

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

1. Bagi nasabah yang ingin mengaktifkan layanan *internet banking* harus memiliki tabungan britama atau britama junio atau simpedes, memiliki kartu ATM BRI dalam status aktif, memiliki alamat email yang aktif, dan nasabah juga harus menggunakan operator yang telah bekerja sama yaitu telkomsel, indosat, xl, flexy, bakrie telecom, dan mobile-eight.
2. Untuk pendaftaran *internet banking* nasabah hanya perlu membawa buku tabungan, KTP, kartu ATM, dan telepon selular. Bagi nasabah yang belum memiliki rekening harus melakukan pendaftaran rekening melalui customer service. Apabila sudah melakukan pembukaan rekening maka customer service akan menawarkan untuk pembukaan *internet banking*. Untuk nasabah yang sudah memiliki tabungan atau rekening di bank BRI maka nasabah bisa melakukan registrasi awal melalui mesin ATM dan setelah itu melakukan pendaftaran mtoken di *customer service*. Nasabah perlu melakukan pendaftaran mtoken guna pengaman tambahan. Hanya dengan mengisi formulir pendaftaran nomor telepon, nasabah bisa melakukan pendaftaran mtoken melalui customer service.
3. Fasilitas yang disediakan oleh *internet banking* Bank Rakyat Indonesia yaitu informasi rekening berupa informasi saldo nasabah serta informasi aktivitas rekening, transaksi dana berupa transfer baik sesama nasabah BRI

maupun antar bank, transaksi terjadwal untuk sesama rekening BRI, membatalkan transfer terjadwal, pembayaran tagihan, dan pembelian voucher maupun pengisian deposit uang elektronik brizzy.

4. Manfaat yang diperoleh nasabah yang pertama yaitu keamanan dalam bertransaksi karena *internet banking* BRI telah menggunakan sistem pengamanan yang canggih. Manfaat yang kedua yaitu kemudahan dalam melakukan aktivitas perbankan dimana pun, kapan pun. Manfaat yang selanjutnya yaitu akses yang tidak terbatas dimana nasabah dapat mengakses *internet banking* dalam waktu dua puluh empat jam tujuh hari seminggu. Manfaat yang selanjutnya yaitu hemat waktu dan biaya karena nasabah tidak perlu datang ke kantor cabang untuk melakukan transaksi keuangan.
5. Dalam upaya peningkatan jumlah pengguna *internet banking*, Bank Rakyat Indonesia cabang HR. Muhammad Surabaya melakukan pendaftaran *internet banking* langsung pada saat ada nasabah yang ingin membuka rekening baru, dan melakukan cross selling ditengah kegiatan perbankan dengan nasabah.
6. Dalam *internet banking* hambatan yang paling sering terjadi adalah masalah jaringan dimana kondisi jaringan yang kurang stabil akan menyebabkan terganggunya aktivitas perbankan dalam *internet banking*, cracker merupakan jenis dari hacker dimana cracker adalah seseorang yang memiliki niat jahat untuk menyadap informasi nasabah, gangguan layanan merupakan kesalahan sistem ketika terjadi pengurangan saldo

nasabah tetapi transaksi yang dilakukan pada dasarnya tidak berhasil, kurangnya pemahaman nasabah tentang penggunaan *internet banking*, dan kurangnya promosi dari pihak bank yang menyebabkan kurangnya jumlah nasabah yang menggunakan layanan atau fasilitas *internet banking* yang telah disediakan oleh pihak bank.

## 5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya untuk Bank Rakyat Indonesia cabang HR. Muhammad Surabaya yang dapat membantu kemajuan *internet banking* adalah sebagai berikut :

1. Bank BRI hendaknya memperluas kerjasama dengan beberapa operator lainnya agar nasabah yang menggunakan operator selain yang sudah bekerjasama dengan bank BRI juga dapat mengakses layanan *internet banking*.
2. Membuatkan buku khusus untuk tata cara penggunaan *internet banking* sehingga memudahkan nasabah yang awam teknologi.
3. Memberikan konfirmasi terlebih dahulu kepada nasabah melalui email maupun nomor telephone ketika terjadi gangguan jaringan dan gangguan lainnya selama lebih dari satu jam yang berdampak pada terganggunya aktivitas perbankan yang menggunakan *internet banking*.
4. Bank BRI hendaknya melakukan promosi tentang *internet banking* secara rutin untuk menarik minat nasabah dalam penggunaan *internet banking*.

### 5.3 Implikasi Penelitian

Berikut ini adalah implikasi untuk melakukan saran diatas agar dapat terlaksana :

1. Untuk mempermudah nasabah dalam mengakses fasilitas *internet banking* hendaknya bank BRI mulai memperluas kerjasama dengan operator telepon selular yang lainnya. Mengingat hanya beberapa operator saja yang bekerjasama dengan BRI dan belum tentu semua nasabah menggunakan operator yang sudah bekerjasama.
2. Bank harus menyediakan buku khusus panduan *internet banking* walaupun panduan tersebut telah tertera didalam website *internet banking*. Dimana dalam buku tersebut terdapat panduan secara lengkap mengenai penggunaan *internet banking* sehingga memudahkan nasabah dalam mempelajari penggunaan *internet banking*, karena tidak semua nasabah mengerti tentang teknologi.
3. Untuk menghindari terjadinya pemotongan saldo pada transaksi yang sebenarnya gagal, maka bank seharusnya memberikan konfirmasi terlebih dahulu kepada nasabah apabila sedang terjadi gangguan dalam sistem. Konfirmasi tersebut bisa melalui sms, email, maupun di halaman awal website *internet banking*.
4. Untuk menarik minat nasabah dalam penggunaan *internet banking*, maka sebaiknya bank BRI rutin melakukan promosi baik itu dengan cara memperbanyak banner atau poster mengenai *internet banking* di kantor-kantor cabang bank BRI, maupun dengan memperbanyak pembuatan iklan

mengenai *internet banking* dengan menyertakan keunggulan dan manfaat bahkan testimony dari nasabah yang telah menggunakan *internet banking*.



## DAFTAR RUJUKAN

- Herman Darmawi. 2012. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT.Bumi Aksara
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama
- Julius R. Latumaerissa. 2014. *Manajemen Bank Umum*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Kasmir. 2012. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada
- Lukman Dendawijaya. 2003. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sukandarumidi. 2004. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Veithzal,R.,Sofyan,B.,Sarwono,S.,Arifiandy,P.V. 2012. *Commercial Bank Management Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada
- Zainal Arifin. 2011. *Penelitian Pendidikan Metode Dan Paradigm Baru*. Bandung : Rosda Karya
- Rujukan berupa Website  
*Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Online). (<http://kbbi.web.id>, diakses pada 18 Maret 2017)
- PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk.* (Online). (<http://bri.co.id>, diakses pada 26 Mei 2017)