

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

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.

5.2 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 narasumber tidak memaparkan hal-hal terkait dalam kekurangan.
4. Selama penelitian berlangsung, peneliti tidak dapat melakukan perekaman Karena tidak adanya izin untuk melakukan perekaman dalam Maybank Tuban.

5.3 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 selanjunya dengan topik yang sama, sebaiknya tidak hanyan 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 tidak hanya dengan melakukan terhadap pihak terkait tetapi didukung dengan informasi lainnya

DAFTAR PUSTAKA

- Alfian, T., Paulus, S. & Carles Sitompul. (2014). Pengembangan Dimensi Kualitas Layanan E-Banking dan Hubungannya Dengan Kepuasan Serta Loyalitas Konsumen." *Jurnal ISSN* : 1412-6869.
- Bank Indonesia. Pernyataan Bank Indonesia terkait Internet Banking. www.bi.go.id. n.d, diakses pada minggu 9 maret 2019.
- Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- "Dewa, A., & Ida, B. D. (2017) Pengaruh *E-Commerce* dan Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Dalam Pengambilan Keputusan untuk Berwirausaha : 261-289.
- Fachruddin, Muhammad, S., & Rudy. (2016) Pengaruh Persepsi Nasabah Atas Resiko, Kepercayaan, Manfaat, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Internet Banking (Studi Empiris pada Nasabah Bank Umum di Kota Banda Aceh)." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi* : 264-276.
- Fuad, Hafid. Surve Otoritas Jasa Keuangan frekuensi penggunaan Internet Banking (2017) www.sindonews.com. diakses pada sabtu 9 maret 2019.
- Jogiyanto. (2010) *Metodologi Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Yogyakarta. BPFE Yogyakarta.
- Otoritas Jasa Keuangan .Penggunaan Internet Banking (2017) www.infobanknews.com. diakses pada sabtu 9 maret 2019.
- larrysoftskill. <https://larrysoftskill.wordpress.com>. (2011). diakses pada sabtu 9 maret 2019.
- Maybank. www.maybank.co.id. n.d. diakses pada minggu 10 maret 2019.
- Nyoman, Ni Made, T., & I Dewa. (2015) Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi Akuntansi." *Jurnal ISSN* : 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, V. (2016) Perancangan Sisitem Akuntansi Penjualan Tunai Berbasis WEB Pada Perusahaan PUPZ MIRACLE ." *Jurnal Profita*.

Produktekno. www.produktekno.com. rabu juli 2017. diakses pada sabtu 9 maret 2019.

Setyaningsih, E. (2017) Pengaruh Kualitas Layanan dan Word of Mouth Melalui Minat Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking Pada Bank BNI." *Ekonomi Bisnis* 22 no.1 .

Shaikh, A., & Karjaluton, H. (2015) Mobile Banking Adoption : A literature review." *Jurnal Jyvaskyla* .

Soenhadji, R. A. & Iman, M. (2016) Pengaruh Gaya Hidup dan Pemanfaatan Teknologi (e-banking) Terhadap Kepemilikan Kartu Kredit Serta Dampaknya pada Sikap Pengguna ." *Jurnal ISSN* : 1907-5022.

International World Stats. (2017). Tabel survey Penggunaan Internet dunia www.internationalworldstats.com, diakses pada sabtu 9 maret 2019.

Maxmanroe. Pengertian Internet Secara Umum. (2019) www.maxmanroe.com. diakses pada senin 11 maret 2019.

Institusi Maybank. www.cermati.com diakses pada tanggal 5 juli 2019

Maybank. www.maybank.co.id. n.d. diakses pada 5 juli 2019

