

**PENGGUNAAN *INTERNET BANKING* PADA PELAYANAN NASABAH
DI BANK BJB CABANG SURABAYA**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma 3
Program Studi Keuangan dan Perbankan



Oleh:

NADYA NOVITA HERLIANDRI
2014110044

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**
2017

PENGGUNAAN ***INTERNET BANKING*** PADA PELAYANAN NASABAH
DI BANK BJB CABANG SURABAYA

Diajukan oleh:

NADYA NOVITA HERLIANDRI

NIM : 2014110044

Tugas Akhir ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal: 12 Juli 2017

(Dr. Drs. Emanuel Kristijadi, M.M.)

TUGAS AKHIR

**PENGGUNAAN INTERNET BANKING PADA PELAYANAN NASABAH
DI BANK BJB CABANG SURABAYA**

Disusun oleh:

**NADYA NOVITA HERLIANDRI
NIM: 2014110044**

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir
pada tanggal 19 Agustus 2017.

Tim Penguji

Penguji I

Penguji II

Hj. Anggraeni S.E.,M.Si.Dr.

Lutfi, SE., M.Fin

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Nadya Novita Herliandri

Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 15 November 1996

N.I.M : 2014110044

Program Studi : Keuangan dan Perbankan

Program Pendidikan : Diploma 3

Judul : Penggunaan *Internet Banking* pada Pelayanan Nasabah di Bank BJB cabang Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh:

Pjs. Ketua Program Studi Diploma 3

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 12 - 9 - 17

Tanggal: 12-9-2017

(Putri Wulanditya, SE., M.Ak., CPSAK) (Dr. Drs. Emanuel Kristijadi, M.M)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Be Yourself and Never Give up”

Persembahan:

Selama proses perngejaan Tugas Akhir ini saya telah dibantu oleh berbagai pihak, yang tanpa bantuan dan waktunya akan sulit bagi saya untuk dapat menyelesaiannya. Saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bu Mita K. A, selaku Sekretaris Umum Bank BJB Cabang Surabaya, atas izin dan kesempatan dalam melakukan penelitian Tugas Akhir ini,
2. Pak Dudung K, selaku *Manager Operasional* Bank BJB Cabang Surabaya, atas waktu dan jawabannya dalam wawancara untuk penelitian Tugas Akhir ini,
3. Mbak Fine F., selaku *Custoer Service* Bank BJB Cabang Surabaya, atas waktu dan jawabannya wawancara untuk dalam penelitian Tugas Akhir ini,
4. Mas Handani Tri, selaku *security* Bank BJB Cabang Surabaya, atas bantuannya selama saya melakukan penelitian melalui survei untuk dalam penelitian Tugas Akhir ini,
5. Keluarga saya (terutama mama) yang telah memberikan doa dan semangat,
6. Sahabat-sahabat saya (Cilukbaa: Nurdianah, Septia, Gita P., Annisaul, Andarini, Eka, dan Sofia) yang selalu ada di saat suka dan duka baik selama kuliah maupun selama proses penulisan Tugas Akhir ini,
7. Teman-teman satu jurusan Diploma 3 Keuangan dan Perbankan untuk perjuangannya bersama selama tiga tahun ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan yang Maha Esa, atas segala limpahan rahmat, kemudahan dan kelancaran-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir berjudul “Penggunaan *Internet Banking* pada Pelayanan Nasabah di Bank BJB cabang Surabaya”.

Tugas Akhir ini diberikan untuk memberikan pengetahuan dan penjelasan lebih lanjut mengenai “Penggunaan *Internet Banking* pada Pelayanan Nasabah di Bank BJB cabang Surabaya” dan guna menuntaskan salah satu persyaratan kelulusan Diploma 3 Keuangan dan Perbankan di STIE Perbanas Surabaya. Dalam proses pembuatan Tugas Akhir ini, penulis dibantu oleh berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan seluruhnya, namun secara singkat penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Lutfi, SE., M.Fin., selaku ketua STIE Perbanas Surabaya,
2. Bapak Drs. Ec. Mohammad Farid, M.M., selaku ketua program Diploma 3,
3. Dr. Drs. Emanuel Kristijadi, M.M., selaku dosen pembimbing Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dalam pemberian materi maupun teknik penyajiannya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Surabaya, 10 Juli 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMPERBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
RINGKASAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Penjelasan Judul	4
1.3 Perumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Metode Penelitian.....	7
1.6.1 Jenis data	7
1.6.2 Sumber data	7
1.6.3 Metode pengumpulan data	8
1.6.4 Teknik analisis data.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Perbankan Secara Umum	9
2.2 Sekilas Tentang <i>Internet</i>	18
2.3 Definisi <i>Internet Banking</i>	18
2.4 Arsitektur <i>Internet Banking</i>	19
2.5 Risiko <i>Internet Banking</i>	22
2.6 Indikator <i>Internet Banking</i>	23
2.7 Pelayanan Nasabah melalui <i>Internet Banking</i>	26
2.8 Perilaku Konsumen terhadap Teknologi Informatika	27
BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN	
3.1 Sejarah Singkat.....	29
3.1.1 Sejarah pendirian bank BJB – 1961	29
3.1.2 Perubahan badan usaha – 1978	29
3.1.3 Peningkatan aktivitas - 1992	30
3.1.4 Perubahan bentuk hukum - 1998	30
3.1.5 Perluasan bentuk usaha - <i>Dual Banking System</i> 2000	30

Halaman

3.1.6 Perubahan nama dan <i>call name</i> perseroan - 2007.....	31
3.1.7 Perubahan logo & <i>call name</i> perseroan - 2010.....	31
3.1.8 Sejarah singkat bank BJB cabang Surabaya	31
3.2 Visi dan Misi	32
3.1.1 Visi.....	32
3.1.2 Misi	32
3.3 Struktur Organisasi	32
3.4 <i>Job Description</i>	33
3.5 Profil Usaha.....	37
BAB IV PEMBAHASAN	
4.1 Prosedur Pendaftaran <i>Internet banking</i> Bank BJB (bjb-NET)	45
4.2 Fasilitas <i>Internet banking</i> Bank BJB (bjb-NET)	48
4.3 Keamanan <i>Internet banking</i> Bank BJB (bjb-NET)	49
4.4 Hasil Analisis Responden (Nasabah)	53
4.5 Hambatan Penggunaan <i>Internet banking</i> Bank BJB (bjb-NET) ..	67
4.6 Solusi Penggunaan <i>Internet banking</i> Bank BJB (bjb-NET)	68
BAB V PENUTUP	
5.1 Simpulan	69
5.2 Saran.....	71
5.3 Implikasi Penelitian.....	71

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 : Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2 : Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.3 : Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
Tabel 4.4 : Berdasarkan Pendapatan	57
Tabel 4.5 : Berdasarkan Alasan Penggunaan	58
Tabel 4.6 : Berdasarkan Transaksi	59
Tabel 4.7 : Skala Likert	60
Tabel 4.8 : Interval Kelas	60
Tabel 4.9 : Respon Responden terhadap Indikator Kemudahan	61
Tabel 4.10 : Respon Responden terhadap Indikator Kemanfaatan	62
Tabel 4.11 : Respon Responden terhadap Indikator Kenyamanan	63
Tabel 4.12 : Respon Responden terhadap Indikator Kepercayaan	64
Tabel 4.13 : Respon Responden terhadap Indikator Minat	65
Tabel 4.14 : Rata-Rata Nilai Indeks pada Masing-Masing Indikator Kuesioner	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 : Strukur Organisasi Bank BJB Cabang Surabaya	32
Gambar 4.1 : Prosedur Registrasi <i>Internet Banking</i> Bank BJB	45
Gambar 4.2 : Prosedur Aktivasi <i>Internet Banking</i> Bank BJB	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 : Tabulasi Data

Lampiran 4 : Brosur bjb-NET



**“THE USED OF INTERNET BANKING ON CUSTOMER SERVICES AT
BBB BANK SURABAYA BRANCH”**

Nadya Novita Herliandri
2014110044
2014110044@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

In the era of modernization, everything reined by technology that has been develop from time to time, which one is internet banking, a technology that use web browser software and internet as media to do some banking activities, in the means of helped the customer's services of the banks. Something that makes internet banking interesting like the other electronic banking are you can do any banking activities wherever and whenever you are as long as your electronics connected by internet. The main purpose of this research is to know what kind of respond the customer give to the used of internet banking in customer's services, while the others are about procedure, facilities, security, obstacles, and solutions for it of internet banking. The data that have been used for research was made from survey with the customers by questionnaire, interview with its officer and documentations by the books, website, brochure, and files in webs. The output of this research is a statement that many customers of BBB Bank Surabaya Branch that use internet banking very agree with the used of internet banking in customer services. The implication of this research are increasing help solution for customer that forget their user ID, have some control and maintenance routine for BBB bank's internet banking to decreasing its trouble in network, and have some presentation/education to help customers to increasing their own way of security in using internet banking.

Keywords: Internet Banking, Customer Services, Bank.

“PENGGUNAAN INTERNET BANKING PADA PELAYANAN NASABAH DI BANK BJB CABANG SURABAYA”

Nadya Novita Herliandri
2014110044
2014110044@students.perbanas.ac.id

RINGKASAN

Di era modernisasi, segalanya dikendalikan oleh teknologi yang telah berkembang dari waktu ke waktu, salah satunya *internet banking*, sebuah teknologi yang menggunakan *software web browser* dan *internet* sebagai media untuk melakukan kegiatan-kegiatan perbankan, yang dimaksudkan untuk membantu pelayanan nasabah beberapa bank. Hal yang membuat *internet banking* menarik seperti *electronic banking* lainnya adalah anda bisa melakukan beberapa kegiatan perbankan di mana dan kapan saja selama elektronik anda tersambung dengan *internet*. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana respon yang nasabah berikan dalam penggunaan *internet banking* pada pelayanan nasabah, sedangkan yang lainnya mengenai prosedur, fasilitas-fasilitas, pengamanan, hambatan, dan solusi untuk hambatan dari *internet banking*. Data yang telah digunakan dalam penelitian didapat dari survei melalui kuesioner dengan beberapa nasabah, wawancara dengan pegawai bank, dan dokumentasi dari *website*, brosur, dan *file-file download* dari web-web. Hasil dari penelitian ini adalah pernyataan bahwa banyak nasabah Bank BJB cabang Surabaya yang menggunakan *internet banking* sangat setuju dengan penggunaan *internet banking* pada pelayanan nasabah. Implikasi dari penelitian ini adalah untuk menambahkan bantuan untuk nasabah yang lupa dengan *userID* mereka, melakukan beberapa rutinitas pengawasan dan pemeliharaan *internet banking* Bank BJB untuk mengurangi masalah jaringan, dan melakukan beberapa presentasi atau edukasi untuk membantu nasabah dalam meningkatkan keamanannya sendiri selama menggunakan *internet banking*.

Kata Kunci: *Internet Banking, Pelayanan Nasabah, Bank.*