantor Cabang Bank Rakyat Indonesia dan Unit di wilayahnya.
- b. Mengetahui dan memelihara arsip yang ada yang mencakup seluruh kebijaksanaan, peraturan dan ketentuan-ketentuan yang berhubungan dengan pinjaman, perkiraan kas, dan operasi luar negeri.
- c. Mengikuti perubahan yang terjadi di bidang perekonomian dan kondisi kerja yang mempengaruhi kegiatan di cabang.
- d. Memeriksa dan menganalisa secara berkala kondisi keuangan dan bagian-bagian untuk menentukan perlu atau tidaknya perbaikan dan pencegahan.

Mengelola rencana pengembangan bisnis, mengadakan hubungan dan kerjasama yang baik dengan unit-unit / sub unit organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Jember. Manager Operasional Wakil pimpinan cabang Bank Rakyat Indonesia bertanggung jawab untuk seluru bidangkhususnya operasional.

## 6. Manajer Pemasaran

Manajer pemasaran merupakan koordinator dari seluruh fungsi AO (*AccountOfficer*) **Account Officer Komisial**

- a. Memastikan agar peraturan perkreditan yang terkait dengan bisnis ritel dipatuhi secara benar dan konsisten guna memperoleh keuntungan yang optimal dengan risiko yang kecil, serta menciptakan pelayanan yang prima.
- b. Memutuskan kredit sesuai dengan kewenangannya.
- c. Mengidentifikasi potensi ekonomi di unit kerjanya, sehingga dapat dijadikan informasi dalam mengusulkan pasar sasaran.
- d. Melakukan pembinaan kredit yang menjadi tanggung jawabnya mulai dari kredit dicairkan sampai dengan dilunasi.

### **Account Officer (AO)**

- a. Mengelola proses dan prosedur administrasi kredit cabang.
- b. Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan PTK (Putusan Kredit) terutama mengenai pemenuhan persyaratan kredit dan dokumentasi kredit.



- c. Mengidentifikasi kredit-kredit yang akan jatuh tempo tiga bulan yang akan datang pada pejabat pemrakarsa kredit.
- d. Memastikan bahwa pengelolaan berkas kredit yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan prosedur kredit yang berlaku.

#### ***Funding Officer (FO)***

- a. Mengidentifikasi sumber dana potensi atau Calon Penyimpan Potensial (CPP) baik perorangan maupun perusahaan/instansi untuk memfokuskan sasaran yang akan ditujunya.
- b. Melaksanakan aktivitas penjualan, dengan menghubungi, menemui dan menjual kepada nasabah potensial guna menarik nasabah sebanyak-banyaknya.
- c. Melakukan kegiatan pemasaran produk dana dan jasa dengan *Cross Selling* untuk mengoptimalkan bisnis BRI.

### **7. Manajer Operasional**

Mempunyai tanggung jawab mengkoordinir seluruh kegiatan operasional yang ada. Bagian ini meliputi:

- a. Asisten Manajer Operasional

Asisten Manajer Operasional bertanggung jawab dalam masalah administrasi kegiatan operasional dan jasa pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember meliputi:

Supervisor Pelayanan Kas Pada bagian ini melaksanakan fungsi yang berhubungan dengan pelayanan kepada nasabah, fungsi-fungsi tersebut antara lain:

1) Fungsi Teller

- a) Mengambil dan menyetor modal serta melayani transaksi nasabah.
- b) Mencocokkan tanda tangan nasabah guna transaksi penarikan.
- c) Mencetak transaksi yang telah dilakukan nasabah dan mencocokkan dengan buku mutasi.
- d) Membuat rincian uang yang ada pada kas besar kemudian melaporkan kepada seksi *front office*.

2) Fungsi Teller OB (Over Booking)

Membukukan kas intern (pembukuan non tunai) seperti gaji, biaya pengobatan pegawai, dan lain-lain.

3) Fungsi TKK (Tim Kurir Kas)

Mengurus kas ke Unit-unit dan memproses transfer masuk.

4) Fungsi PP (*Payment Point*)

Menyelesaikan tagihan-tagihan yang tidak berkaitan langsung dengan BRI, contohnya pembayaran pajak dan pembayaran rekening telepon.

5) Supervisor Pelayanan DJS (Dana Jasa)

6) Fungsi Unit Pelayanan Nasabah (UPN)

- a) Melayani nasabah yang memerlukan informasi mengenai produk pada bank yang bersangkutan.

- b) Memberikan pelayanan yang baik pada nasabah agar terjalin hubungan yang baik dan menarik minat nasabah untuk menggunakan produk bank tersebut.
  - c) Mengusahakan kelengkapan dan pemeliharaan dokumen nasabah serta melayani pembukaan rekening baru baik deposito maupun tabungan.
  - d) Mengadministrasikan dokumen secara tertib dan pengajuan permohonan ATM (Anjungan Tunai Mandiri)
- 7) Fungsi NIK (Nasabah Inti Kerjasama) mengelola rekening-rekening nasabah inti dan melaporkan ke Jasa Raharja. Nasabah dari NIK (Nasabah Inti Kerjasama) adalah instansi-instansi yang memiliki Kerjasama dengan bank pusat.
- 8) Fungsi Kliring Memproses warkat-warkat dari atau kepada bank lain melalui pertukaran warkat antar bank yang dilakukan pada Bank Indonesia sebagai penyelenggara kliring.
- 9) Supervisor Pelayanan DJS (Dana Jasa) II melayani jasa-jasa perbankan lainnya meliputi:
- a) Fungsi Administrasi Memeriksa dan mengendalikan warkat-warkat yang diserahkan oleh *front office*.
  - b) Fungsi Devisa melayani nasabah dalam hal yang berhubungan dengan transaksi luar negeri atau menggunakan valuta asing.

b. AMPB ( Asisten Manajer Perkreditan Bisnis )

- 1) Mengelola dan mengkoordinasikan proses pelayanan nasabah di kantor cabang secara efektif dan efisien.
- 2) Mengawasi seluruh proses kegiatan operasional perkreditan dan mempersiapkan pembayaran atau realisasi kredit ataupun pembayaran gaji pegawai kantor cabang.

c. Supervisor Administrasi Kredit

- 1) Menjamin berjalannya kebijaksanaan dan prosedur perkreditan di kantor cabang.
- 2) Mengadakan konsultasi dengan Account Officer untuk kredit yang baru, perubahan kredit dan masalah lain bila diperlukan.
- 3) Mengelola kelengkapan dari pekerjaan Financial Analysis.

d. Koordinator Akuntansi dan Laporan

- 1) Mengelola dan mengkoordinasikan seluruh kegiatan dan proses akuntansi di kantor cabang untk menjamin kelancaran kegiatan operasional sehari-hari.
- 2) Mengelola dan mengkoordinasikan persiapan pembuatan anggaran di kantor cabang dan menyajikan laporan keuangan dari kantor cabang.
- 3) Memberikan petunjuk kepada bawahannya dalam membuat anggaran tahunan dan revisi anggaran berdasarkan petunjuk dari kantor wilayah atau kantor pusat ataupun pimpinan cabang.

e. Supervisor Devisa

- 1) Menjamin kelancaran pelayanan transaksi-transaksi ekspor dan impor di kantor cabang.
- 2) Menjamin terselenggaranya pelayanan *invisible* dan jasa bank.
- 3) Membuat rencana kerja dan anggaran.

f. Supervisor Pelayanan Intern

- 1) Menjamin pemenuhan seluruh kebutuhan pelayanan intern di kantor cabang dan pengelolaan dan kebutuhan logistik kantor cabang Bank Rakyat Indonesia unit.
- 2) Menjamin semua surat yang masuk dan keluar diproses dengan cepat dan tepat waktu.
- 3) Menjamin penyediaan kebutuhan operasional di kantor cabang dan 50 Bank Rakyat Indonesia Unit.
- 4) Menangani harta dan asset perolehan, disposisi dan penyimpanan arsip kepegawalan Bank Rakyat Indonesia dengan kebijakan dari Bank Rakyat Indonesia Pusat.
- 5) Menjamin dan memelihara kas kecil (*petty cash*).
- 6) Membuat permohonan pengambilan kas dari brankas pada pagi hari dan selama hari berjalan.
- 7) Menyiapkan kelebihan kas selama hari berjalan dan mengumpulkan penerimaan kas selama akhir hari.
- 8) Memberikan persetujuan surat-surat penolakan pada nasabah
- 9) Memeriksa bahwa seluruh kas teller telah dihitung.

g. Manajer Bisnis Mikro

Manajer Bisnis Mikro bertanggung jawab pada bisnis mikro yang ada pada umumnya berada di kota kecil, yaitu di kantor BRI Unit. Pada bagian ini terdiri dari:

1) Supervisor Unit

Melaksanakan kegiatan bidang operasional untuk seluruh BRI Unit, meliputi:

- a) Fungsi PAU (Petugas Administrasi Unit) Mengidentifikasi kegiatan-kegiatan dari BRI Unit.
- b) Fungsi PRU (Petugas Rekonsiliasi Unit) Membukukan notanota hubungan antara BRI Unit dengan BRI Cabang.

2) AMBM ( Asisten Manajer Bisnis Mikro )

Tugasnya mengelola, merencanakan, mengorganisir dan mengawasi aktivitas Kantor Cabang Bank Rakyat Indonesia Unit (termasuk kredit, penyerahan dana dan produk atau jasa bank lainnya), serta kualitas portofolio kredit untuk memaksimalkan pendapatan Bank Rakyat Indonesia Unit. Memberikan perhatian atas hasilhasil audit, membina secara efektif dan profesional serta hubungan dengan nasabah dan *Customer Service*.

3) *Customer Service*

*Customer Service* bertugas melayani dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh calon nasabah atau nasabah yang datang ke Bank dan juga menawarkan produk-produk yang

dihasilkan oleh Bank agar nasabah mengetahui dan mengerti dari kegunaan produk yang ditawarkan.

#### 4) *Teller*

*Teller* mempunyai tugas untuk melayani nasabah yang akan melakukan setoran atau penarikan uang dan juga setoran cicilan kredit. Selain itu teller juga melakukan pencairan untuk kredit, *stockopname* anjungan tunai mandiri (ATM) dan mengisi uang ATM.

### **B. Penyajian Data dan Analisis Data**

Dalam pembahasan ini peneliti akan menyajikan data yang telah diperoleh dari proses pengumpulan data yang telah dijelaskan dalam BAB III, bahwa dalam pengumpulan data peneliti menggunakan beberapa metode, yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Oleh karena itu, dalam pembahasan ini peneliti akan memaparkan secara rinci dan sistematis tentang keadaan objek yang diteliti.

#### 1. Implementasi *E-Banking* pada produk tabungan di Bank BRI Kantor Cabang Jember

*E-Banking* merupakan sebuah layanan transaksi digital yang diberikan oleh bank kepada nasabah salah satunya untuk melakukan sebuah transaksi perbankan melalui media elektronik seperti ponsel atau smartphone dan mesin ATM yang telah disediakan oleh bank. *E-Banking* merupakan layanan yang disediakan oleh pihak perbankan guna mempermudah nasabah dalam bertransaksi dan juga untuk mengurangi antrian panjang yang ada di kantor bank, sehingga nasabah tidak perlu

datang langsung ke kantor cabang untuk melakukan transaksi perbankan, hanya memanfaatkan media yang ada seperti menggunakan ponsel android dan waktu kurang dari lima menit nasabah sudah dapat melakukan transaksi. Nasabah merasa cara penggunaan *Mobile Banking* mudah dimengerti, kebutuhan pengguna selalu direspon dan fleksibel artinya mudah digunakan dimana saja dan kapan saja. Untuk pembukaan buku tabungan nasabah juga dapat melakukannya dengan *E-Banking*, sehingga *E-Banking* ini memudahkan nasabah dalam segi apapun, nasabah juga dapat mengecek saldo, melihat produk tabungan yang ada di bank melalui *E-Banking* dengan mengakses *mobile banking*.

a. Implementasi E-banking Pada Produk Tabungan di Bank BRI Jember

Adapun mekanisme implementasi *E-Banking* pada produk tabungan di Bank BRI Kantor cabang Jember seperti yang dipaparkan oleh beberapa nara sumber dari bank BRI Jember yaitu :

Ibu Rizki Handayani selaku Supervisor Layanan Operasional (SLO) di Bank BRI Kantor Cabang Jember menyatakan bahwa:

Mekanisme penerapan e-bankingnya setiap terdapat nasabah yang ingin membuka rekening, nasabah diarahkan ke *Customer Service* ingin membuka tabungan apa, nanti sekalian langsung include sama *E-Bankingnya*.<sup>40</sup>

Ibu Wandha Putri Purnama Sari selaku *Customer Service* (CS)

Mekanismenya nasabah ke *Customer Service*, mengisi form, terus menyiapkan nomer handphone yang ada pulsanya diatas dua ribu itu untuk sms pendaftaran awal, selanjutnya menggunakan paket data, lalu ada email yang aktif, terus di daftarkan, ada user dan password yang nanti harus diganti user

<sup>40</sup> Rizki, wawancara, Jember, 23 Agustus 2021



dan passwordnya, sama nginput email, nanti dapat notifikasi email sama SMS.<sup>41</sup>

Bapak Herwanto selaku bagian ITI

Mekanismenya nasabah diarahkan ke *Customer Service* untuk pembukaan produk tabungan dengan pengisian kelengkapan persyaratan dan nanti sekalian langsung diberikan fasilitas *E-banking* tetapi pemberian *E-banking* ini tergantung produk tabungan yang digunakan oleh nasabah itu.<sup>42</sup>

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dapat disimpulkan bahwa: mekanisme penerapan *E-banking* pada produk tabungan yaitu setiap nasabah ingin membuka rekening tabungan, selanjutnya nasabah akan diarahkan ke *Customer Service* untuk mengisi *form*, ditanya ingin membuka tabungan apa, selanjutnya nasabah harus memiliki handphond android dan pulsa minimal di atas dua ribu rupiah yang digunakan untuk sms pendaftaran dan menerima kode OTP, user, dan password. Selanjutnya memasukan email, dan setelah selesai akan menerima notifikasidari email tersebut dan sms.

Selain mekanisme terdapat beberapa produk tabungan yang menggunakan *E-Banking* dan juga ada produk tabungan yang tidak menggunakan *E-Banking* di Bank BRI Jember Seperti yang dipaparkan oleh Ibu Rizki Handayani selaku Supervisor Layanan Operasional (SLO) menyatakan bahwa:

Setiap produk tabungan tidak selalu diberikan fasilitas layanan *E-banking*, seperti deposito, deposito itukan juga merupakan produk tabungan sedangkan deposito merupakan simpanan berjangka yang tidak bisa diambil sewaktu-waktu tiga bulanan

<sup>41</sup> Wandha Putri, *wawancara*, Jember, 25 Agustus 2021

<sup>42</sup> Herwanto, *wawancara*, Jember, 25 Agustus 2021

atau satu buIanan jadi tidak diberikan fasilitas *E-Banking*. Jadi produk tabungan yang menggunakan *E-Banking* tersebut yang ada kartu ATM nya dan bisa di daftarkan Sms-banking Internet-Banking dan Mobile Banking. Salah satu produk tabungan yang menggunakan *E-Banking* yaitu seperti Britama, Britama X, Britama Valas, Simpedes, Simpedes TKI dan Simpedes Usaha.<sup>43</sup>

Ibu Wandha Putri Purnama Sari selaku *Customer Service* (CS)

Produk tabungan yang menggunakan *E-Banking* ada Britama, Simpedes, giro, itu produk tabungan yang besar-besar, kan terdapat macam-macamnya, seperti Britama anak muda, Britama bisnis dan Britama Umum. Dan tidak semua produk tabungan itu diberikan fasilitas *E-Banking*, kita lihat duIu dari nasabahnya kalau sudah sepuh banget tidak kita kasih fasilitas *E-Banking*. Paling Cuma kita kasih Notifikasi Sms.<sup>44</sup>

Bapak Herwanto selaku petugas IT menyatakan

Tidak semua produk tabungan itu diberikan fasilitas *E-Banking*, yang diberikan fasilitas *E-Banking* itu hanya yang memiliki fasilitas kartu ATM. Seperti contoh yang tidak diberi adalah produk tabunganku, karna tujuan produk tabunganku ini masyarakat bisa lebih memanfaatkan Iayanan perbankan dalam hal menabung.<sup>45</sup>

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan produk tabungan yang menggunakan *E-Banking* yaitu tabungan Britama, Britama X, Britama bisnis, Britama Valas, Simpedes, Simpedes Tki, dan Simpedes Usaha. Tetapi tidak semua produk tabungan diberikan fasilitas *E-Banking* Seperti produk tabungan deposito karna deposito merupakan tabungan berjangka. Faktor usia juga jadi penentu apakah nasabah tersebut layak diberikan fasilitas *E-Banking* atau tidak. Produk tabungan yang diberikan fasilitas *E-Banking* hanya produk yang

<sup>43</sup> Rizki, wawancara, Jember, 23 Agustus 2021

<sup>44</sup> Wandha Putri, wawancara, Jember, 25 Agustus 2021

<sup>45</sup> Herwanto, wawancara, Jember, 25 Agustus 2021

terdapat Kartu ATM nya. Contoh produk tabungan yang tidak diberikan fasilitas *E-Banking* Tabunganku, karena produk ini diperuntukkan untuk edukasi menanamkan budaya menabung.

Selain produk tabungan yang menggunakan *E-Banking* di Bank BRI kantor cabang Jember juga memiliki beberapa Jenis Iayanan *E-Banking*, seperti yang dipaparkan oleh:

Ibu Rizki Handayani selaku Supervisor Layanan Operasional (SIO).

Jenis Iayanan *E-Banking* yang ada di Bank BRI Kantor Cabang Jember salah satunya yaitu ada *I-Banking*, *M-Banking*, *Sms-Banking*, ATM, dan notifikasi, notifikasi ini merupakan notifikasi pemberitahua uang keluar dan masuk yang berupa SMS notifikasi dan email notifikasi. SMS notifikasi yaitu melalui no hp yang di daftarkan disaat pembukaan rekening tabungan dan email yang di daftarkan. Untuk SMS notifikasi sendiri terdapat biayanya untuk setiap pemberitahuan dan di debitkan setiap lima hari sekali. Sedangkan untuk email notifikasi tidak ada biaya yaitu gratis.<sup>46</sup>

Ibu Wanda Putri Purnama Sari selaku *Customer Service* (CS)

“Jenis layanan *E-Banking* nya ada Brimo, Internet Banking, *I-Bis*, *M-Banking*, *Bri-link*, Notifikasi SMS, dan ATM, *kaIo I-Bis* itu Iebih ke orang-orang bisnis karna limit transaksinya lebih besar, kalau *Bri-link* itu, di buat untuk agen yang punya toko”.<sup>47</sup>

Bapak Herwanto selaku petugas IT

“Jenis layanan *E-Banking*nya seperti Internet Banking, *M-banking*, notifikasi dan ATM.”<sup>48</sup>

Berdasarkan wawancara yang diperoleh oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa produk tabungan yang menggunakan *E-banking*

<sup>46</sup> Rizki, wawancara, Jember, 23 Agustus 2021

<sup>47</sup> Whanda Putri, wawancara, Jember, 25 Agustus 2021

<sup>48</sup> Herwanto, wawancara, Jember, 25 Agustus 2021

yaitu tabungan Britama, Britama X, Britama Bisnis, Britama Valas, Simpedes, Simpedes TKI, dan Simpedes Usaha. Tetapi tidak semua produk tabungan diberikan fasilitas *E-banking* Seperti produk tabungan deposito karena deposito merupakan tabungan berjangka yang penarikannya tidak bisa dilakukan sewaktu waktu harus sesuai dengan perjanjian di awal. Faktor usia juga jadi penentu apakah nasabah tersebut layak diberikan fasilitas *E-banking* atau tidak. Produk tabungan yang diberikan fasilitas *E-banking* hanya produk yang terdapat Kartu ATM nya. Contoh produk tabungan yang tidak diberikan fasilitas *E-banking* seperti Tabunganku, karena produk ini diperuntukkan untuk edukasi menanamkan budaya menabung. Selain itu terdapat beberapa jenis layanan *E-banking* yang digunakan oleh bank BRI seperti *Internet Banking*, *Mobile Banking*, *SMS banking*, dan ATM, dan setiap layanannya mempunyai fitur dan jenis penggunaannya yang berbeda, seperti Bri-link diperuntukkan bagi nasabah yang mempunyai toko dan ingin menjadi agen dari bank BRI yang dapat untuk melayani pembelian pulsa, pembayaran listrik dan transfer tanpa harus ke kantor bank. Sedangkan I-bis diperuntukkan untuk nasabah yang mempunyai bisnis dimana I-bis ini limit transaksinya lebih besar. Sedangkan mekanisme implementasi *E-banking* pada produk tabungan sendiri yaitu setiap nasabah ingin membuka rekening tabungan, nasabah akan diarahkan ke *Customer Service* untuk mengisi form, ditanya ingin membuka tabungan apa,

selanjutnya nasabah harus memiliki *handphone android* dan pulsa minimal di atas dua ribu rupiah yang digunakan untuk sms pendaftaran dan untuk menerima kode *otp*, *user*, dan *password*. Selanjutnya memasukan email, dan setelah proses selesai maka akan menerima notifikasi dari email dan sms. Selain itu peneliti juga menemukan produk tabungan yang paling diminati oleh nasabah Bank BRI Kantor Cabang Jember seperti yang dipaparkan oleh:

Ibu Rizki Handayani selaku Supervisor Iayanan Operasional (SIO) di Bank BRI Kantor Cabang Jember menyebutkan:

“Ada beberapa produk tabungan yang paling diminati oleh nasabah di Bank BRI kantor cabang jember ini seperti Britama biasa dan Simpedes alasanya karena biaya administrasi murah”.<sup>49</sup>

Ibu Wandha Putri Purnama Sari selaku *Customer Service (CS)*

“Produk tabungan yang banyak diminati ya Britama, dan Simpedes, dua produk itu yang peminatnya paling banyak dan juga *E-banking* paling banyak terserap di dua produk tabungan itu”.<sup>50</sup>

Bapak Herwanto selaku petugas IT

“Kalau produk tabungan yang banyak diminati ada Simpedes dan Britama, karena fasilitas lengkap tetapi biaya bulanan murah”.<sup>51</sup>

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber karyawan bank BRI terdapat beberapa produk tabungan yang paling banyak diminati oleh nasabah salah satunya seperti produk tabungan Simpedes dan Britama biasa, alasanya karena faktor biaya bulanan

<sup>49</sup> Rizki, *wawancara*, Jember, 23 Agustus 2021

<sup>50</sup> Whanda Putri, *wawancara*, Jember, 25 Agustus 2021

<sup>51</sup> Herwanto, *wawancara*, Jember, 25 Agustus 2021

yang murah serta fasilitas lengkap. Selain itu penyaluran penggunaan *E-banking* juga banyak terserapkan di dua produk tabungan tersebut. Adapun peningkatan jumlah pengguna *E-banking* di bank BRI Kantor Cabang Jember

Ibu Rizki Handayani selaku Supervisor layanan Operasional (SIO) di Bank BRI Kantor Cabang Jember menyatakan:

Nasabah yang menggunakan *E-banking* setiap tahunnya terus meningkat apalagi setiap hari selalu ada nasabah yang buka rekening baru kurang lebih setiap harinya 50 nasabah yang mendaftar, sedangkan dari bank bri sendiri mempunyai target untuk marketing dana untuk jumlah pengguna *E-banking* harus bertambah.<sup>52</sup>

Ibu Wandha Putri Purnama Sari selaku *Customer Service* (CS)

Dengan adanya *E-banking* ini jelas nasabah yang menggunakannya terus bertambah bank sendiri mempunyai target minimal setiap harinya 20 orang yang mendaftar apalagi kan nasabah lebih mudah dan gampang dalam penggunaannya dan untuk bertransaksi kalo semisal kartu atm nya hilang nasabah masih bisa melakukan penarikan dan transfer, dari itu nasabah tertarik unuk menggunakan *E-banking*.<sup>53</sup>

Bapak Herwanto selaku petugas IT

“Peningkatan Jumlah nasabah pengguna *E-banking* jelas selalu bertambah, apalagi dari bank sendiri mempunyai target setiap harinya untuk orang yang menggunakan *E-banking* harus bertambah”.<sup>54</sup>

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dapat menyimpulkan jumlah peningkatan jumlah nasabah terus bertambah karena pihak bank sendiri mempunyai target supaya pengguna *E-banking* ini setiap harinya harus bertambah apalagi pihak bank mempunyai target

<sup>52</sup> Rizki, wawancara, Jember, 23 Agustus 2021

<sup>53</sup> Whanda Putri, wawancara, Jember, 25 Agustus 2021

<sup>54</sup> Herwanto, wawancara, Jember, 25 Agustus 2021



minimal setiap hari 20 pendaftar, sedangkan di bank BRI Jember jumlah nasabah yang mendaftar *E-banking* setiap harinya kurang lebih 50 nasabah sehingga jumlah pengguna *E-banking* di Bank BRI Jember per tahun terus meningkat. Apalagi terdapat ketertarikan nasabah untuk menggunakan *E-banking* karena penggunaannya mudah dan gampang sehingga meskipun kartu ATM hilang nasabah masih tetap dapat melakukan transaksi seperti penarikan dan transfer.

## 2. Kendala Implementasi *E-banking* Pada Produk Tabungan di Bank BRI Jember.

Ibu Rizki Handayani selaku Supervisor ayanan Operasional (SIO) di Bank BRI Kantor Cabang Jember menyatakan bahwa:

Kendala yang sering dialami seperti hp nasabah tidak suport, hp nya belum android jadi tidak bisa di daftarkan aplikasi *E-banking*, pakai brimo sebenarnya bisa tapi lewat google chrome dengan mengetik ib bri.co.id. untuk kendala penerapan e-bankig pada produk tabungannya sendiri tidak ada.<sup>55</sup>

Ibu Wandha Putri Purnama Sari selaku *Customer Service* (CS)

“Kalau kendala nya itu pertama pasti banyak yang tidak ada pulsanya kadang kalau operatornya itu seperti three, exis, itu dapat sms nya telat kadang prosesnya tidak selesai semua”.<sup>56</sup>

Bapak Herwanto selaku petugas IT

“Kendalanya contoh : 1. Hp nasabah tidak suport aplikasi. 2. Hp nasabah tidak ada pulsa karena kode otp dikirim melalui sms”.<sup>57</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kendala yang sering dialami dalam penerapan *E-banking* pada produk

<sup>55</sup> Rizki, *wawancara*, Jember, 23 Agustus 2021

<sup>56</sup> Whanda Putri, *wawancara*, Jember, 25 Agustus 2021

<sup>57</sup> Herwanto, *wawancara*, Jember, 25 Agustus 2021

tabungan yaitu hp nasabah tidak *suport* aplikasi, hp nasabah tidak ada pulsanya, operator jaringan yang digunakan telat menerima kode yang dikirim melalui sms.

#### Keamanan *E-banking*

Ibu Rizki Handayani selaku Supervisor layanan Operasional (SIO) di Bank BRI Kantor Cabang Jember menyatakan bahwa:

Tingkat keamanan *E-banking* di bank BRI Jember ini cukup aman karena setiap transaksi selalu memasukkan password, seperti internet Banking ataupun Brimo selain memasukkan password juga butuh token, terus dapat notifikasi ke emailnya. Jadi semisal tidak merasa melakukan transaksi kan mendapat notifikasi di emailnya, Iho ini siapa yang transaksi, jadi nasabah bisa mengetahui lebih awal ini siapa yang melakukan transaksi dan bisa langsung konfirmasi ke Bank.<sup>58</sup>

Ibu Wandha Putri Purnama Sari Selaku *Customer Service* (CS)

Tingkat keamanan *E-banking* sendiri sangat aman karna di *E-banking* itu ada User, Pasword, sama pin untuk transaksinya. Jadi kalau semisalnya user dan passwordnya tidak cocok tidak bisa login, meskipun bisa login pun kalau pin nya tidak tau tidak bisa melakukan transaksi, yang bisa melakukan transaksi itu ya orangnya sendiri.<sup>59</sup>

Bapak Herwanto selaku petugas IT

“Tingkat keamanan *E-banking* sangat aman, karna ada dua kunci yang harus digunakan 1. Pasword untuk login dan yang ke 2. Pin untuk bertransaksi.dan pasword diharuskan berupa kombinasi huruf kapital, huruf kecil, serta angka”.<sup>60</sup>

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber karyawan bank BRI dapat disimpulkan. Bahwasanya tingkat keamanan *E-banking* sendiri cukup aman karena dalam setiap

<sup>58</sup> Rizki, wawancara, Jember, 23 Agustus 2021

<sup>59</sup> Whanda Putri, wawancara, Jember, 25 Agustus 2021

<sup>60</sup> Herwanto, wawancara, Jember, 25 Agustus 2021



melakukan transaksi selalu memasukan user, password dan PIN. Jika password dan user tidak cocok maka tidak akan bisa login. Setiap melakukan transaksi juga mendapatkan notifikasi baik dari email ataupun melalui sms, sehingga akan mengetahui siapa yang telah melakukan transaksi sebelumnya.

### 3. Dampak Positif dan Negatif *E-banking* Pada Produk Tabungan di Bank BRI kantor Cabang Jember

Ibu Rizki Handayani selaku Supervisor layanan Operasional (SIO) di Bank BRI Kantor Cabang Jember menyatakan bahwa:

“Dampak positifnya jelas, nasabah lebih mudah untuk melakukan transaksi, dan mengurangi jumlah antrian di kantor, dan juga dapat meningkatkan loyalitas nasabah. dampak negatifnya kadang sering terjadi eror pada M-bankingnya atau I-bankingnya kadang juga pada mesin atm”.<sup>61</sup>

Ibu Wandha Putri Purnama Sari selaku *Customer Service* (CS)

Dampak positif pastinya transaksi lebih mudah, kalau mau transfer kita tidak perlu ke ATM. terus kalau kita butuh transfer secepatnya tidak bingung harus mencari ATM dimana, dan untuk melakukan pembayaran bisa langsung menggunakan M-banking atau I-banking, seperti top up Brizzi, pembayaran Briva dan yang pasti nasabah akan merasa loyal dan ada rasa ingin terus menerus bertransaksi online menggunakan *E-banking*. Untuk dampak negatifnya kalau untuk Brimo Bri harus punya koneksi internet yang kuat, karna kalau tidak mempunyai koneksi jaringan yang kuat atau lagi gangguan pada pakainya pasti langsung terblokir sendiri otomatis. Terkadang juga ada transferan yang tidak masuk, dan kartu ATM ketelan.<sup>62</sup>

Bapak Herwanto selaku petugas IT

<sup>61</sup> Rizki, wawancara, Jember, 23 Agustus 2021

<sup>62</sup> Whanda Putri, wawancara, Jember, 25 Agustus 2021

“Dampak positifnya mengurangi antrian di unit kerja BRI karena tidak perlu ke kantor untuk bertransaksi perbankan. Dampak negatifnya kurangnya interaksi dengan nasabah secara langsung. Rawan pencurian dan penyadapan data pribadi jika nasabah teledor dalam penggunaanya”.<sup>63</sup>

Adapun data pencurian informasi pribadi nasabah pengguna *E-banking* di Bank BRI kantor cabang Jember seperti yang dipaparkan oleh Ibu Riski Handayani selaku supervisor layanan operasional sebagai berikut

Nasabah yang mengadukan telah terjadi pencurian data pribadi sendiri dalam setahun ini di bank BRI jember hanya 5 nasabah, kalo berapa kali kami tidak bisa menyebutkan karna termasuk privasi Bank tapi dalam setahun ini hanya 5 lima itu saja, itupun penyebabnya karena nasabah teledor atau passwordnya mudah diketahui seperti penggunaan tanggal lahir.<sup>64</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dampak positif penerapan *E-banking* pada produk tabungan yaitu:

- 1) Mengurangi jumlah antrian di kantor unit bank BRI.
- 2) Dalam melakukan transaksi lebih mudah.

Dampak negatifnya yaitu:

- 2) Rawan pencurian dan penyadapan data pribadi jika nasabah teledor.
- 3) Jika jaringan tidak kuat otomatis terblokir sendiri.
- 4) Kurangnya interaksi dengan nasabah.
- 5) Sering terjadinya transferan tidak masuk dan
- 6) terjadinya kartu ATM tertelan pada mesin.

<sup>63</sup> Herwanto, *wawancara*, Jember, 25 Agustus 2021

<sup>64</sup> Riski Handayani, *wawancara*, Jember 22 November 2021

### C. Pembahasan Temuan

Pada pembahasan ini menguraikan temuan yang ada di lapangan (lokasi penelitian), berdasarkan paparan data yang telah disajikan dan dilakukan analisis, maka dilakukan pembahasan terhadap hasil temuan dalam bentuk interpretasi dari wawancara dengan teori yang ada serta relevan dengan penelitian ini. Pembahasan penelitian disesuaikan dengan fokus penelitian yang terdapat pada fokus penelitian. Beberapa temuan yang telah ditemukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

#### 1. Implementasi E-banking Pada Produk Tabungan di Bank BRI Jember

Produk tabungan merupakan sebuah kegiatan penyimpanan dana yang dilakukan oleh nasabah kepada bank untuk menyimpan dananya secara aman. Ada beberapa jenis produk tabungan atau simpanan yang ada di Bank konvensional diantaranya yaitu tabungan, deposito dan giro. Beberapa produk tabungan tersebut memiliki jenis pengguna dan fasilitas yang diberikan berbeda-beda seperti produk tabungan umum, produk tabungan tersebut diberikan fasilitas yang cukup lengkap dalam memberikan kemudahan kepada nasabah seperti pemberian fasilitas *E-banking*. *E-banking* merupakan layanan yang diberikan kepada nasabah untuk melakukan transaksi keuangan secara *online* atau berbasis teknologi. *E-banking* memiliki berbagai jenis seperti Internet banking, Mobile banking, SMS Banking dan Automatic Teller Machine (ATM). Hal tersebut sesuai dengan hasil temuan yang ditemukan oleh peneliti mengenai produk tabungan dan *E-banking* yang ada di bank BRI Kantor

cabang Jember adapun hasil temuan yang diperoleh peneliti dari wawancara di lapangan yaitu sebagai berikut

- a. Mekanisme Implementasi *E-banking* Pada Produk Tabungan di Bank BRI kantor cabang Jember sendiri mekanismenya yaitu setiap nasabah ingin membuka rekening tabungan, nasabah akan diarahkan ke *Customer Service* untuk mengisi *form*, dan akan diberikan pertanyaan ingin membuka tabungan jenis apa, selanjutnya nasabah harus memiliki handphond android dan pulsa minimal di atas dua ribu rupiah yang digunakan untuk sms pendaftaran dan menerima kode OTP, *user*, dan *password*. Selanjutnya memasukan email, dan setelah selesai nasabah akan menerima notifikasi dari email tersebut dan sms. Selain itu peneliti juga menemukan terdapat beberapa Produk Tabungan Yang Menggunakan *E-banking* di Bank BRI kantor cabang Jember yaitu terdapat produk tabungan Britama, Britama X, Britama Valas, Simpedes, Simpedes TKI dan Simpedes Usaha. dari beberapa produk tabungan di atas mempunyai pengguna yang berbeda, seperti Britama dan simpedes biasa diperuntukkan untuk umum, Simpedes TKI untuk orang perantau, simpedes usaha untuk bisnis atau usaha. Dari hasil temuan peneliti di lapangan tidak semua produk tabungan menggunakan *E-banking* seperti produk tabungan deposito dan tabunganku. Produk tabungan deposito tidak diberikan fasilitas *E-banking* karena deposito merupakan simpanan berjangka yang penarikannya tidak bisa dilakukan kapan saja, sesuai dengan

keepakatan yang telah ditentukan di awal. Sedangkan produk Tabunganku tidak di fasilitasi *E-banking* karena tujuan dari produk tabunganku ini untuk menanamkan budaya menabung masyarakat, sehingga pengguna atau penarikan produk tabungan ini hanya diambil jika sangat membutuhkan saja. Faktor usia juga menjadi penentu, jika nasabah yang usianya sangat sepuh maka tidak diberikan fasilitas layanan *E-banking*. Selain itu jenis layanan *E-banking* yang ada di bank BRI kantor cabang Jember terdapat beberapa jenis layanan seperti *Internet Banking*, *mobile banking*, *Sms-banking* dan ATM. Dari beberapa jenis tersebut memiliki fitur tersendiri dan penggunaannya, seperti *internet banking*, jenis layanan ini dapat diakses melalui browser baik dari laptop maupun handphone, dalam penggunaannya sama yaitu memasukan username dan password jika ingin login. Sedangkan *mobile banking* hanya dapat di akses atau digunakan di handphone android saja yang sudah suport aplikasi *E-banking* BRI. Dan juga *sms-banking*, *sms banking* ini hanya dapat digunakan untuk menerima notifikasi yang berkaitan dengan uang masuk dan keluar. Sedangkan ATM hanya dapat digunakan pada mesin Atm yang disediakan dengan pemanfaatan kartu ATM sebagai alat untuk bertransaksi. Dari segi penggunaanya juga berbeda seperti Bri-link dikhususkan bagi orang yang berbisnis berjualan atau punya toko dan ingin menjadi agen dari Bank BRI yang dapat dimanfaatkan untuk menjual pulsa, *top up*, pembayaran, briva dan melayani transfer

dari nasabah lain.

Berdasarkan hasil temuan diatas selaras dengan teori dari OJK dalam bukunya yang berjudul bijak ber-*ebanking* dimana terdapat beberapa jenis dalam Iayanan E-banking di perbankan yaitu:<sup>65</sup>

a. *Automated Teller Machine* (ATM)

Dalam rangka memberikan pelayanan dan kenyamanan kepada nasabahnya, bank menawarkan tiga jenis ATM, yaitu:

- 1) ATM yang hanya dapat melakukan transaksi non tunai
- 2) ATM yang dapat melakukan transaksi setor tunai
- 3) ATM, kedua hal di atas transaksi layanan yaitu transaksi setor tunai (CDM) dan transaksi non tunai

b. *Internet Banking*

*Internet banking* merupakan layanan yang disediakan oleh bank untuk mempermudah proses transaksi bagi nasabah. *Internet Banking* menggunakan jaringan Internet sebagai media transaksi dan dapat ditemukan di situs web bank untuk informasi lebih lanjut

c. *Sms Banking* (*Short Message Service Banking*)

*SMS banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung dari telephone seluler melalui SMS. Dengan layanan ini, pelanggan bertanggung jawab untuk menggunakan pulsa sebagai perantara untuk mengirim pesan.

---

<sup>65</sup> Tim Penyusun Ojk, *Bijak Ber-e banking*, 05.

d. *Mobile Banking*

*Mobile banking* atau dikenal juga dengan *M-banking* adalah layanan yang disediakan oleh bank yang memungkinkan nasabah untuk cukup bertransaksi dengan ponsel atau smartphone tanpa harus pergi ke kantor bank. *Mobile banking* menyediakan layanan melalui aplikasi yang disediakan oleh bank dengan menu dan fungsi yang disediakan pada kartu SIM (*Subscriber Identity Module*) dan USSD (*Unstructured Supplemental Service Data*)

Bank BRI kantor cabang Jember sendiri menerapkan *E-banking* dengan berbagai jenis layanannya seperti yang ada di teori seperti jenis layanan *Internet Banking*, *Mobile Banking*, *SMS Banking* dan *ATM*. Yang tujuan utamanya untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan aktifitas transaksi keuangan secara *online*.

Hal tersebut juga selaras dengan hasil temuan penelitian esti pujahati dengan judul penelitian penggunaan fasilitas *E-banking* dalam menarik minat nasabah pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu yaitu ditemukannya berbagai produk atau jenis layanan *E-banking* yang ditawarkan oleh bank Muamalat seperti *internet banking*, *mobile banking* dan *telephone banking*.<sup>66</sup>

Produk tabungan yang paling diminati oleh nasabah Bank BRI kantor cabang Jember ada dua yaitu Britama dan Simpedes, faktor utama banyaknya peminat pada produk tabungan ini yaitu karna biaya

<sup>66</sup> Esti Pujahati, "Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu", (Skripsi : IAIN Bengkulu, 2020).



administrasi bulanan yang murah dan juga mendapatkan fasilitas layanan lengkap. Dari hasil temuan peneliti di lapangan ternyata jumlah pengguna *E-banking* di bank BRI kantor cabang Jember ini banyak terserap atau tersalurkan pada dua produk tabungan ini yaitu Simpedes dan Britama.

Peningkatan jumlah nasabah pengguna *E-banking* juga terus meningkat salah satunya karena ada target yang harus di dapatkan oleh bank BRI agar nasabah yang menggunakan *E-banking* setiap hari harus bertambah, berdasarkan hasil temuan peneliti di lapangan marketing dana mempunyai target agar perharinya setidaknya ada yang mendaftarkan *E-banking* dengan jumlah minimal perhari 20 atau 50 orang, dengan adanya nasabah yang membuka rekening baru diusahakan nasabah tersebut juga didaftarkan *E-banking*. Hal tersebut juga bertujuan agar nasabah merasakan kemudahan dalam melakukan transaksi dengan menggunakan *E-banking*. hal ini sesuai dengan teori penelitian latifah bahwa *E-banking* sangatlah berperan penting dalam mempeancar transaksi keuangan nasabah, dengan adanya *E-banking* nasabah merasakan kemudahanya salah satunya dapat melakukan aktifitas transaksi perbankan dari mana saja.

## 2. Kendala Implementasi *E-banking* Pada Produk Tabungan di bank BRI Kantor Cabang Jember

Berdasarkan hasil temuan peneliti di lapangan adapun kendala implementasi *E-banking* pada produk tabungan di Bank BRI kantor cabang Jember yaitu handphone nasabah masih belum support dan belum



memenuhi standart sistem android pada aplikasi *E-banking* BRI, dalam proses registrasi di awal pendaftaran *E-banking* nasabah tidak mempunyai pulsa yang cukup karena ada jumlah minimal pulsa yang harus tersedia, dan permasalahan pada *provider* jaringan yang digunakan nasabah, sehingga nasabah telat menerima kode OTP dalam peregistrasian *E-banking*. Selain memiliki kendala tersebut , Bank BRI juga memikirkan tingkat keamanan yang diberikan kepada nasabah. Adapun keamanan yang diberikan oleh Bank BRI seperti hasil temuan peneliti dilapanagn bahwasannya di Bank BRI cabang jember ini sistem kemanan *E-banking* cukup aman karena dalam setiap melakukan transaksi menggunakan *E-banking* nasabah memasukan *username*, *password*, dan PIN. Tidak hanya itu nasabah setiap transaksinya juga akan mendapatkan notifikasi atau pesan melalui email dan sms. Jika user name dan password tidak cocok maka tidak akan bisa login. Dalam pembuatan PIN pun terdapat kombinasi berupa huruf kapital, huruf kecil serta angka,

Hal tersebut selaras dengan hasil temuan Eristya Maya Safitri,

Adelia Sefri larasati dan Syahroni Rizki Hari. yang menjelaskan tentang Analisis keamanan sistem informasi *E-banking* di era industri 4.0.

Pengamanan paling umum yang dapat dilakukan oleh nasabah adalah *username* dan *password*. Sebelum nasabah dapat mengakses akun miliknya, nasabah harus memasukan beberapa karakter pengaman akunnya. Username dan Password yang terdiri dari beberapa karakter,

tergantung dari pihak bank penyedia layanan.<sup>67</sup> Hal tersebut sesuai dengan yang ada di bank Bri kantor cabang Jember dalam memberikan keamanan kepada nasabah pihak bank memberikan keamanan seperti pembuatan user name dan password dengan kombinasi huruf kapital, huruf kecil dan angka

### 3. Dampak Positif dan Negatif Implementasi *E-banking* di bank BRI Kantor Cabang Jember

Berdasarkan hasil temuan peneliti di lapangan dampak positif dan negatif implementasi *E-banking* pada produk tabungan di Bank BRI kantor cabang Jember yaitu mengurangi jumlah antrian di kantor bank, mengurangi biaya operasional, nasabah tidak perlu datang langsung ke kantor bank, memudahkan nasabah dalam bertransaksi, dan menumbuhkan rasa loyal nasabah kepada bank, hal ini selaras dengan teori tentang manfaat *E-banking* yaitu:<sup>68</sup>

#### a. Hemat Biaya Operasional

Dengan adanya *E-banking* dapat menghemat biaya operasional yang dikeluarkan oleh bank. Karena dengan *E-banking* dapat mengurangi pembukaan kantor cabang dengan jumlah lebih sedikit.

#### b. Menumbuhkan Rasa Loyal Nasabah

Dengan adanya *E-banking* bank mendapatkan rasa loyal dari nasabah karena dengan pelayanan *E-banking* yang diberikan

<sup>67</sup> Eristya Maya Safitri, Adelia Sefri Larasati, dkk, "Analisis Keamanan Sistem Informasi E-Banking Di Era Industri 4.0: Studi Literatur", *JIFTI: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Robotika*, Vol. 2 No. 1, (2020) 14.

<sup>68</sup> Nih Luh Wiwik Sri Rahayu Ginantara, dkk, "Teknologi Finansial: Sistem Finansial Berbasis Teknologi di Era Digital", (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), 136.

memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan yang dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja tanpa ada batas waktu.

c. Dapat Merubah Konsep Bank Lebih Digitalisasi

Dengan pemanfaatan teknologi finansial menjadikan bank lebih terkesan modern dengan pelayanan yang cepat, mudah serta praktis dengan begitu akan berdampak pada perkembangan bank ke depan. Namun selain dampak positif terdapat dampak negatif yang perlu diperhatikan seperti yang diuraikan oleh bapak Herwanto dampak positif implementasi *E-banking* ini yaitu sering terjadi eror pada mesin atm, *I-banking*, dan *M-banking*, serta kartu ATM ketelan, dan juga rawan pencurian data pribadi jika nasabah tidak berhati-hati dalam penggunaannya. Di bank BRI Jember sendiri telah terjadi pengaduan terkait kebocoran informasi pribadi nasabah pengguna *E-banking* yaitu dalam setahun ini kurang lebih sebesar 5 nasabah dikarenakan kurangnya ke hati-hatian nasabah dalam pembuatan pin atau kerahasiaan *password* yang dibuat nasabah. Meskipun jumlah tersebut tidak terbilang besar namun menjadi sebuah kekhawatiran bank dalam memberikan keamanan kepada nasabahnya.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, penyajian serta pembahasan temuan oleh peneliti, maka diperoleh kesimpulan bahwa Implementasi *E-banking* Pada Produk Tabungan di PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember yaitu :

1. Nasabah diarahkan ke *Customer Service* untuk mengisi *form*, kemudian nasabah memilih jenis tabungan, selanjutnya nasabah harus memiliki handphond android dan pulsa minimal diatas dua ribu rupiah yang digunakan untuk sms pendaftaran dan menerima kode *otp*, *user*, dan *password*. Selanjutnya memasukan email, dan setelah selesai akan menerima notifikasidari email tersebut dan sms.
2. Kendala implementasi *E-banking* pada produk tabungan di bank BRI kantor cabang Jember yaitu handphone nasabah masih belum support dan belum memenuhi standart sistem android pada aplikasi *E-banking* BRI, dalam proses registrasi di awal pendaftaran *E-banking* nasabah tidak mempunyai pulsa yang cukup karena ada jumlah minimal pulsa yang harus tersedia, dan permasalahan pada provider jaringan yang digunakan nasabah, sehingga nasabah telat menerima kode OTP dalam peregistrasian *E-banking*.
3. Dampak positif implementasi *E-banking* pada produk tabungan yaitu mengurangi jumlah antrian di kantor unit kerja dan mengurangi biaya

operasional. Dampak negatifnya yaitu rawan pencurian data pribadi jika nasabah teledor dalam penggunaannya, dan terjadinya kartu ATM tertelan.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka peneliti akan menyampaikan saran-saran agar lebih baik untuk kedepannya:

1. Untuk pihak bank PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember agar lebih meningkatkan pengenalan atau promosi terhadap produk-produk tabungan yang di tawarkan kepada masyarakat sekitar. Karena masih banyak masyarakat yang belum paham betul mengenai berbagai jenis layanan produk tabungan serta fungsi masing-masing dari produk tabungan setiap bank.
2. Untuk *customer* lebih mempersiapkan lagi persyaratan yang telah diberikan oleh pihak Bank sebelum mendaftar *E-banking*, seperti mempersiapkan pulsa yang cukup, kuota internet dan *provider* yang dijamin memiliki sinyal kuat.
3. Untuk *customer* yang telah terdaftar di *E-banking* untuk lebih menjaga kerahasiaan dalam pembuatan *password* atau PIN dan tidak sembarangan memberikan *password* kepada orang lain

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Asy'ari, Amrul Mu'tasim. 2019. *Pengaruh Trust Dan Mutu E-banking Terhadap Minat Nasabah BRI Syariah Kcp Ponorogo Untuk Bertransaksi Secara Online*. Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Barusman, M. Y. 2010. Pemanfaatan *E-banking* Dalam Industri Perbankan Di Tinjau Dari Structur-Conduct Performance Paradigm Di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*: 1-20.
- Basri, A. I. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan loyalitas Nasabah Bank Pengguna *E-banking*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*: 1-1
- Riswadi, Agus Budi. *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Evi Yani, A. F. 2018. Pengaruh Internet Banking Terhadap Minat Nasabah dalam Bertransaksi Dengan Technology Acceptance Model. *Jurnal Informatika*: 34-42.
- Eristya, Adelia, Rizki 2020. Analisis Keamanan Sistem Informasi E-Banking Di Era Industri 4.0: Studi Literatur. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Robotika*: 1-2
- Firdianti, A. 2018. *Implementasi Manajemen Berbasis sekolah dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa*. Yogyakarta: Cv. Gre Publishing.
- Gozali, A. 2004. *Halal, Berkah, Mengenal dan Memilih Produk Investasi Syariah*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- <https://bri.co.id/tabungan> Diakses 15 maret 2021.
- Igusti Agung Ananta, O. S. 2017. Tingkat Keberhasilan Transaksi, Kemampuan Sistem Teknologi, Kepercayaan, Mutu Layanan *E-banking* dan Minat Bertransaksilang Secara Online. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*: 1-1
- Ismail. 2010. *Akuntansi Bank Teori dan Aplikasi dalam Rupiah*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Ismail. 2010. *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: Prenadamedia Grub.
- Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Groub.

- Kartika. 2020. *Pengaruh Pengetahuan Nasabah Terhadap Minat Menggunakan Layanan E-banking Di PT. Bank Tabungan Negara Parepare*. Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Parepare.
- Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Tanti, Kustina Ketut. 2020. Pengaruh Penerapan Branchless Banking Terhadap Kinerja Keuangan Sektor Perbankan Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Teknologi Inforrmasi dan Robotika*:1-13
- Latifah. 2018. *Peranan E-banking Untuk Mempelancarkan Transaksi Nasabah Pada bank BTN Syariah Cabang Medan Juanda*. Skripsi: UIN Sumatera Utara Medan.
- Lestari, Hartuti Candra Puji.2018.*Analisis Pengaruh Layan E-banking DanTingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas NasabahDengan Religiulitas Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus BRI Syariah KCP Kudus*. Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Salatiga.
- Lestari, Wina Sri. 2016. *Penggunaan fasilitas E-banking dalam Menarik Minat Nasabah pada PT. Bank Muamalat, TBK KCP SM. Raja Medan*. Skripsi: UIN Sumatera Utara Medan.
- Mardalis. 1998. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nih luh Wiwik Sri Rahayu Ginantara, d. 2020. *Tekonologi Finansial: Sistem Finansial Berbasis Teknologi di Era Digital*. t.tp: Yayasan Kita Menulis.
- Priyastanti, Adelina Dwi. 2017. *Analisis Implementasi E-banking Bank Syariah dalam Merespon Kebutuhan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah Cabang Kudus)*. Skripsi: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus.
- Pujahati, Esti. 2020. *Penggunaan Fasilitas E\_Banking DalamMenarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu*. Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Bengkulu.
- Siregar, Etti Lomsani.2017. *Pemahaman Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan Terhadap Produk E-banking BSM Padangsidempuan*. Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.
- Sugiarto, K. T. 2020. Pengaruh Penerapan Branchless Banking Dan E-banking Terhadap Kinerja Keuangan Sektor Perbankan Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*: 118.



- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALVABETA.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D, dan Penelitian Pendidikan)*. Bandung: ALVABETA.
- Suwardi. 2006. *Metode, Teori, Teknik Penelitian, Kebudayaan: Ideologi, Epistemologi, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Widyatama.
- Tim Penyusun IAIN 2017. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: IAIN Jember Press.
- Tim Penyusun Ojk. 2015. *Bijak ber-ebanking*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Vironica, Wempy. 2020. *Analisis Manfaat Penggunaan E-banking Bagi Nasabah Perbankan Syariah (Study Kasus Pada Desa Pelem Kecamatan Campurdarat Kabupaten Tulungagung)*. Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
- Wulandari, Dwitya Pratiwi. 2018. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam*. Skripsi: UIN Sumatera Utara.
- Yurda, Fadilla. 2020. *Sistem Layanan E-banking Dalam Menarik Nasabah Di PT. BRI Syariah Kantor Cabang Pekan Baru*. Skripsi: UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



### MATRIX PENELITIAN

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Analisis Implementasi <i>E-banking</i> Pada Produk Tabungan Di PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember	Implementasi <i>E-banking</i>  Produk Tabungan Bank	1. <i>E-banking</i>  2. Tabungan  3. Giro	a. Menggunakan teknologi b. Cepat c. Aman d. Bisa diambil kapan saja  a. Bisa diambil kapan saja b. Aman  a. Dapat diambil kapan saja dari siapa saja b. Bilyert c. Suku bunga rendah	1. Informan a. Supervisor Layanan Operasional b. <i>Customer Service</i> c. Petugas IT d. Wawancara  e. Observasi f. Dokumentasi	1. Pendekatan dan jenis penelitian: metode penelitian kualitatif deskriptif.  2. Lokasi Penelitian: PT Bank Rakyat Indonesia Kc Jember  3. Subyek Penelitian a. Riski Handayani (Supervisor Layanan Operasional) b. Wandha Putri Purnama Sari (Customer Service) c. Herwanto (Petugas IT) 4. Teknik Pengumpulan Data: a. Observasi	1. Bagaimana implementasi <i>E-banking</i> pada produk tabungan di Bank BRI Kantor Cabang Jember? 2. Apa saja kendala implementasi <i>E-banking</i> pada produk tabungan di Bank BRI Kantor Cabang Jember? 3. Apa saja dampak positif dan negatif implementasi <i>E-banking</i> pada produk tabungan di Bank BRI Kantor Cabang Jember?

		4. Deposito	a. Penarikan tidak bisa diambil kapan saja b. Dapat suku bunga tinggi		b. Wawancara c. Dokumentasi  5. Analisis Data: Kualitatif 6. Keabsahan data: Triangulasi sumber	
--	--	-------------	--	--	---	--


  
**UIN**
  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
   
**KH ACHMAD SIDDIQ**
  
**JEMBER**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini.

Nama : Kholili  
Nim : E20171108  
Prodi : Perbankan Syariah  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Institusi : Institut Agama Islam Negeri Jember

Dengan menyatakan bahwa isi skripsi yang berjudul “**Analisis Implementasi E-Bankig Pada Produk Tabungan di PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember**” secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Dengan surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar- benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 07 Oktober 2021  
Saya yang menyatakan



**KHOLILI**  
NIM. E20171108



Model 54  
**PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk**  
**KANTOR CABANG JEMBER**  
Jalan A. Yani No. 1 Jember ☎ (0331) 483258 Facs. 486484

Nomor : B.4158/KC-XVI/SDM/10/2021  
Lamp. : -  
Perihal : *Keterangan selesai penelitian*

Jember, 08 Oktober 2021

Kepada Yth:  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN KH ACHMAD SIDDIQ  
Jember  
Di  
J e m b e r

Sehubungan dengan telah selesainya Penelitian di Kanca BRI Jember, maka dengan ini kami menerangkan bahwa:

Nama / NIM : Kholili / E20171108  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Islam .  
Judul Penelitian : " ANALISIS IMPLEMENTASI E- BANKING PADA  
PRODUK TABUNGAN DI PT BRI CABANG  
JEMBER".  
Lokasi : PT.BRI (Persero) Tbk. Cabang Jember.  
Lama Penelitian : 6 Hari (01,04 dan 05 Februari; 24, 25 Agustus;  
08 Oktober 2021)

Bahwasanya yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di Perusahaan Kami dengan baik selama 6 hari (Sesuai Jurnal penelitian terlampir).

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan atas perhatiannya disampaikan terima kasih

**PT.BANK RAKYAT INDONESIA (Persero)**  
**KANTOR CABANG JEMBER**

**MULIKATI**  
Manajer Operasional Layanan





## FOTO DOKUMENTASI











## BIODATA PENULIS



### A. Data Pribadi

Nama : Kholili  
Nim : E20171108  
Tempat, Tanggal Lahir : Lumajang, 17 Agustus 1997  
Alamat : Dusun Sumberingin rw/rt: 015/004 Pasrujambe,  
Pasrujambe, Lumajang  
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah  
Email : [kholiliandriansyah46@gmail.com](mailto:kholiliandriansyah46@gmail.com)

### B. Riwayat Pendidikan:

SD : SDN 08 PASRUJAMBE  
SMP : PAKET B  
SMA : MA AL-HIKMAH PASRUJAMBE  
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Kh. Achmad Siddiq Jember,  
Program Studi Perbankan Syariah