

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

SKRIPSI

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



Oleh:

RACHMAN NUGROHO
2015310465

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2019**

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

SKRIPSI

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



Oleh :

RACHMAN NUGROHO
2015310565

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2019

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

Diajukan oleh:

RACHMAN NUGROHO

2015310465

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal: *11 September 2019*



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

SKRIPSI

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

Disusun Oleh

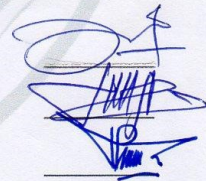
RACHMAN NUGROHO

NIM : 2015310465

Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 20 Agustus 2019

Tim Penguji

Ketua : Dian Oktarina, S.E., MM
Sekretaris : Laely Aghe Africa, S.E., MM
Anggota : Dra. Nur Suci I. Mei Murni, Ak., M.M.CA



PENGESAHAN SKRIPSI

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 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)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

DENGAN BERTAMBAH TUA BUKAN MERUPAKAN KEHILANGAN KESEMPATAN, TETAPI BERTAMBAH TUA BERARTI SEMAKIN BANYAKNYA KESEMPATAN DAN PENGALAMAN YANG AKAN KITA DAPATKAN.

Selama kita percaya dan mau berusaha maka allah akan memberikan rezeki pada waktunya, kita harus percaya itu karena allah tidak mengajarkan kita menjadi hamba yang menyerah.



Halaman Persembahan

Dengan segala puji dan bersyukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan juga hidayahnya sehingga saya Rachman Nugroho tepatnya pada tanggal 20 Agustus 2019 telah menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dan selesai menempuh perkuliahan selama 4 tahun dan sudah dinyatakan lulus pada saat sidang akhir di tanggal tersebut. Perjuangan ini tentu saja bukan hanya saya saja yang menyelesaikan tetapi juga berbagai bentuk bantuan, dukungan dan doa dari orang tua dan rekan-rekan saya selama 4 tahun ini bersama-sama. Oleh karena itu ucapan terima kasih dan rasa bersyukur terhadap Allah SWT dan juga orang-orang yang turut berepran dalam proses saya menyelesaikan kuliah ini

1. Pertama saya ingin mengucapkan terima kasih dan rasa syukur yang sangat besar kepada Allah SWT, karena tanpa ridhonya saya akan mengalami berbagai halangan dalam proses saya menyelesaikan kuliah saya.
2. Kedua saya ingin berterima kasih kepada ke dua orang tua saya yaitu ayah dan ibu, karena mereka lah yang memiliki peran sangat penting dan jasa ayah dan ibu saya dalam memperjuangkan agar saya dapat menjadi sarjana sangat besar. Berawal dari saya TK hingga menjadi seorang sarjana sungguh sangat berat dan besar pengorbanan ayah dan ibu saya. berbagai masukan dan motivasi yang selalu diberikan kepada saya dapat membakar semangat saya untuk dapat menyelesaikan tugas saya sebagai seorang anak dan tidak mengecewakan ayah dan ibu.
3. Terima kasih untuk saudar-saudara saya yang telah membantu memberikan arahan dan juga nasehat untuk tidak malas agar cepat selesai.

Terima kasih untuk mbak linda yang telah membantu memudahkan skripsi saya sehingga saya bisa mengerjakan skripsi dengan lebih mudah, dan juga terima kasih kepada mas haris, mas rizky, dan mbak erma yang telah memberi masukan nasehat untuk dapat memotivasi diri saya untuk tidak malas. Dan terima kasih kepada mas yang sering mengajak saya ngopi pada saat saya sudah merasa jenuh mengerjakan skripsi.

4. Selanjutnya saya ingin berterimakasih kepada rekan,teman berbagi berbagai masalah,penceramah skripsi, orang spesialku Asmaul Husna yang selalu memotivasi selalu membantu dan selalu memberi ceramah agar tidak malas dan segera menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang harus diselesaikan selama skripsi ini.
5. Selanjutnya terima kasih untruk keluarga besar Sugiono Family AF Tanjung pemalas yang sudah dewasa, Rio P yang selalu mabar bareng dimulai dari mobile legend sampai sekarang pubg, M.Kurnia orang tersantai dan terdiam, Faradila Eka sikap endel yang tidak pernah hilang, Adindha Ayu sosok seorang PhP tapi baik, Asyrofatul akademiknya Sugiono Family semua informasi sering berasal darinya, Sita si kecil yang sangat besar etos kerjanya, Maulina pendiam tapi daya jelajah sangat jauh, indah orang terpintar diantara kita semua. Terima kasih selalu support selalu bersama selama 4 tahun ini dan setelah ini kita akan berpisah masing-masing untuk menempuh kehidupan selanjutnya semoga kita semua tetap diberikan kekompakan dan juga kesuksesan.
6. Terima kasih untuk rekan-rekan perbanas Aditya angga, mardiansah, dimas, bayu, azka, essam, riza, mirna, ilham, rizkia, yulia, ain

ul, dan semua teman-teman yang telah membantu dan mensupport saya selama kurang lebih 4 tahun ini.

7. Selanjutnya untuk pemilik-pemilik warung yang turut membantu saya dalam mengerjakan skripsi saya terima kasih untuk wawan warkop trembesi, warkop ng ng, dan pihak-pihak lain yang memiliki peran dalam skripsi saya.



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan pada kehadirat Allah SWT yang telah memberi rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Sistem Informasi Akuntansi, Pemanfaatan Teknologi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Penggunaan Internet Banking Pada Maybank Cabang Tuban”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menempuh Ujian Sarjana Akuntansi di STIE Perbanas Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan dikarenakan oleh segala keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki. Namun penulis berusaha untuk mempersembahkan skripsi ini sebaik-baiknya agar dapat memiliki manfaat bagi banyak pihak. Oleh karena itu, penulis akan menerima segala bentuk kritik dan saran yang membangun dalam perbaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bimbingan, dukungan dan juga bantuan dari berbagai pihak baik moril maupun materil, sehingga skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini dengan ketulusan hati yang paling dalam, penulis mengucapkan terima kasih yang sangat besar kepada :

1. Ketua Yayasan STIE Perbanas Surabaya
2. Bapak Dr. Nanang Shonhadji S.E., Ak., M.Si.,CIBA.,CMA selaku Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Laely Aghe Africa, S.E.,MM selaku dosen pembimbing yang senantiasa sabar dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan dan mengerjakan sesuai dengan yang diharapkan dengan baik.

4. Ibu Dian Oktarina, S.E.,MM selaku Dosen penguji sidang proposal dan penguji sidang skripsi yang memberikan kritik dan saran yang baik dan juga memberi arahan pada saat pelaksanaan sidang berlangsung.
5. Dra. Nur Suci I.Mei Murni, Ak., M.M.CA selaku Dosen penguji sidang proposal dan penguji sidang skripsi yang memberikan kritik dan saran yang baik dan juga memberi arahan pada saat pelaksanaan sidang berlangsung.
6. Seluruh dosen, staff, dan karyawan STIE Perbanas Surabaya, dan juga rekan-rekan mahasiswa dan mahasiswi Program Studi Akuntansi STIE Perbanas Surabaya yang sudah berperan selama proses pengerjaan skripsi.
7. Staff pegawai maybank khususnya Erlinda Kurniawati yang membantu dalam proses penelitian yang berlangsung dan memberi informasi-informasi yang dibutuhkan dalam topik penelitian.
8. Pimpinan, staff dan karyawan Bank Maybank Tuban yang mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian yang dibutuhkan dan juga memberi nasihat dan masukan yang dibutuhkan.
9. Seluruh pihak yang memberi fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan selama dalam proses pengerjaan skripsi.

Setelah melalui proses selama 4 tahun yang penuh dengan tantangan, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang tentunya masih banyak kekurangan dan juga jauh dari kata sempurna. Walaupun demikian, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan bagi penulis khususnya.

Kiranya tidak ada kata yang pantas diucapkan selain terimakasih yang sebesar-besarnya, dengan iringan doa semoga bantuan dari seluruh pihak yang terlihat mendapatkan amal baik dan ridha dari Allah SWT.

Semoga Allah senantiasa melimpahkan taufiq dan hidayahnya kepada penulis dan semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini.

Surabaya, September 2019

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
ABSTRAK.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sitematika Penulisan Skripsi.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori.....	21
2.2.1 Teori Aksi (<i>Action Theory</i>).....	21
2.2.2 Triangulasi.....	23
2.2.3 Pengertian Internet Banking.....	25
2.2.4 Fungsi Internet Banking.....	28
2.2.5 Sistem Informasi Akuntansi.....	30
2.2.6 Pemanfaatan Teknologi.....	31
2.2.7 Kualitas Pelayanan.....	32
2.3 Kerangka Pemikiran.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Rancangan Penelitian.....	36
3.2 Lokasi Penelitian.....	37

3.3	Subjek Penelitian.....	37
3.4	Batasan Penelitian	38
3.5	Data dan Metode Pengumpulan Data.....	38
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.7	Unit Analisis	41
3.8	Daftar Pertanyaan.....	42
3.9	Teknik Analisis Data.....	44
3.9.1	Keabsahan Data	46
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN HASIL PENELITIAN		47
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	47
4.1.1	Profil Perusahaan	47
4.1.2	Sejarah Singkat Bank Maybank.....	47
4.1.3	Visi dan Misi Bank Maybank.....	48
4.1.4	Struktur Organisasi Bank Maybank.....	49
4.1.5	Produk Bank Maybank	51
4.2	Maybank2u (Internet Banking).....	61
4.2.1	Syarat Dan Ketentuan Penggunaan Internet Banking Pada Maybank.....	61
4.3	Hasil Pembahasan Penelitian	67
4.3.1	Sistem informasi akuntansi terkait internet banking.....	70
4.3.2	Pemanfaatan teknologi terkait internet banking	78
4.3.3	Kualitas layanan terkait internet banking bagi para nasabah.....	84
BAB V PENUTUP.....		90
5.1	KESIMPULAN	90
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	91
5.3	Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Laporan Nasabah Pengguna Layanan E-Channel Periode 2019	69
Tabel 4.2	Daftar Operator Pulsa Dengan Internet Banking	76
Tabel 4.3	Daftar Harga Pulsa Internet Banking	77



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Internet User In Indonesia	2
Gambar 4.2	Pelayanan Pendaftaran dan Pengaduan Internet Banking	66
Gambar 4.3	Prestasi Maybank 2019	80
Gambar 4.4	Promo Internet Banking Maybank dengan OVO	83
Gambar 4.5	Promo Tabungan Internet Banking	83



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Bukti Wawancara
- Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara
- Lampiran 3 Bukti Kode Bank Maybank Cabang Tuban



**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

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.

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

RACHMAN NUGROHO
2015310465
EMAIL : Inugrachman@gmail.com

ABSTRAK

Penggunaan Internet saat ini dimanfaatkan bukan hanya untuk mencari informasi tetapi juga untuk bisnis ataupun transaksi secara online. Perbankan sebagai salah satu industri jasa yang menyediakan berbagai transaksi juga memanfaatkan internet. Internet Banking yang merupakan jasa yang dikeluarkan oleh perbankan untuk dapat memenuhi berbagai kebutuhan, selain itu beberapa faktor seperti biaya yang kompetitif dan pemanfaatan teknologi dalam persaingan yang ada saat ini menjadikan Internet Banking menjadi salah satu produk yang dapat di pertimbangkan. Kualitas layanan dalam internet banking menjadi salah satu hal yang diperhatikan oleh perbankan guna untuk memenuhi kebutuhan yang diharapkan. Penelitian ini juga menganalisis Sistem Informasi Akuntansi yang ada pada perbankan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur Sistem Informasi Akuntansi, Pemanfaatan Teknologi, dan Kualitas Layanan pada Internet Banking pada Maybank Tuban. Penelitian ini di lakukan di Bank Maybank Cabang Tuban dengan melakukan wawancara terhadap staff Bank Maybank yang berkaitan dengan Internet Banking.

Hasil penelitian menunjukkan Sistem Informasi Akuntansi Internet Banking Maybank Tuban telah memenuhi standart yang ditentukan. Kemudian Pemanfaatan Teknologi Internet Banking Maybank Tuban telah dilakukan dengan baik termasuk dalam penyediaan informasi. Kualitas Layanan pada Internet Banking sudah memnuhi dalam kebutuhan persaingan dan juga pelayanan.

Kata Kunci : Internet Banking, Sistem Informasi Akuntansi, Pemanfaatan Teknologi, Kualitas layanan.