

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Melalui pembahasan yang telah dibahas dalam bab-bab sebelumnya, dapat diambil simpulan bahwa *internet banking* adalah salah satu layanan yang diberikan Bank BJB untuk memberikan pelayanan perbankan bagi nasabahnya. Setiap nasabah yang menyimpan dana di Bank BJB serta mempunyai kartu yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi perbankan di ATM Bank BJB berhak untuk menikmati fasilitas *Internet banking* (“bjb *NET*”). Bank BJB menerapkan dua prosedur dalam pendaftaran bjb *NET*, yaitu:

1. meregistrasikan data-data *internet banking* melalui ATM Bank BJB
2. mengaktifasi *internet banking* melalui *website internet banking* Bank BJB (ib.bankbjb.co.id/bjb.net).

Internet Banking Bank BJB memberikan Layanan perbankan yang disediakan oleh bjb-*NET* antara lain:

- a) Informasi berupa saldo rekening dan *mini statement*.
- b) *Transfer* antar rekening Bank BJB dan *transfer* ke bank lain
- c) Administrasi untuk aktivasi bjb-*NET* dan informasi pribadi.
- d) Pembayaran dan Pembelian

Di samping itu, *internet banking* Bank BJB memberikan pengamanan, seperti:

1. SSL (*Secure Socket Layer*)
2. *UserID* dan *Password*
3. *Soft Token*

Selain semua bahasan di atas, terdapat hasil analisis responden menggunakan metode survei berupa kuesioner, yang di dalamnya terdapat dua jenis data yang dapat disimpulkan dari tiga puluh tiga kuesioner, berikut adalah hasil dari data pertama, di mana responden lebih banyak yang:

1. Berjenis kelamin Perempuan ,
2. Berusia di antara 18 – 34 Tahun,
3. Berpendidikan SMA, Diploma, dan S1
4. Berpenghasilan di antara Rp. 3,000,001 – Rp. 6,000,000
5. Memilih *internet banking* karena dapat digunakan di mana dan kapan saja
6. Melakukan transaksi pengecekan saldo, pembayaran dan pembelian, dan transfer.

Sedangkan pada data kedua, yang menggunakan media perhitungan skala Likert, di mana terdapat lima indikator yang dipertimbangkan, sehingga didapat hasil rata-rata nilai indeks 4.23 (sangat setuju). Maka dapat disimpulkan, bahwa penggunaan *internet banking* pada pelayanan nasabah di Bank BJB cabang Surabaya berjalan dengan sangat baik sebagai media pelayanan transaksi perbankan di Bank BJB cabang Surabaya.

Namun, terdapat hambatan-hambatan yang muncul dari penggunaan *internet banking* seperti adanya nasabah yang lupa dengan *userID* dan/atau *password*, adanya masalah terhadap jaringan *internet banking*, dan masih adanya keraguan mengenai keamanannya, serta solusi yang diterapkan oleh bank BJB melalui sarana *call center* (bjb Call 14049), pemilihan jaringan seluler/*provider* yang kuat seperti telkomsel, xl, dan indosat, dan melalui pemberian tips keamanan di *website*, di brosur, dan di *file* yang dapat di-*download* di *browser* nasabah.

5.2 Saran

1. Bank BJB dapat memberikan pilihan lebih banyak mengenai lupanya nasabah mengenai *userID*. Selain disediakannya *call center* (BJB *call*), dapat diberikan bantuan lain seperti pada lupanya *user ID* dapat dikirim melalui nomor telepon yang terdaftar atau adanya pertanyaan khusus yang disertakan saat pertama kali melakukan aktivasi di *internet banking* yang dapat membantu dalam pemulihan *user ID*, sedangkan pada lupanya *password* memang harus langsung diblokir atau di-*reset* untuk mencegah tindak kejahatan.
2. Di sisi terdapat masalah pada jaringan *internet banking*, Bank BJB telah memberikan solusi untuk nasabahnya, namun di sisi internal Bank BJB sendiri saat terjadi masalah terhadap jaringan *internet banking* dapat melakukan pengawasan dan pemeliharaan secara rutin terhadap *server internet banking* bank BJB yang diperoleh dari pihak ketiga.
3. Bank BJB dapat memberikan edukasi mengenai tindakan pengamanan secara individu nasabah/bentuk pengamanan yang dapat dilakukan sendiri oleh nasabah.

5.3 Implikasi

1. Dengan banyaknya pilihan saat terjadi kelupaan *UserID* dapat memudahkan nasabah saat terjadi masalah tersebut, selain itu juga memberikan rasa aman dan nyaman karena adanya sarana pelaporan, pemulihan *userID* dan akun *internet banking* dengan segera dan efektif.
2. Dengan dilakukannya pengawasan dan pemeliharaan secara rutin, bank BJB dapat mencegah terjadinya masalah dengan jaringan dan dapat dengan segera

melakukan tindakan segera tanpa menunggu laporan atau komplain nasabah terhadap *internet banking*..

3. Dengan adanya edukasi, di samping memperkecil kemungkinan pembobolan, juga memberikan kesan kepedulian Bank BJB terhadap nasabah, meningkatkan hubungan dan komunikasi antara bank BJB dan nasabahnya, juga memberikan rasa aman dan nyaman kepada nasabah sehingga terdapat kepuasan saat menggunakan *internet banking*.



DAFTAR RUJUKAN

- Bank BJB (<http://www.bankbjb.co.id> diakses 24 Maret 2017).
_____. file download petunjuk bjb NET.
(https://ib.bankbjb.co.id/app/asset/petunjuk_bjb_NET.pdf diakses 24 Maret 2017)
_____. file download kebijakan pengamanan bjb NET.
(https://ib.bankbjb.co.id/app/asset/8_KEBIJAKAN_PENGAMANAN_bjb_NET.pdf diakses 24 Maret 2017)
_____. file download kebijakan pengamanan bjb NET. (8_Kiat-Kiat_Pengamanan_Menggunakan_bjb_NET diakses 24 Maret 2017)
- Bank Indonesia. 2004. Surat Edaran 6/18/DPNP tentang Penerapan Manajemen Risiko pada Aktivitas Pelayanan Jasa Melalui Internet (Internet Banking)
_____. 2007. Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.
_____. 2012. Peraturan Bank Indonesia No. 14/26/PBI/2012 tentang Kegiatan Usaha dan Jaringan Kantor Berdasarkan Modal Inti Bank.
- Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan Bank Indonesia. Internet Banking Di Indonesia Edisi 5 No 1 (<http://journalbankindonesia.org/index.php/BEMP/article> diakses pada 5 Mei 2017)
- Dudung K., Fine F. Wawancara Personal di Bank BJB cabang Surabaya, Raya Darmo, Surabaya. 28 April 2017
- Fandy, Tjiptono. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andy Offset
_____. 2014. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia
_____. 2015. *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: CV Andy Offset
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. Definisi pelayanan.
<http://www.kbbi.web.id/pelayanan> (diakses pada tanggal 8 Juni 2016)
- Karlina A., Imam G. 2013. *Teknik Penyusunan Skala Likert*. Semarang: Fatawa Publishing, hal 31
- Kasmir. 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
_____. 2012. *Manajemen Perbankan Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

_____. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Maya Angela Silvia. 2014. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Ahmad Yani Makassar”.
(<https://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/14128/SKRIPSI%2520LENGKAP%2520MAYA.pdf> diakses pada tanggal 4 Juli 2017), Universitas Hasanuddin Makasar

Nurastuti, Wiji. 2011. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta:Graha Ilmu, hal 112-123

Otoritas Jasa Keuangan. 2016. *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 6 /POJK.03/2016 tentang Kegiatan Usaha dan Jaringan Kantor Berdasarkan Modal Inti Bank*.

Penentuan nilai indeks kuesioner (<https://www.coursehero.com/file/p7pf74o/2-Analisis-indeks-jawaban-responden-Pada-tahap-ini-peneliti-melakukan-analisis/> diakses pada 02 Juni 2017 dan http://a-research.upi.edu/operator/upload/s_geo_0700307_chapter3.pdf diakses pada 30 Mei 2017, Universitas Pendidikan Indonesia Bandung)

Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 pasal 1 ayat 16 mengenai Perbankan.