

**ANALISIS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI, PEMANFAATAN  
TEKNOLOGI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
PENGUNAAN INTERNET BANKING  
PADA MAYBANK CABANG TUBAN**

**ARTIKEL ILMIAH**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Jurusan Akuntansi



Oleh:

**RACHMAN NUGROHO**

**2015310465**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA**

**2019**

**PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH**

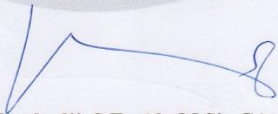
Nama : Rachman Nugroho  
Tempat, Tanggal Lahir : Bojonegoro, 16 November 1995  
N.I.M : 2015310465  
Program Studi : Akuntansi  
Program Pendidikan : Sarjana  
Konsentrasi : Akuntansi Perbankan  
Judul : Analisis Sistem Informasi Akuntansi, Pemanfaatan  
Teknologi dan Kualitas Pelayanan Terhadap  
Penggunaan Internet Banking Pada Maybank Cabang  
Tuban

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 12 September 2019

  
**(Laely Aghe Africa, S.E., MM)**  
NIDN: 0709078301

Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi  
Tanggal : 12 September 2019

  
**(Dr. Nanang Shonhadji, S.E., Ak., M.Si., CA., CIBA., CMA)**

**ANALYSIS OF ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS,  
TECHNOLOGY UTILIZATION, AND SERVICE QUALITY  
TOWARDS THE USE OF INTERNET BANKING  
IN MAYBANK TUBAN**

RACHMAN NUGROHO  
2015310465

Email: [inugrachman@gmail.com](mailto:inugrachman@gmail.com)

*ABSTRACT*

The use of the Internet is currently used not only to search for information but also for business or online transactions. Banking as a service industry that provides various transactions also utilizes the internet. Internet Banking which is a service issued by banks to be able to meet a variety of needs, in addition to several factors such as competitive costs and the use of technology in the current competition makes Internet Banking a product that can be considered. The quality of services in internet banking is one thing that is considered by banks in order to meet the expected needs. This study also analyzes the existing Accounting Information Systems in banking.

This research uses a qualitative method with a descriptive approach. The purpose of this study is to measure Accounting Information Systems, Technology Utilization, and Service Quality in Internet Banking at Maybank Tuban. This research was conducted at Bank Maybank in Tuban Branch by conducting interviews with Bank Maybank staff related to Internet Banking.

The results showed Maybank Tuban's Internet Banking Accounting Information System has met the specified standards. Then the utilization of Maybank Tuban's Internet Banking Technology has been carried out well, including in the provision of information. The quality of services in Internet Banking meets the needs of the competition and also the service.

Keywords: Internet Banking, Accounting Information Systems, Technology Utilization, Service Quality.

Keywords: Internet Banking, Accounting Information Systems, Technology Utilization, Service Quality

**PENDAHULUAN**

Memasuki era globalisasi saat ini, penggunaan *internet* tidak hanya untuk mencari informasi saja, tetapi juga digunakan sebagai transaksi, bisnis dan kegiatan usaha. Penggunaan *Internet* di Indonesia berkembang sangat cepat dan memberikan dampak yang besar pada semua proses lini bisnis dan kegiatan-kegiatan terkait dengan usaha. Oleh karena itu perlu pengembangan dan usaha yang sangat besar

untuk menjadi unggul dibandingkan dengan perusahaan pesaing. Dalam perkembangan saat ini *internet* menjadi salah satu hal yang harus dikuasai seluruh elemen masyarakat dari kalangan muda maupun yang tua, hal ini tidak terlepas pentingnya *internet* dalam kehidupan masyarakat secara keseluruhan tidak terkecuali negara Indonesia. *Internet* menjadi kegiatan yang setiap harinya dilakukan dan menjadi kebutuhan pokok bagi beberapa orang di Indonesia karena menyangkut kegiatan yang menguntungkan seperti transaksi bisnis, informasi, pemanfaatan teknologi dan untuk kebutuhan lainnya. Banyak instansi dalam kegiatannya menggunakan *internet* sebagai salah satu strategi memperbesar pendapatannya dan bertujuan agar perusahaannya dapat dikenal secara luas.

Berdasarkan besarnya penggunaan *internet* hal ini juga menjadikan dunia perbankan juga memanfaatkan hal ini untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan memudahkan nasabah dengan cara Sistem Informasi dan pemanfaatan teknologi seperti *Internet Banking*. Pemanfaatan teknologi *internet* ini diberikan oleh perbankan untuk mengembangkan kualitas pelayanan. Peluang ini juga dimanfaatkan oleh bank-bank yang ada di Indonesia dari bank pemerintah maupun dari bank swasta dan juga *internet banking* menjadi suatu standart bank yang dapat dikatakan bank tersebut berkembang.

*Internet Banking* atau yang biasanya disebut dengan *e-banking* adalah kegiatan perbankan yang memanfaatkan teknologi *internet*

didalamnya. Keuntungan dalam pengimplementasian *internet banking* selain penghematan waktu juga dapat menjadi penguatan infrastruktur dan kualitas dalam suatu perusahaan perbankan, karena dengan adanya *internet banking* nama perusahaan lebih sering dijumpai di setiap penggunaan *internet* dan juga memberikan kemudahan bagi nasabah dan juga bagi pihak bank tersebut karena tidak adanya batasan waktu transaksi dan juga tidak perlu datang ke bank untuk melakukan kegiatan transaksi.

Sebelum dikenalkannya *Internet Banking* kepada nasabah, mereka harus datang dan mengantri ke ATM hanya untuk bertransaksi. Namun sekarang dengan adanya *Internet Banking* nasabah dimudahkan dalam hal urusan transaksi secara online yang dengan mudah dapat diakses secara online dengan beberapa media elektronik seperti handphone, tablet, laptop, dan lain-lain. Dengan kemudahan dan tidak terbatasnya waktu transaksi dalam *internet banking* maka membuat masyarakat luas menjadikan *internet banking* sebagai aktivitas utama dalam bertransaksi. Dari hasil survey yang dilakukan oleh OJK (Otoritas jasa keuangan) pada tahun 2016, frekuensi transaksi dengan e-banking meningkat 169% dari 150,8 juta transaksi pada tahun 2012 menjadi 405,4 juta transaksi pada tahun 2016, yang berarti meningkat menjadi 270% ([www.ekbis.sindonews.com](http://www.ekbis.sindonews.com)).

Sistem informasi akuntansi dalam *internet banking* tentu saja dibutuhkan, tetapi pemanfaatan teknologi dalam penerapan *internet*

banking juga harus didukung agar dapat memberikan pelayanan yang baik dan mampu bersaing dengan para pesaing. Apabila bank dalam memanfaatkan teknologi internet bankingnya baik dan mudah dimengerti maka para nasabah akan merasa senang dan merasa juga ikut serta dalam penggunaan kemajuan teknologi yang ada saat ini karena dalam era sekarang tidak terlepas dari pemanfaatan teknologi termasuk dalam pemanfaatan teknologi untuk informasi maupun bisnis dan kegiatan lainnya. Sebelumnya penelitian yang dilakukan oleh Dewa Ayu, Ida Bagus (2017) mendefinisikan bahwa sistem informasi merupakan sebuah konsep yang menjadi dasar mengevaluasi sistem yang digunakan. Dalam fungsinya SIA juga berfungsi sebagai untuk mencatat, mengumpulkan, menyimpan, dan proses akuntansi untuk menghasilkan informasi bagi pengambil keputusan. Dalam proses internet banking dibutuhkan sistem informasi akuntansi yang tepat agar dapat memudahkan dalam proses penggunaannya agar menghasilkan kualitas pelayanan yang baik.

Kualitas layanan yang baik akan mendorong seseorang untuk tetap menggunakan produk tersebut. Selain itu kualitas layanan menjadi ukuran bagi nasabah terhadap kinerja suatu bank, walaupun secara langsung tidak menjadi faktor penilaian utama tetapi kualitas layanan yang ada dalam bank menjadi salah satu alasan nasabah untuk menggunakan termasuk kualitas layanan yang ada dalam internet banking, apabila kualitas layanan *internet banking* yang ada di dalamnya baik termasuk fitur-fitur yang mudah dimengerti dalam pengoperasiannya maka para

nasabah akan merasa puas dan merasa *internet banking* menjadi kegiatan yang wajib harus dikuasai dalam setiap kegiatan transaksi.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Trianggulasi**

Trianggulasi merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Menurut Burhan (2011:264) terdapat beberapa teknis dalam trianggulasi.

a. Trianggulasi dengan Sumber Data Dilakukan dengan membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda dalam metode kualitatif yang dilakukan dengan (Paton, 1987); (1) membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara (2) membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan upaya yang di katajakan secara pribadi; (3) membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tertentu dalam situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu; (4) membandingkan keadaan dengan prespektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang pemerintahan; (5) membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan. Hasil dari perbandingan yang diharapkan adalah berupa kesamaan serta alasan terjadi perbedaan (Moleong, 2006). Trianggulasi sumber data bisa memberi kesempatan untuk dilakukan hal-hal sebagai berikut: (1) penilaian hasil penelitian dilakukan oleh responden, (2) mengoreksi

kekeliruan dari sumber data, (3) menyediakan tambahan informasi secara sukarela, (4) memasukkan informan dalam rancangan penelitian, menciptakan kesempatan untuk mengintisarkan sebagai langkah awal analisis data (5) menilai kecukupan menyeluruh data yang dikumpulkan (Moleong, 2006:335)

### **FUNGSI INTERNET BANKING**

Fungsi utama dari produk layanan *internet banking* adalah memudahkan nasabah maupun pihak dalam bank di dalam melakukan transaksi-transaksi perbankan. Keuntungan yang paling besar adalah kita tidak perlu keluar rumah apabila ingin melakukan transaksi kecuali Tarik tunai. Dengan hanya mengandalkan jaringan internet, nasabah dapat diuntungkan dari fasilitas internet banking dalam segi waktu dan biaya. Dalam hal ini, terutama bagi para nasabah yang selalu melakukan setiap transaksi-transaksi yang berkaitan dengan perbankan. Selain itu internet banking juga memberi manfaat bagi pihak bank yang mengoperasikannya karena dengan hal ini bank terbantu dalam hal pengurangan biaya operasional. Selain itu dengan adanya fasilitas internet banking akan dapat membuat nasabah-nasabah baru yang memang membutuhkan keuntungan dalam fasilitas ini. Selain itu dengan pengadopsian *internet banking* suatu perusahaan dapat dikatakan telah maju dan mengikuti perkembangan zaman dan lebih siap untuk bersaing.

Dalam praktiknya *Internet Banking* bisa melakukan transaksi-transaksi perbankan dengan hanya mengandalkan jaringan internet.

Berikut keuntungan-keuntungan dalam menggunakan internet banking bagi para nasabah.

#### 1. Transfer uang non tunai

Dengan menggunakan teknologi internet banking, nasabah tidak perlu untuk pergi ke ATM atau bank untuk melakukan transfer uang. Nasabah hanya perlu login ke dalam situs bank yang bersangkutan, memasukkan rekening tujuan serta nominal rupiah yang akan di transfer, lalu dengan cepat uang akan berpindah ke dalam rekening yang dituju.

#### 2. Mengecek saldo dan mutasi rekening

Jika nasabah ingin mengecek saldo rekening, nasabah tidak perlu lagi pergi ke ATM, cukup dengan memanfaatkan fasilitas yang ada dalam internet banking, maka nasabah dapat mengecek saldo kapan dan dimana saja hanya menggunakan HP atau Laptop.

Selain itu dalam *internet banking* mereka bisa mengecek histori mutasi rekening dalam beberapa hari, minggu, bahkan dalam bulan terakhir. Dalam hal ini juga berfungsi sebagai menjaga dari transaksi-transaksi yang dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab yang ingin merugikan nasabah, karena dengan adanya pengecekan transaksi dari internet banking, para nasabah dengan cepat dapat mengetahui transaksi-transaksi yang tidak dilakukannya dan dapat mengonfirmasi langsung terhadap pihak bank

#### 3. Membayar Tagihan Bulanan

Dengan internet banking, kini pembayaran tagihan bulan seperti tagihan listrik, telepon, dan sebagainya. Tetapi tentunya tempat



pembayaran tersebut harus terdaftar dan terhubung dengan pihak bank. Pada pembayaran bisa disetting sesuai keperluan dan kebutuhan, sehingga pada saat jatuh tempo pembayaran akan di debit otomatis dari saldo anda pada *internet banking*.

4. Informasi Kartu Kredit  
Informasi tagihan kartu kredit, informasi saldo, data transaksi dan informasi lain-lain bisa dilihat dari *internet banking*. Kartu kredit tentu yang telah diterbitkan oleh pihak bank.

5. Informasi Program Bank  
Bank juga menginformasikan kepada nasabah jika ada program-program baru, seperti investasi, angsuran pinjaman, deposito dan program lainnya.

1. Informasi Kurs  
Dengan *internet banking* dapat mengetahui informasi-informasi tentang perubahan nilai mata uang asing yang disajikan secara lengkap dan akurat.
2. Pembayaran E-Commerce  
Dengan memanfaatkan nasabah dapat membeli tiket, Hotel, Barang-barang yang dibutuhkan yang tersaji dalam situs E-Commerce yang sudah bekerja sama dengan pihak bank yang biasanya sudah tertera dalam akun setiap bank.

## **RANCANGAN PENELITIAN**

Rancangan riset merupakan proses memikirkan dan mempersiapkan riset yang akan dilaksanakan. Dalam laporan riset, hasil dari desain

riset yang selanjutnya akan disajikan (Jogiyanto (2010:53). Riset yang baik perlu adanya perancangan aktivitas dan sumber dayanya dengan baik. Rancangan riset merupakan rencana dari struktur riset yang mengarah terhadap proses dan juga hasil riset sedapat mungkin menjadi valid, obyektif, efisien dan juga efektif (Jogiyanto (2010:93).

Pendekatan deskriptif-kualitatif adalah suatu proses pemahaman dan juga penelitian yang didasarkan pada metodologi yang menyelidiki fenomena dan masalah yang timbul. Pada pendekatan ini, hasil data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari obyek yang diteliti dan juga perilaku yang sedang diamati.

Metode penelitian kualitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang dapat terspesifikasi secara terencana, sistematis, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga dalam penarikan kesimpulan. Data didapatkan dengan pengamatan yang mencakup seluruh deskripsi dalam konteks yang mendetail disertai dengan catatan-catatan yang didapatkan dari hasil wawancara serta hasil analisis dokumen dan catatan-catatan yang terdapat di dalam suatu objek.

Peneliti menyimpulkan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada berdasarkan data-data yang telah diperoleh. Selain itu peneliti juga menemukan beberapa masalah terkait penggunaan *internet banking* dan kualitas dalam

penyajian internet banking sesuai dengan standar Sistem Informasi Akuntansi, dan juga dalam praktiknya, peneliti ingin mengembangkan hal-hal baru yang dapat diimplementasikan dalam penggunaan *internet banking* yang ada di dalam fitur layanan bank maybank.

### Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan kerangka pemikiran peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang diantaranya adalah :

#### 1. Observasi

Menurut Jogiyanto (2010:89), observasi merupakan sebuah teknik pendekatan untuk mendapatkan data primer dengan pengamatan secara langsung obyek datanya. Selain itu menurut jogiyanto (2010:90-91) terdapat beberapa klasifikasi pendekatan untuk teknik observasi yaitu :

- a. Analisis Linguistik Ekstra  
Dilakukan dengan cara mengobservasi beberapa dimensi yaitu vocal (tinggi nada), tempo (ritme bicara), interaksi (tendensi mendominasi), cara bicara (ekspresi bicara).
- b. Analisis Spatial Mengobservasi berbagai hubungan antara orang secara fisik. Dalam contoh observasi tentang bagaimana seseorang berusaha untuk mendekati orang lain dengan tujuan agar orang lain tersebut merasa senang. Dalam teknik ini peneliti melakukan observasi di dalam lingkungan bank maybank terkait dengan penggunaan *internet banking* dan bagaimana kualitas dalam *internet banking* tersebut.

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah langkah yang ditempuh setelah serangkaian pengumpulan data telah terselesaikan. Hal ini dilakukan untuk penulis agar dapat mengetahui hasil dari kegiatan pengumpulan data. Pengertian dari analisis data kualitatif merupakan sebuah upaya yang dilakukan dengan bekerja menggunakan data, mengorganisasikan data, memilahnya untuk menjadi satuan yang bias dikelola, mencari dan menemukan pola, menemukan hal yang penting untuk dipelajari, dan juga menarik kesimpulan yang benar dan dapat disampaikan secara benar terhadap orang lain yang membutuhkan.

Terdapat tiga jalur analisis data kualitatif yang dilakukan yakni, *data condensation*, *data display*, dan *conclusion* (Miles,dkk:2011).

Aktivitas dalam data kualitatif yaitu:  
1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada saat pertama kali yakni mengumpulkan data primer melalui wawancara serta data sekunder yang mencakup dari proses, pelayanan, dan penanganan terkait internet banking. Setelah data di dapatkan, peneliti dapat mengkondensasi data yang terkait dengan permasalahan yang ada.

#### 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi. Penyajian dapat membantu dalam memahami hal yang terjadi dan dapat melakukan rencana kerja selanjutnya. Bentuk



penyajian data kualitatif berbentuk teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, gambar, dan bagan.

### 3. Penarikan Kesimpulan (*Conslusion Drawing*)

Kegiatan yang terakhir dalam penelitian ini adalah menarik kesimpulan dan verifikasi.

Peneliti melakukan teknik analisis data dengan mengurutkan yang bertujuan untuk mempermudah peneliti dan orang lain memahami penelitian ini, yaitu

1. Mempraktikkan kedua teknik pengumpulan data yaitu dengan cara observasi secara langsung pada bank Maybank Tuban terkait internet banking, kemudian dilanjutkan dengan wawancara kepada pegawai bagian *Customer Service* dan nasabah pengguna *Internet Banking* yang telah ditetapkan riterianya.
2. Setelah itu, menggabung semua hasil wawancara keseluruhan menjadi satu dan dicocokkan dengan topik penelitian dan kemudian mendeskripsikannya yang dapat digunakan oleh bank Maybank Tuban.
3. Selanjutnya, setelah melakukan pada poin ke dua, kemudian memberikan tingkatan dari masing-masing variabel dengan jawaban yang telah diperoleh dan mengurutkan hal-hal mendasar dan sering terjadi dan samapai ke yang jarang terjadi dalam penggunaan *internet banking*.
4. Membuat kesimpulan dari ketiga variabel topik penelitian dengan memperhatikan kelebihan, kekurangan dan dampaknya pada perusahaan dan terhadap

para nasabah-nasabah.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Sistem informasi akuntansi terkait internet banking**

Sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia terkait dengan Internet Banking, bahwa setiap perusahaan perbankan harus memberikan uraian singkat mengenai Sistem Informasi Akuntansi yang digunakan atau diterapkan dalam setiap transaksi atau kegiatan yang dilakukan menggunakan Internet Banking. Berdasarkan permasalahan yang dialami oleh Bank Maybank terkait Internet Banking peneliti menggunakan Sistem Informasi Akuntansi yang ada dalam Internet Banking. Pada dasarnya merupakan gabungan dari beberapa unsur yang bergabung dan menjadi saling terkait agar dapat merubah data menjadi data yang sesuai, unsur-unsur tersebut adalah berasal dari Sistem, Informasi, dan Akuntansi.

### **Sistem Internet Banking Maybank Tuban**

Prinsipnya Bank Maybank Tuban menggunakan standart sistem yang telah ditetapkan dan diuat oleh pusat yang memiliki beberapa unsur sistem yaitu Flexibilitas, Kemudahan penggunaan, pelaporan dan sistem keamanan.

- a. Fleksibilitas Intern Banking Maybank Tuban Sistem pada dasarnya mengikuti perkembangan dan kebutuhan oleh para nasabah karena guna memberikan kepuasan dan rasa puas terhadap nasabah. Hal ini yang

sudah dilakukan semaksimal mungkin internet banking Maybank. sistem dapat dengan mudah dan cepat eradaptasi dengan sesuatu hal yang baru seperti halnya padaa saat dulu sistem Maybank hanya mampu untuk melkukan transaksi sebatas transfer dan pengecekan saldo, tetapi pada saat ini sistem Internet Banking Maybank dengan bagus mampu memberikan hal hal yang baru dan memang dibutuhkan dengan mudah dengan berbagai panduan untuk para nasabah untuk dengan mudah digunakan.

b. **Kemudahan Menggunakan Internet Banking Maybank Tuban.**

Pada dasarnya sistem pengoperasian pada Maybank Tuban sangat mudah untuk digunakan bagi para nasabah yang baru menggunakan ataupun perubahan sistem yang juga sangat mudah digunakan. Karena sistem tersebut memang bertujuan dan digunakan untuk para nasabah pengguna Internet Banking di Maybank Tuban ini.

### **Informasi Internet Banking Maybank Tuban**

Maybank dalam menerapkan informasi tentang tata cara penggunaan, manfaat penggunaan dan pencegahan kecurangan sudah sesuai dengan Standart Operation yang ada seperti contoh di dalam Internet Banking sudah disediakan informasi- informasi yang lengkap yang dapat dilakukan dengan internet banking seperti Transfer

dana, pembayaran, pembelian pulsa, layanan Umum, tagihan dan sebagainya sudah lengkap beserta daftar perusahaan dan nomer-nomer yang akan dituju untuk melakukan transaksi menggunakan Internet Banking. Seperti contoh apabila nasabah akan melakukan transfer ke bank lain dan membutuhkan kode bank, dalam internet banking telah menyediakan daftar kode bank yang dapat dituju menggunakan Internet Banking. Hal ini merupakan sebuah informasi yang ditujukan untuk para nasabah yang bertujuan untuk semakin memudahkan para nasabah dalam melakukan transaksi tanpa perlu memikirkan daftar kode bank apabila akan melakukan kegiatan transaksi dengan bank lain.

### **Akuntansi Internet Banking Maybank Tuban**

Pada dasarnya akuntansi di dalam sistem adalah suatu komponen yang merupakan suatu data yang berguna untuk penggunaanya dalam pengolahan keuangan dan untuk meningkatkan efisiensi dalam sebuah pengambilan keputusan sehingga memungkinkan memperoleh suatu keuntungan atau dapat memperoleh informasi detail transaksi dan berguna untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan. Bagi para nasabah hasil transaksi dapat menjadi salah satu keputusan untuk tetap melakukan transaksi atau tidak dalam artian menabung.

### **Pemanfaatan Teknologi Internet Banking Maybank Tuban**

Pemanfaatan Internet Banking Maybank juga harus dituntut untuk dapat memberikan

yang terbaik bagi para nasabahnya demi menjaga hubungan baik dengan para nasabah pengguna Internet Banking. Dengan Pemanfaatan Internet Banking bagi bank menjadi keunggulan, Menurut (Dian Palupi :2019) mengatakan penting bagi bank untuk menerapkan pemanfaatan teknologi khususnya dengan Internet Banking karena Maybank sangat mudah untuk Menarik Nasabah, kemudahan pengawasan, Dapat mengurangi biaya administrasi, permudah akses bagi nasabah pengguna, informasi produk untuk menjangkau pasar lebih luas.

#### **Kualitas Layanan terkait Internet Banking bagi para Nasabah**

Pada dasarnya loyalitas nasabah atau nasabah tetap menggunakan berdasarkan dimensi layanan yang diberikan, apabila kualitas layanan baik maka akan membuat para nasabah memutuskan untuk menggunakan. Sama dengan halnya produk layanan Internet Banking Maybank. Internet Banking Maybank memperhatikan berbagai kebutuhan yang dibutuhkan oleh para nasabah. Sebelum nasabah memerlukan berbagai pelayanan yang baik, Maybank juga memberikan berbagai kemudahan dalam layanan Internet Banking dimulai dari panduan dan juga penanganan apabila terjadi permasalahan yang dihadapi oleh para nasabah pengguna.

Pada dasarnya nasabah menggunakan Internet Banking karena menginginkan kemudahan dan juga pelayanan yang baik di dalam Internet Banking selain

karena memang keterbatasan waktu, tetapi dengan penerapan sistem yang baik akan mempengaruhi nasabah.

#### **PENUTUP**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti serta yang didukung dengan uraian pembahasan diatas, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penerapan Sistem Informasi Akuntansi, Pemanfaatan Teknologi, dan Kualitas Layanan yang ada pada Internet Banking Maybank. Penelitian ini dilakukan di kantor cabang Maybank yang berada di Tuban karena adanya ketidaksesuaian sitem pada internet banking sehingga adanya permasalahan dengan nasabah. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersumber dari hasil wawancara dengan beberapa pihak yang berwenang yang ada di Maybank cabang Tuban.

Hasil penelitian ini menunjukkan dari ketiga variabel yang diteliti terdapat beberapa poin yang dapat digunakan untuk menilai secara keseluruhan Internet Banking yang ada pada Maybank Tuban.

1. Untuk Sistem Informasi Akuntansi pada Internet Banking yang ada pada Maybank Tuban sudah memenuhi standart yang telah ditentukan tanpa mengurangi ataupun menyalahi sistem yang ada. Informasi yang diberikan atau dalam artian panduan mengenai Internet Banking kepada nasabah telah disampaikan dengan baik terhadap nasabah. Hal ini yang akan memudahkan nasabah dalam pengoperasian Internet Banking tanpa harus belajar

secara individu untuk menggunakan Internet Banking.

2. Pemanfaatan Teknologi Internet Banking Maybank juga sudah dilakukan dengan baik termasuk penyediaan informasi didalam Internet Banking dan juga adanya panduan-panduan contoh transaksi yang ada didalamnya.
3. Kualitas Layanan Internet Banking juga sudah baik untuk memenuhi kebutuhan para nasabah, Maybank Tuban menerapkan Daya tanggap, Jaminan, Bukti langsung, dan kemampuan untuk Internet Banking sehingga memberikan kepuasan bagi para nasabah pengguna Internet Banking.

Pada dasarnya Maybank Tuban memanfaatkan layanan Internet Banking untuk para nasabah agar mereka mendapatkan efisiensi dalam proses layanan. Dan Maybank sudah melakukan standart-standart prosedur seperti memanfaatkan SIA didalamnya untuk menjaga para nasabahnya. Namun terjadi permasalahan yang pada dasarnya disebabkan oleh ketidaktahuan beberapa nasabah, hal ini yang menjadi penyebab utama munculnya permasalahan yang ada pada Internet Banking Maybank Tuban.

#### **Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini telah dilakukan, tetapi dalam penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan diantaranya adalah :

1. Peneliti hanya dapat mendeskripsikan beberapa faktor yang terkait, tetapi tidak dapat mendeskripsikan resiko-resiko

yang akan disebabkan penggunaan Internet Banking.

2. Peneliti tidak dapat melakukan wawancara dengan nasabah yang mengalami hal-hal terkait yang menjadi permasalahan.
3. Peneliti tidak dapat mengungkapkan kekurangan dalam Internet Banking karena dari nara sumber tidak memaparkan hal-hal terkait dalam kekurangan.
4. Selama penelitian berlangsung, peneliti tidak dapat melakukan perekaman Karen tidak adanya ijin untuk melakukan perekaman dalam Maybank Tuban.

#### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, beberapa saran yang dapat digunakan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi perbankan khususnya Maybank cabang Tuban dapat membedakan standart pelayanan informasi yang ada menjadi lebih sederhana dan sistem dapat membedakan budaya atau kebutuhan di setiap kota cabang yang berbeda.
2. Bagi peneliti yang selanjutnya dengan topic yang sama, sebaiknya tidak melakukan penelitian kualitatif saja tetapi juga kuantitatif untuk dapat mengetahui berdasarkan angka yang dinilai.
3. Penelitian yang akan datang juga diharapkan untuk dapat menggunakan variabel-variabel lain yang berhubungan dengan Internet

- Banking
4. Penelitian yang akan dilakukan dengan topik yang sama, sebaiknya menggunakan beberapa sumber informasi lain.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alfian Tan, Paulus Sukpto, dan Carles Sitompul. "PENGEMBANGAN DIMENSI KUALITAS LAYANAN E-BANKING DAN HUBUNGANNYA DENGAN KEPUASAN SERTA LOYALITAS KONSUMEN." *Jurnal ISSN* (2014): 1412-6869.
- BI. *www.bi.go.id*. n.d. minggu maret 2019.
- "Dewa Ayu Anggi dan Ida Bagus Dharmadiaksa." *PENGARUH E-COMMERCE DAN PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN UNTUK BERWIRUSAHA* (2017): 261-289.
- Dewa Ayu Anggi Pramiswari, Ida Bagus Dharmadiaksa. "PENGARUH E-COMMERCE DAN PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN UNTUK BERWIRUSAHA ." *E-Jurnal Akuntansi* (2017): 261-289.
- Fachruddin, Muhammad Fadli dan Rudy. "PENGARUH PERSEPSI NASABAH ATAS RISIKO, KEPERCAYAAN, MANFAAT, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP PENGGUNAAN INTERNET BANKING ." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi* (2016): 264-276.
- Fachruddin, Muhammad fadli dan Rudy. "PENGARUH PERSEPSI NASABAH ATAS RISIKO, KEPERCAYAAN, MANFAAT, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP PENGGUNAAN INTERNET BANKING (Studi Empiris pada Nasabah Bank Umum di Kota Banda Aceh)." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi* (2016): 264-276.
- Fuad, Hafid. *www.sindonews.com*. Kamis Januari 2017. Sabtu maret 2019.
- Jogiyanto. *Metodologi Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2010.
- Keuangan, Otoritas Jasa. *www.infobanknews.com*. Kamis Januari 2017. Sabtu maret 2019.
- larrysoftskill. <https://larrysoftskill.wordpress.com>. Selasa oktober 2011. Sabtu maret 2019.
- Maybank. *www.maybank.co.id*. n.d. minggu maret 2019.

- Nyoman, Ni Made Trisna dan I Dewa. "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT PEMANFAATAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI." *Jurnal ISSN* (2015): 1120-1136.
- Peters, Gareth. "Understanding Modern Banking Ledgers through Blockchain Technologies: Future of Transaction Processing and Smart Contracts on the Internet of Money." (2015).
- Pravitasari, Vatrareizky. "PERANCANGAN SISTEM AKUNTANSI PENJUALAN TUNAI BERBASIS WEB PADA PERUSAHAAN PUPZ MIRACLE ." *Jurnal Profita* (2016).
- produktekno. [www.produktekno.com](http://www.produktekno.com). rabu juli 2017. sabtu maret 2019.
- Setyaningsih, Eka Dyah. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN WORD OF MOUTH MELALUI MINAT TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN E-BANKING PADA BANK BNI." *Ekonomi Bisnis* 22 no.1 (2017).
- Shaikh, Aijaz, Karjaluoton Heikki. "Mobile Banking Adoption : A literature review." *Jurnal Jyvaskyla* (2015).
- Soenhadji, Reni Aggraini dan Iman Murtono. "Pengaruh Gaya Hidup dan Pemanfaatan Teknologi (e-banking) Terhadap Kepemilikan Kartu Kredit Serta Dampaknya pada Sikap Pengguna ." *Jurnal ISSN* (2016): 1907-5022.
- stats, International world. [www.internationalworldstats.com](http://www.internationalworldstats.com). desember 2017. sabtu maret 2019.
- [www.maxmanroe.com](http://www.maxmanroe.com). 2019. senin maret 2019.