

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**IMPLEMENTASI PELAYANAN *E-BANKING* DI BANK SYARIAH  
INDONESIA (BSI) KANTOR CABANG PEKANBARU SUDIRMAN 2**

**LAPORAN AKHIR**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat Guna

Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)

Fakultas Syariah dan Hukum



Oleh :

**RIZKA ANGGRAINI**

**NIM: 01920620985**

**PROGRAM STUDI D-III**

**PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**2022 M/1443**


## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Laporan akhir dengan judul “ Implementasi Pelayanan E-Banking Di Bsi Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2 “ yang ditulis oleh:

Nama : Rizka Anggraini  
NIM : 01920620985  
Jurusan : D3 Perbankan Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 13 juli 2022  
Pembimbing Laporan Akhir



Zuraidah, M. Ag

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

**Nama** : Rizka Anggraini  
**NIM** : 01920620985  
**Tempat/ Tgl. Lahir** : Giri Sako, 11 Oktober 2000  
**Fakultas/Pascasarjana** : Syariah dan Ilmu Hukum  
**Prodi** : D3 Perbankan Syariah  
**Judul Laporan Akhir\***:

**IMPLEMENTASI PELAYANAN E-BANKING DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KANTOR CABANG PEKANBARU SUDIRMAN 2**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. **Penulisan Laporan Akhir \* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.**
2. **Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.**
3. **Oleh karena itu Laporan Akhir , \*saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.**
4. **Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Laporan Akhir\*saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.**

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 09 Juli 2022

Yang membuat pernyataan

  
**Rizka Anggraini**  
**NIM : 01920620985**



- **pilih salah satu sesuai jenis karya tulis**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang. Dilarang mengutip, mendistribusikan, atau menyebarkan secara elektronik atau cetak tanpa izin dari UIN Suska Riau. Pengujiannya hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### Rizka Anggraini (2022) : **Implementasi Pelayanan *E-Banking* Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kemajuan teknologi dalam berbagai bidang termasuk perbankan, mengharuskan bank meningkatkan pelayanan kepada nasabah dengan meluncurkan produk E-Banking. E-Banking merupakan pelayanan jasa bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Dan bisa digunakan kapan saja maka dari situ untuk mempermudah nasabah jika terdapat terkendala langsung bisa menghubungi Bank terdekat agar tidak terjadi kesalahan dan biasanya bank langsung memeriksa layanan tersebut jika paling lama cuman 3 hari tapi terkadang tidak sampai berhari-hari.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, bagaimana implementasi pelayanan e-banking di bank syariah indonesia (BSI) Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2 dan apa saja keunggulan dan kelemahan *e-banking* di bank syariah indonesia (BSI) Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2.

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2. Menggunakan metode deskriptif kualitatif. Adapun informan dalam penelitian ini berjumlah 3 orang yaitu : Customer Service Representative 1 Orang, dan 2 orang nasabah BSI Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara dan analisis dokumen, kerangka teknik serta analisis data dalam penelitian ini yaitu *deskriptif kualitatif* sedangkan teknik penulisan menggunakan metode deskriptif dan induktif. dan sumber data terdiri dari data primer dan sekunder.

Hasil dari penelitian ini dapat di simpulkan oleh bahwa implementasi pelayanan e-banking di bank BSI Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2. Antara lain banyaknya fitur-fitur yang memudahkan nasabah untuk cek saldo, transfer antar bank atau beda bank, pembayaran, pembelian, transaksi terjadwal, e-mas, buka rekening , berbagi ziswaf dan top up wallet. Dari beberapa pedoman yang sudah tertera di bank BSI Kantor Cabang Sudirman 2 ini mempermudah nasabah melakukan transaksi. Saling menguntungkan bagi pihak nasabah ataupun pihak bank.

Keunggulan dan hambatan atau kelemahan E-Banking yang sering terjadi di bank BSI Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2. Keunggulannya e-banking yaitu mempermudah nasabah melakukan transaksi selama 24 jam dari segi efisiensi waktu dan efektifitas ekonomi. Sedangkan kelemahan e-banking ini salah satunya yaitu terkendala oleh jaringan terutama bagi masyarakat di desa dan minimnya pengetahuan teknologi dikarenakan kurangnya ilmu pengetahuan masyarakat tentang fasilitas e-banking sehingga masih banyak yang tidak mengerti dalam penggunaan teknologi.

**Kata Kunci : *Pelayanan, E-Banking***

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan petunjuk dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir (TA) dengan judul **“IMPLEMENTASI PELAYANAN E-BANKING DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KANTOR CABANG PEKANBARU SUDIRMAN 2”**. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada pembimbing umat, yakni Rasulullah SAW, sanak keluarga, dan umatnya hingga akhir zaman.

Karya tulis ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban ilmiah selama penulis mengikuti proses akademik di Fakultas Syariah dan Hukum Program D3 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga pada kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Kedua Pahlawanku : Ayahanda Nurkamat dan ibunda Ginem, yang telah bersusah payah membesarkan dan memberikan motivasi yang tak terhingga, serta Kakakku : Eliza Nurgianti, dan adik-adikku : Kaesya Ahmad Juliansyah dan Fikri Al Mufit yang senantiasa memberikan semangat kepada penulis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penulis menghaturkan banyak terima kasih yang amat sangat besar, kalian adalah jiwa dalam setiap nafasku, yang membangkitkan semangatku.

2. Yang terhormat Bapak Prof. Dr. Hairunnas, M.Ag selaku Rektor UIN Sultan Syarif Kasim Riau beserta seluruh civitas akademika yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu sedalam-dalamnya di kampus UIN Sultan Syarif Kasim Riau ini.
3. Yang terhormat Bapak Dr. Zulkifli.M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sultan Syarif Kasim Riau. Serta Bapak Dr.H. Erman, M.Ag selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. H.Mawardi, S.Ag,M.Si selaku Wakil Dekan II, dan Ibu Dr. Sofia Hardani, M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Yang terhormat Ibu Dr. Nurnasrina, SE. M.Si selaku ketua jurusan D3 Perbankan Syari'ah dan Ibu Dr. Jenita, SE, MM selaku Sekretaris Jurusan D3 Perbankan Syari'ah.
5. Yang terhormat Ibu Zuraidah, M.Ag selaku dosen pembimbing yang telah memberikan nasehat dan arahan sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
6. Yang terhormat Ibu Darnnilawati, S.E., M.Si., selaku Pembimbing Akademik yang memberikan nasehat dalam masa perkuliahan.
7. Segenap Dosen dan Staf pengajar di jurusan D-III Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama proses perkuliahan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Bapak Muhamad Rusdy Selaku Branch Manager PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2 dan seluruh karyawan yang telah memberikan tempat seluas-luasnya bagi penulis untuk melakukan penelitian dan beberapa kesempatan untuk membantu penyelesaian penelitian.
9. Sahabat-sahabatku : Zahratul Arini, Rika Septi Mega Safira, Anggun Eviana Ningsih, Kak Tari Ambarwati, yang telah banyak membantu dan memberikan support kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Teman-teman Angkatan sejawat seperjuangan terkhusus teman-teman Perbankan Syariah 19 yang selalu gigih memberikan semangat dan motivasi.

Semoga kebaikan dan ketulusan mereka semua menjadi amal jariyah disisi Allah SWT. Penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam mengerjakan Laporan Akhir ini, namun semua tidak lepas dari kekurangan. Maka dari itu, kritik dan saran serta merta penulis dengan segenap hati demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Pekanbaru, 08 Juni 2022

Penulis

Rizka Anggraini

NIM: 0192020985



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	9
C. Perumusan Masalah .....	10
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	10
E. Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II KAJIAN TEORI.....</b>	<b>13</b>
A. Implementasi .....	13
B. Pelayanan .....	15
C. Pelayanan dalam Pandangan Islam.....	17
D. Internet <i>Banking</i> ( <i>E-Banking</i> ) .....	18
E. Peneltian Terdahulu .....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Pendekatan Penelitian.....	25
C. Lokasi Penelitian .....	26
E. Informan Penelitian .....	27
F. Sumber Data .....	27
G. Teknik Pengumpulan Data .....	28
H. Teknik Analisis Data .....	28
I. Teknik Penulisan.....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2 .....	30

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B.	Implementasi Pelayanan E-Banking Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2 .....	37
C.	Keunggulan dan Kelemahan <i>E-Banking</i> .....	444
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>50</b>
A.	KESIMPULAN .....	50
B.	SARAN.....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>52</b>
Lampiran 1		
Lampiran 2		
Lampiran 3		





## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan di dunia perbankan sangat ketat terutama pada persingannya. Dalam kemenangan daya persaingan itu memerlukan keunggulan dalam setiap bank tersebut, maupun dari pihak sumber daya manusia atau disebut dengan (SDM), untuk menjalankan fungsi bank sebagai *intermediary financial* baik di bidang *funding* maupun *lending*. Dan selain itu dalam perkembangannya bank juga menjalankan bisnis dalam bidang jasa (*fee based income product*).<sup>1</sup>

Kegiatan jasa perbankan akhir-akhir ini merupakan kegiatan yang diharapkan oleh perbankan dapat meningkatkan pendapatan bank dari fee atas jasa perbankan tersebut. Beberapa bank berusaha meningkatkan teknologi dan sistem informasi agar dapat memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan adalah pelayanan yang cepat dan akurat. Saat ini harapan nasabah dalam pelayanan bank adalah kecepatan dan ketepatan, sehingga bank berlomba-lomba untuk selalu berinovasi dalam memberikan produk pelayanannya.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Julius R. Latu maerissa, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hlm. 284.

<sup>2</sup> Ismail, *Manajemen Perbankan* (Jakarta:Kencana Prenamedia Group, 2010) h. 6.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perkembangan teknologi mempengaruhi segala aspek, termasuk perkembangan teknologi perbankan yang tujuannya memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dan memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi. Seiring perkembangan waktu, yang berisi tentang pelaksanaan prinsip-prinsip syariah dalam kegiatan penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa dari bank syariah. terjadi perkembangan transaksi ekonomi, tentu kebutuhan nasabah akan kemudahan melakukan transaksi semakin meningkat.

Lembaga perbankan berfungsi sebagai lembaga perantara keuangan, melakukan transaksi seperti penyaluran dan penghimpunan dana. Dana yang dihimpun oleh bank syariah maupun konvensional dari masyarakat yang kelebihan dana akan disalurkan kepada masyarakat yang sangat membutuhkan. dan dari situ munculnya proses pembangunan ekonomi bagi masyarakat. Pihak bank menginginkan agar masyarakat mau menyimpan uang di bank disitu pihak bank memberikan berupa balas jasa seperti (bagi hasil, hadiah, pelayanan dan jasa lainnya) akan diberikan terhadap orang yang menyimpannya. Dan apabila semakin tinggi balas jasa yang diberikan, akan menambah minat masyarakat untuk menyimpan uangnya di bank.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Djoni S. Ghazali & Rachmadi Usman, *Hukum Perbankan*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), h. 136.



Ada beberapa peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dalam mengatur kinerja bank syariah di Indonesia antara lain <sup>4</sup>:

1. PBI No. 9/19/PBI/2007 yaitu membahas tentang melaksanakan kegiatan dana, penyaluran dana dan pelayanan jasa, Bank syariah (Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah) wajib memenuhi Prinsip Syariah
2. PBI No.6/2/PBI/2004 yang membicarakan tentang bank umum yang menjalankan kegiatan usaha atau tugasnya berdasarkan atas prinsip-prinsip Syariah.

Teknologi informasi mengalami kemajuan yang sangat pesat seiring dengan kemajuan dan perkembangan zaman. Kemajuan teknologi mempunyai efek yang sifatnya multiplier (pengganda). Kemajuan teknologi menyebabkan kemajuan di bidang lainnya, salah satu bidang tersebut adalah sistem pembayaran. Kemajuan teknologi di bidang komunikasi. Terutama internet dan telepon genggam sangat berpengaruh terhadap perkembangan sistem pembayaran.<sup>5</sup>

Dalam upaya meningkatkan layanan konsep dasar teknologi informasi di industri perbankan dan mempermudah akses nasabah atau pelanggannya. Untuk mencapai prestasi yang meningkat perbankan membutuhkan peranan teknologi informasi untuk mempercepat pertumbuhannya, dari berbagai bidang industri perbankan merupakan perusahaan mengadopsi terbesar teknologi informasi.

<sup>4</sup> <http://journal.unnes.ac.id/siu/index.php/eeai>, di akses pada hari senin, tanggal 2 febuari 2022, pukul 19:05

<sup>5</sup> Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen*, (Bogor:Ghalia Indonesia, 2011), h. 346

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penggunaan ini sangat meluas baik maupun efisien internal maupun kepentingan nasabah. Teknologi yang maju dan berkembang saat ini yaitu untuk pelayanan jasa perbankan seperti teknologi Electronic Banking atau E-Banking. E-Banking juga perlu memperhatikan beberapa unsur pemasaran. Untuk memasarkan jasa tersebut beberapa unsur pemasaran yang akan digunakan adalah unsur-unsur bauran pemasaran jasa. Bauran pemasaran adalah alat bagi pemasar yang terdiri atas berbagai unsur suatu program pemasaran yang perlu di pertimbangkan agar implementasi strategi pemasaran dan positioning yang ditetapkan berjalan dengan sukses.

E-Banking secara umum adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi penyampain data melalui ponsel atau *General Package Radio Service* (GPRS) dengan sarana telepon seluler. E-Banking diartikan sebagai fasilitas sebagai nasabah bank untuk dapat melakukan aktifitas perbankan mereka secara lebih leluasa dan tidak harus berjumpa secara fisik di bank tersebut.

Kemajuan teknologi E-Banking sangat pesat bersamaan dengan kemajuan interkoneksi pelayanan dan komunikasi dan melalui jaringan kabel maupun wireless (tanpa kabel).

Ternyata E-Banking telah melahirkan beberapa produk, yaitu :

1. *Internet Banking* (via internet atau komputer)
2. *Mobile Banking* (via handphone)
3. *SMS Banking* (via SMS)



Produk tersebut membuat lompatan teknologi yang luar biasanya, dan nasabah bisa bertransaksi 24 jam, nasabah dibuat nyaman pada produk jasa ini.<sup>6</sup>

Manfaat E-Banking dapat digunakan untuk transaksi-transaksi pemindah bukuan sesama BSI syariah. Transer antar bank, informasi saldo mutasi rekening hingga 20 transaksi. Dengan kata lain kata E-Banking adalah distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan sarana telepon seluler untuk dapat melakukan aktifitas perbankan mereka secara lebih menghemat waktu karena dilakukan kapanpun.

Keberhasilan E-Banking sebenarnya tergantung pada nasabah itu sendiri. Bagaimana nasabah tersebut dapat menerima sistem yang berbasis online ini menguntungkan dan tidak merugikan dirinya, maka penting bagi pihak perbankan untuk mengontrol nasabahnya selama mengoperasikan layanan tersebut. Berbagai golongan nasabah baik muda hingga tua harus tetap diperhatikan apakah sudah bijak dalam menggunakannya.

Penggunaan internet banking tentunya juga didasari dari persepsi atau itikad baik yang ada pada nasabah. Persepsi inilah yang nantinya akan membentuk karakter seseorang dalam mengoperasikan suatu teknologi. Persepsi kepercayaan, kemudahan, manfaat, serta risiko sangat diperhitungkan dalam melakukan suatu transaksi di dunia maya. Faktor jarak keamanan dan kenyamanan yang menjadi faktor penghalang karena tidak bertatap muka secara langsung oleh pihak bank. Dan masih banyak lagi hal yang perlu dilakukan dan

<sup>6</sup> Muhammad, *Sistem dan Prosedur Operasiaonal Bank Syariah*, (Yogyakarta: UII Press Yogyakarta,2005),h. 65

dipertimbangkan dalam mengadopsi layanan E-Banking variabel persepsi kepercayaan, kemudahan, manfaat serta risiko digunakan untuk melihat sejauh mana resepsi masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut.

Pelayanan adalah kegiatan memberikan jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.<sup>7</sup>

Bank syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah dalam kegiatannya dapat memberikan atau tidak memberikan jasa dalam pembayarannya<sup>8</sup>. Prinsip syariah di dalam perbankan adalah sebagai berikut peraturan dalam hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk menyimpan dan atau pembiayaan yang kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan prinsip bagi hasil (mudharabah).<sup>9</sup> Yaitu akad kerja sama usaha antara dua pihak di mana pihak pertama (shahibul maal) menyediakan 100% modal, sedangkan yang lain pengelola, keuntungan dalam usaha ini bagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak (musyarokah) yaitu akad kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha di mana masing pihak memberikan kontribusi dana dalam kesepakatan bahwa keuntungan resiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan. Prinsip jual beli barang dalam memperoleh

<sup>7</sup> Melayu Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta:PT. Bumi Aksara, 2005), h. 152.

<sup>8</sup> Antonio M Syafe'i, *Bank Syariah dan Teori Kepraktek*, (Jakarta:Gema Insani Press, 2001), h.5

<sup>9</sup> *Ibid.*, h. 95

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keuntungan (*murabahah*) dan (*ijarah*) yaitu akad pemindahan guna atas barang jasa melalui pembayaran upah sewa tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atau barang itu sendiri <sup>10</sup> atau dengan adanya pemilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak lain (*ijarah wa iqtina*).<sup>11</sup>

Menurut Undang-undang No. 21 tahun 2008, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah<sup>12</sup>. Sedangkan menurut Sutan Remy Shahdeiny perbankan syariah adalah lembaga yang berfungsi sebagai intermediasi yaitu mengarahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut pada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk pembiayaan tanpa berdasarkan prinsip bunga, melainkan berdasarkan prinsip syariah.<sup>13</sup>

Sejarah Internet Banking dimulai tahun 1980an, implementasi E-Banking dan Mobile Banking mulai dilakukan di beberapa bank Indonesia. Dan pada tahun 1980an Bank Amerika dan Eropa melalui penelitian dan percobaan pada konsep *Home Banking*. Ketika itu komputer dan internet banking belum berkembang pengguna home banking pada dasarnya terbuat dari mesin fax dan telepon untuk memudahkan layanan kepada pelanggan.

<sup>10</sup> *Ibid.*, h. 90

<sup>11</sup> Undang-Undang No 10 Tahun 1998 *Tentang Perbankan*.

<sup>12</sup> M. Nur Rianto Al-Arif, *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis Praktis*, (Bandung: CV Pustaka Setia), h. 98

<sup>13</sup> Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Islam*, Jakarta: PT Pustaka Utama Grafiti, cet ke-3, 2007, h. 1



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada bulan oktober 1994, layanan perbankan online internet banking pertama di Amerika mulai dikenal pengembangnya adalah Stanford Federal Credit Union yang merupakan sebuah lembaga bergerak di bidang keuangan, tapi hal ini menciptakan pro dan kontra dari uang elektronik, internet banking menjadi sebuah revolusi yang meningkatkan perananan sektor realnya.

Namun adanya E-Banking ini tidak hanya mengenai kepuasan pada layanan nasabah saja yang diperhatikan, ataupun mengenai kemudahan yang ditawarkan oleh pihak perbankan manapun. Namun hal yang perlu diperhatikan juga yaitu pengaruhnya terhadap tingkat bertransaksi nasabahnya sendiri dengan menggunakan layanan E-Banking mengingat e-banking ini memiliki beberapa jenis produk untuk memberikan layanan kepada nasabahnya.

Begitu halnya juga dengan Bank Syariah Indonesia kantor cabang Pekanbaru Sudirman 2, untuk memuaskan nasabah modern saat ini mereka juga memiliki Internet Banking. Internet Banking merupakan layanan perbankan aman yang dapat dipercaya tetapi seperti yang kita ketahui bahwa pelayanan E-Banking ini masih menimbulkan kekurangan bagi kepuasan masyarakat dikarenakan yaitu menimbulkan kemacetan di karenakan jaringan yang kurang stabil. Karena penggunaan E-Banking ini cukup banyak disinilah evaluasi harus dilakukan terhadap layanannya. Diharapkan kepuasan nasabah dan mengidentifikasinya untuk dimanfaatkan guna mempertahankan eksistensi BSI di berbagai aspek layanan nasabah akan terus bertambah dan kualitas mampu ditingkatkan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Karena kemampuan teknologi yang makin canggih membuat masyarakat setempat ingin melakukan transaksi e-banking. Untuk wilayah kota jika memiliki kendala dalam bertransaksi bisa langsung ke lokasai karena langsung di arahkan kepetugasnya beda lagi untuk masyarakat yang jauh dari kota ini membuat mereka payah mendapatkan informasi tersebut.

Dari wawancara penulis dengan salah satu nasabah BSI mengatakan bahwa layanan internet banking sangat memudahkan nasabah dalam bertransaksi, hanya saja bagi masyarakat di desa terkendala jaringan, layanan ini jadi kurang lancar<sup>14</sup>.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut mengenai **“IMPLEMENTASI PELAYANAN E-BANKING DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KANTOR CABANG PEKANBARU SUDIRMAN 2”**

### B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini terarah dan tidak menyimpang dari topik maka penulis membatasi pembatasan dalam penelitian ini dalam pelaksanaan layanan E-Banking dalam menarik nasabah pada pada BSI Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2.

<sup>14</sup> Siti Nurjannah. Nasabah Bank BSI Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2, wawancara 1 Januari 2022



### C. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumus masalah yang di kemukakan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi pelayanan *E-Banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pekanbaru, Sudirman 2 ?
2. Apa saja keunggulan dan kelemahan pelayanan *E-Banking* pada di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pekanbaru, Sudirman 2?

### D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut:
  - a. Untuk mengetahui implementasi pelayanan *E-Banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pekanbaru, Sudirman 2
  - b. Untuk mengetahui keunggulan dan kelemahan *E-Banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2
2. Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:
  - a. Bagi peneliti  
Menambah wawasan dan pemahaman khususnya bagi penulis dan masyarakat pada umumnya. Dan salah satu syarat untuk menyelesaikan perkuliahan di jurusan D-III Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Bagi perusahaan

Memberikan manfaat kepada PT. Bank BSI Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2, sehingga dapat dijadikan sebagai masukan atau pertimbangan dalam pelayanan E-Banking.

**E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini disajikan agar dapat mengetahui apa yang akan diuraikan selanjutnya untuk keperluan itu dirancangan penyusunan penelitian akan kedalam lima bab, antara lain:

**BAB 1 : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan..

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menjelaskan tentang pengertian Implementasi, Pelayanan, Pelayanan dalam Islam, Internet Banking, (E-Banking), dan Penelitian Terdahulu.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, informan

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik penulisan.

#### BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan hasil gambaran umum BSI Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2, Implementasi Pelayanan E-Banking di Bank BSI Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2 serta keunggulan dan kelemahan E-Banking.

#### BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Implementasi

Kata implementasi sendiri berartikan sebagai penerapan. Secara umumnya, implementasi merupakan penerapan dari sebuah rencana yang sudah dibuat dengan matang. Jadi, Implementasi adalah suatu rencana yang dilakukan agar tercapai suatu tujuan tertentu.<sup>15</sup>

Penjelasan mengenai implementasi dari pendapat yang lain menerangkan, tindakan melakukan rencana yang telah direncanakan sebelumnya dengan matang. Suatu implementasi bermaksudkan pada suatu mekanisme yang dirancang pada sebuah sistem.<sup>16</sup>

Pada pengertian implementasi, tujuan Implementasi adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan rencana yang sudah direncanakan sebelumnya.
2. Menguji dan mendokumentasikan prosedur dalam penerapan perencanaan.
3. Mewujudkan tujuan yang akan dicapai didalam perencanaan yang sudah dirancang.
4. Mengetahui kemampuan dari masyarakat saat menerapkan kebijakan yang telah dirancang sebelumnya.

<sup>15</sup> Muhamad Nurkamal Fauzan Lalita Chandiany Adiputri. *Tutorial Membuat Protipe Prediksi Ketinggian Air (PKA) Untuk Pendeteksi Banjir Peringatan dini Berbasis Iot*. (Bandung: Kreatif Industri Nusantara, 2019), h. 79

<sup>16</sup> *Ibid*, h. 80

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Mengetahui tingkat keberhasilan pada suatu kebijakan untuk perbaikan dan meningkatkan kualitas.<sup>17</sup>

Menurut para ahli pengertian implementasi yaitu:

**Inu Kencana Syafie** mengatakan bahwa implementasi adalah apa yang terjadi setelah peraturan perundang-undangan ditetapkan, yang memberikan otoritas pada suatu program, kebijakan, manfaat atau suatu bentuk hasil (*output*) yang jelas (*tangible*). Istilah implementasi menunjuk pada sejumlah kegiatan yang mengikuti pernyataan maksud tentang tujuan program dan hasil yang diinginkan oleh para pejabat pemerintah.

**Meriles S. Grindle** mengatkan bahwa implementasi adalah membentuk suatu kaitan (*lingkage*) yang memudahkan tujuan kebijakan biasa direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan pemerintah di mana sarana tertentu telah dirancang dan dijalankan dengan harapan sampai pada tujuan yang diinginkan.

**Purwanto dan Sulistyastuti** mengatakan implementasi intinya adalah kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan (*to deliver policy output*) yang dilakukan oleh para implementor kepada kelompok sasaran (*target group*) sebagai upaya untuk mewujudkan kebijakan.<sup>18</sup>

**Agustino** mengatakan bahwa implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, di mana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan, sehingga akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan tersendiri.

<sup>17</sup> *Ibid.*, h. 80

<sup>18</sup> Purwanto dan Sulistyastuti, *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan*, (Bumi Aksara Jakarta: 1991), h. 21



#### Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Grindle** mengatakan bahwa implementasi adalah memberikan pandangannya tentang implementasi dengan mengatakan secara umum, tugas implementasi adalah membentuk suatu kaitan yang memudahkan tujuan kebijakan bisa direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan pemerintah.

## B. Pelayanan

Secara sederhana istilah pelayanan (*Service*) bisa diartikan sebagai “melakukan sesuatu bagi orang lain”.<sup>19</sup> Sedangkan secara umum pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.<sup>20</sup>

Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menetapkan sesuatu di mana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.<sup>21</sup>

Menurut Kotler definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain. Yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan dari kepemilikan. Dari pernyataan di atas menyatakan seharusnya sebuah perusahaan harus mampu berkompetisi menciptakan barang

<sup>19</sup> Fandy tjiptono, *Service Management : Mewujudkan Layanan Priva*, (Yogyakarta :CV. Andi Ofiset, 2008)h. 1

<sup>20</sup> Kasmir, *Op.Cit.*, h.180

<sup>21</sup> Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005), h. 15

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ataupun itu jasa sesuai permintaan konsumen agar terciptanya kepuasan nasabah tersebut.<sup>22</sup>

Pelayanan dapat dikategorikan ke dalam tiga bentuk yaitu:

- a. Pelayanan dengan lisan
- b. Pelayanan dengan perbuatan
- c. Pelayanan dengan tulisan

Pelayanan yang baik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.<sup>23</sup>

Ada beberapa karakter yang harus dimiliki oleh petugas bank dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah agar nasabah tersebut senang di antaranya:

- a. Harus memegang teguh amanah
- b. Tidak boleh melakukan perbuatan tercela
- c. Menjaga nama baik bank dan nasabah
- d. Harus disiplin, sabar, dan tidak kasar
- e. Memiliki integritas
- f. Beriman dan mempunyai rasa tanggung jawab moral

<sup>22</sup> Philip Khotler, *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan dan Implementasi dan kontrol, Jilid I* (Jakarta: Erlangga, 2001), h. 83

<sup>23</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005), h. 31

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

g. Tegas.<sup>24</sup>

### C. Pelayanan dalam Pandangan Islam

Menurut Rachmadi dan Muslim dalam jurnal JURIS (vol. 1 No 2), dalam kandungan ayat :267 Islam telah mengajarkan kepada seluruh umat manusia (bukan saja untuk umat Islam) untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas. Apabila kita tarik ke ranah pelayanan, hendaknya seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan di dirinya sendiri seperti sudah dijelaskan dalam surah Al-Baqarah Ayat 267 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا

تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخْذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

*Artinya: hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya.padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan maka terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.<sup>25</sup>*

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan dan melayani service berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaianya akan mengenai *heartshare* konsumen dan pada akhirnya memperkokoh *mind share* tertanam, dengan adanya tersebut maka loyalitas seorang nasabah pada prosuk atau usaha sebuah perusahaan tidak akan diragukan lagi.

<sup>24</sup> <https://osf.io>, di akses pada tanggal 11 juni 2022.

<sup>25</sup> *Al-Quran dan Terjemahnya*, QS. Al-Baqarah ayat 267

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dan dalam prinsip-prinsip pelayanan dalam Islam diwujudkan dalam sikap yaitu yang pertama sopan santu, berpengetahuan, dan berusaha.<sup>26</sup>

#### D. Internet Banking (E-Banking)

##### a. Pengertian Internet Banking

Perkembangan zaman saat ini sangat pesat dalam teknologi komunikasi dan informasi di dunia. Karena sistem teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan dalam segala aspek kehidupan masyarakat dan memberikam kemudahan bagi masyarakat di era mobilitas yang tinggi seperti sekarang ini. Perkembangan teknologi ini memudahkan aktivitas manusia dalam segala hal baik penggunaan waktu maupun tempat.<sup>27</sup>

Dalam Al-Quran dijelaskan mengenai tata cara transaksi yang dilakukan electronic banking untuk memudahkan nasabah yaitu sudah dijelaskan dalam surah Al-Insyirah 94 ayat 5-6.<sup>28</sup>

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا , إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“*Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan*”<sup>29</sup>

<sup>26</sup> Sopiah, *Op. Cit.*, h.252

<sup>27</sup> <http://journal.unnes.ac.id/siu/index.php/eeai>, di akses pada hari senin, tanggal 7 febuari 2022, Pukul 19:03

<sup>28</sup> <http://journal.unnes.ac.id/siu/index.php/eeai>, di akses pada hari senin, tanggal 7 febuari 2022, pukul 19:05



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## b. Jenis-jenis transaksi *E-Banking*

Transaksi akan makin berkembang lebih jauh lagi, transaksi yang dapat dilakukan saat ini antara lain:

### 1. Transfer dana

Dua rekening di bank yang sama dan rekening di bank berbeda

### 2. Informasi

Saldo, transaksi dan mutasi rekening

### 3. Pembayaran

Listrik, handphone, dan asuransi

### 4. Pembelian

Pulsa PLN Prabayar dan pulsa telepon berbagai operator.

Transaksi yang dilakukan tampil dalam bentuk menu transaksi atau daftar transaksi, di luar menu tersebut tidak dapat dilakukan. Transaksi e-banking dapat dilakukan di mana saja, selama ada jaringan data dan dapat diakses. Transaksi dapat dilakukan 24 jam.<sup>30</sup>

<sup>30</sup> Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2011), h. 65



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

**c. Macam-macam *E-Banking***

**1. *Internet Banking (via internet / computer)***

Internet banking merupakan pelayanan jasa bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Jadi internet banking merupakan salah satu jasa layanan bank melalui jaringan internet yang memungkinkan nasabah untuk mendapatkan jasa dan layanan perbankan seperti memperoleh informasi dan melakukan transaksi perbankan.

**2. *Mobile Banking (via handphone)***

Mobile banking adalah saluran distribusi untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi GPRS dengan sasaran telepon seluler. Untuk mendapatkan fasilitas ini nasabah harus mengisi surat permohonan kepada bank mendaftarkan no. HP yang akan digunakan di samping password untuk keamanan transaksi.

**3. *SMS Banking (via sms)***

Sms banking adalah layanan informasi perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler / handphone dengan menggunakan media SMS.

**4. *ATM***

Mesin di mana kamu mengambil uang atau saldo kamu di mana pun mesin itu berada selama masih berada dalam jaringan bank. Mesin ATM ini bisa digunakan untuk mengambil uang dan bertransaksi lainnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### d. Keamanan Transaksi Internet Banking

Berikut adalah keamanan dari transaksi internet banking:

1. PIN menjadi rahasia pengguna sendiri dan tidak akan ada dan tidak boleh orang lain mengetahuinya.
2. Untuk key Token tidak boleh dipinjam oleh orang lain dan User ID hanya pengguna yang mengetahui. Penggunaan akses bank harus dilakukan dengan benar.
3. Peminimalisir resiko dapat dilakukan dengan penggantian PIN.
4. Nomor telepon pengguna harus sudah terdaftar pada komputer bank agar mudah melakukan transaksi internet banking. Apabila nomor pengguna hendak dibuang lakukan *unregistered*.<sup>31</sup>

#### e. Hukum Bertransaksi Melalui layanan E-Banking

Pastinya hukum layanan e-banking ini sangat perlu karena semakin berkembang di Indonesia yang mana hukum ini harus sesuai dengan hukum Islam “*al-hukmu ‘alasya’i far’un an tashawurihi*” penilaian hukum terhadap suatu masalah sudah terpampar tentang tersebut.<sup>32</sup>

Transaksi yang digunakan melalui e-banking itu sama halnya dengan jual beli. Bank sebagai penjual produk dan jasa perbankan sedangkan nasabah menjadi pembeli dari produk dan jasa.

<sup>31</sup> *Ibid*, h. 15

<sup>32</sup> Abdul Wahab Khalaf, *Ilmu Ushul Fiqih*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2003), h. 72



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun prinsip-prinsip syariah dalam masalah petukaran dan kontrak muamalah yang dapat digunakan untuk melakukan tinjauan hukm atas semua transaksi yang dilakukan termasuk di era modern sekarang ini untuk kemaslahatan di antaranya adalah: asas kerelaan dari semua pihak yang terkait (*An Taradhin*) dalam Q.S An-Nisa ayat 29 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ  
وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

*Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.*

### E. Penelitian Terdahulu

Dalam menyusun tugas akhir ini sebelum penulis melakukan penelitian maka penulis mengkaji terlebih dahulu dan melibatkan buku dan jurnal yang dijadikan referensi dan serta melihat skripsi dan tugas akhir yang membahas tentang:

1. Penelitian yang dilakukan oleh: Trianto dengan judul “*Penggunaan fasilitas mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tembilahan*” (Pekanbaru: UIN sultan syarif kasim riau, 2020) penelitian ini menjelaskan tentang bagaimana penggunaan fasilitas mobile banking terhadap kepuasan nasabah dan faktor-faktor penggunaan mobile banking.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Penelitian yang dilakukan oleh: Riska Novita Safitri dengan judul *“Peran E-banking dalam meningkatkan jasa dan pelayanan perbankan di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang”* (Padang: UIN 2016) penelitian ini menjelaskan tentang apakah penggunaan e-banking sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan bank memberikan layanan yang baik terhadap nasabah sehingga apa yang dibutuhkan dapat dipenuhi oleh bank.
3. Penelitian yang dilakukan oleh: Mila Karomillah dengan judul *“Pengaruh layanan E-banking terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Cabang Pembantu Bintaro-Kebayoran Arcade”* (Jakarta: UIN Hidayatullah, 2015) penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh layanan e-banking terhadap nasabah dan hukum melakukan transaksi menggunakan e-banking.

Setelah mengkaji penelitian di atas, ternyata permasalahan yang diangkat oleh penulis berbeda dengan penulis fokus terhadap bagaimana Implementasi Pelayanan E-Banking di Bank BSI Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Jadi menggunakan jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan), penelitian lapangan adalah penelitian yang bertujuan mengungkapkan makna yang diberikan oleh pihak bank pada perilakunya dan kenyataan sekitar. Penonjolan proses penelitian dan pemanfaatan landaan teori dilakukan agar fokus penelitian sesuai dengan fakta lingkungan.<sup>33</sup> Metode ini digunakan ketika metode survei ataupun eksperimen tidak praktis, sehingga jenis penelitian bertujuan untuk menemukan masalah yang bersifat mendalam kemudian memecahkan permasalahannya di BSI Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman.<sup>34</sup>

#### B. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertugas menganalisis dan mengorganisasikan data agar mendapat gambaran secara teratur dan ringkas dan jelas mengenai suatu keadaan, peristiwa atau gejala.<sup>35</sup> Menurut Moleong penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami

<sup>33</sup> Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia, 2019), Cet. Ke-1, h. 6

<sup>34</sup> Bagus Eko Dono, *Strategi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Prestasi Siswa*, (Bondowoso: Guepedia, 2021), h.22

<sup>35</sup> Amiratun Shalikhah, *Statistik Deskriptif Dalam Penelitian Kualitatif*, Volume 10., No 2., (2016), h. 345

fenomena tentang apa yang di alami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan lainnya, secara holistik dan dengan suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Dalam penelitian ini sudah dideskripsikan pengungkapan, pelaksanaan dan menganalisis sesuai dengan wawancara strategi meningkatkan nasabah dalam pelayanan e-banking dilakukan bank BSI Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2. Informasi dan data yang digunakan untuk penelitian didapatkam dengan metode kualitatif.

### C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah proses studi yang digunakan untuk penelitian Permasalahan yang terjadi secara langsung.<sup>36</sup> Penelitian ini dilakukan di kantor bank BSI Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2 yang berlokasi di Jl. Sudirman adapun tujuan untuk mempermudah peneliti secara detail dan menyimpulkan hasil penelitian.

### D. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan, karyawan dan nasabah BSI Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2. Sedangkan objeknya adalah tentang Implementasi Pelayanan E-Banking BSI Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2.

<sup>36</sup> Ni Wayang Arsini dan Ni Komang Sutriyati, *Internalisasi Nilai Pendidikan Karakter Hindu Pada Anak Usia Dini*, (Denpasar: Yayasan Gandhi Puri, 2020), h. 32

## E. Informan Penelitian

Subjek penelitian ini menjadi informan yang memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Subjek penelitian terdiri dari *pertama*, narasumber utama (*key informan*) seperti di penelitian *customer service* yakni mereka yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan. *Kedua*, narasumber informan yakni orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian ini yang maksud adalah nasabah bank tersebut. Jadi ia harus banyak pengalaman tentang latar penelitian.<sup>37</sup>

## F. Sumber Data

Dalam penelitian ini ada dua jenis sumber data:

### 1. Data Primer

Data primer adalah data atau informasi-informasi yang diperoleh dari lokasi penelitian atau objek dari penelitian. Untuk memperoleh data primer ini dilakukan wawancara dengan Staff Costumer Sarvice PT. Bank Syariah Indonesia, kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2. Dan di mana memiliki atau mempunyai masalah yang diteliti.

### 2. Data Sekunder

Data skunder Yaitu data yang diperoleh dari literatur, buku jurnal, skripsi, dokumentasi,internet dan sumber lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian ini.

<sup>37</sup> Lexy J. Moeleong, *Metedologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011), op. Cit ., 132

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

## G. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik dengan menggunakan metode:

1. Observasi adalah penulis langsung terjun ke lokasi penelitian untuk melihat dan memperhatikan dan mengamati serta mengumpulkan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian.
2. Wawancara adalah suatu bentuk tanya jawab dengan narasumber dengan tujuan mendapatkan keterangan, kejelasan, fakta, peristiwa. Dalam pengumpulan data melalui wawancara, penulis langsung mengadakan tanya jawab kepada pimpinan, karyawan dan nasabah bank BSI Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2.
3. Dokumentasi adalah suatu teknik pengumpulan data dengan melakukan segala hal dokumen yang sudah didokumentasikan. Seperti pengambilan foto-foto pada saat penelitian dan di saat penelitian diadakan pencatatan.

## H. Teknik Analisis Data

Teknis analisis data penelitian ini adalah analisis data deskriptif kualitatif. Teknik analisis data kualitatif yaitu penyajian data dalam bentuk tulisan dan menerangkan apa adanya atau sesuai fakta yang terjadi diperoleh dari hasil penelitian. Tujuan utama adalah menggunakan metode deskriptif adalah untuk menggambarkan sifat suatu keadaan yang sementara berjalan pada saat penelitian berlangsung dilakukan dengan memeriksa sebab-sebab suatu gejala tertentu, sehingga dapat dipahami secara jelas kesimpulannya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## I. Teknik Penulisan

Setelah data terkumpul dianalisa, maka penulis mendiskripsikan data tersebut dengan menggunakan teknik penulisan sebagai berikut:

### a. Deskriptif

Deskriptif yakni sebagai metode penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendiskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.<sup>38</sup>

### b. Induktif

Induktif adalah peneliti tidak memerlukan tentang sesuatu teori, akan tetapi langsung ke lapangan. Teori tidak telalu dibutuhkan di sini tapi metode pengumpulan data ini yang sangat dibutuhkan dalam metode induktif. Teori dibangun berdasarkan temuan data di lapangan.<sup>39</sup>

<sup>38</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif , dan R&D*. (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2016), h. 147

<sup>39</sup> *Ibid*, h. 24

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan pada pembahasan-pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya sebagai berikut:

1. Implementasi pelayanan *e-banking* di bank syariah indonesia (BSI) Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2. Antara lain, banyaknya fitur-fitur yang memudahkan nasabah untuk cek saldo, transfer antar bank atau beda bank, pembayaran, pembelian, transaksi terjadwal, e-mas, buka rekening , berbagi ziswaf dan top up wallet. Dari beberapa pedoman yang sudah tertera di bank BSI Kantor Cabang Sudirman 2 ini mempermudah nasabah melakukan transaksi. Saling menguntungkan bagi pihak nasabah ataupun pihak bank.
2. Keunggulan dan hambatan atau kelemahan *E-Banking* yang sering terjadi di bank syariah indonesia (BSI) Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2. Keunggulannya *e-banking* yaitu mempermudah nasabah melakukan transaksi selama 24 jam dari segi efisiensi waktu dan efektifitas ekonomi. Sedangkan kelemahan *e-banking* ini salah satunya yaitu terkendala oleh jaringan terutama bagi masyarakat di desa dan minimnya pengetahuan teknologi dikarenakan kurangnya ilmu pengetahuan masyarakat tentang fasilitas *e-banking* sehingga masih banyak yang tidak mengerti dalam penggunaan teknologi.



## B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian di atas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Kepada pegawai Bank Syariah Indonesia Pekanbaru Sudirman 2 hendaknya selalu meningkatkan kualitas pelayanan guna untuk mendapatkan kinerja yang baik tiap harinya. Apalagi didunia modern ini pastinya orang menginginkan sesuatu yang mudah jadi, bisa disimpulkan bahwa e-banking ini sangat penting bagi untuk kedepannya atau diwajibkan seseorang yang datang dibank harus mempunyai e-banking. Agar mudah melakukan transaksi.
2. Dari hasil penelitian ini diharapkan dijadikan sebagai referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sebagai bahan acuan penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian terkait dengan pelayanan e-banking. Meskipun penelitian ini jauh dari kesempurnaan dan banyak kekurangannya.

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Abdul Wahab Khalaf, *Ilmu Ushul Fiqih*, terj: Raja Grafindo, Jakarta Pustaka Amani, 2003
- Antonio M Syafe'i, 2001. *Bank Syariah dan Teori Kapraktek*, Jakarta: Gema Insani Press
- Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen*, 211
- Fandy tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Priva*, (Yogyakarta :CV. Andi Ofiset, 2008)  
 Grafika.
- Ismail, 2010. *Manajemen Perbankan Jakarta*: Kencana Prenamedia Group.
- Kasmir, *Etika Costumer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005
- Lexy J. Moeleong, *Metedologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011
- M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syraiah*, Bandung: Alfabeta 2010
- Maerissa, Julius R. Latu. 2011. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat.
- Melayu hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*. (Jakarta:PT. Bumi aksara, 2005)
- Muhamad Nurkamal Fauzan Lalita Chandiany Adiputri. *Tutorial Membuat Protipe Prediksi Ketinggian Air (PKA) Untuk Pendeteksi Banjir Peringatan dini Berbasis Iot*. Bandung: Kreatif Industri Nusantara, 2019
- Muhammad, *Sistem dan Prosedur Operasional Bank*. (Yogyakarta:Uii Press Yogyakarta ,2005)
- Ni Wayang Arsini dan Ni Komang Sutriyati, *Internalisasi Nilai Pendidikan Karakter Hindu Pada Anak Usia Dini*, Denpasar: Yayasan Gandhi Puri, 2020.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

PapunduTika, *Metodologi Riset Bisnis*, Jakarta:PT Bumi Aksara, 2006

Purwanto dan Sulistyastuti, *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan*, Bumi Aksara Jakarta: 1991

Q.S. Al-Baqarah (83 ): 267 dan terjemahannya

Q.S. Al-Insyirah (94 ): 5 dan 6 terjemahannya

S. Gozali, Djoni & Rachmadi Usman. 2016. Hukum Perbankan. Jakarta: Sinar Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif , dan R&D*. (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2016)

Sugiyono, *mtode Penelitian Kombinasi: MixedMethods*, Bandung: Alfabeta, 2013

Sumarwan, Ujang. *PerilakuKonsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2011.

Supriyono, Maryanto. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: Andi Offset, 2011

Undang-undang No. 21 Tahun 2008 *Tentang Perbankan*

## B. SKRIPSI

Karomillah, mila. Pengaruh layanan E-Banking terhadap nasabah BNI Syariah cabang pembantu bintaro-kebayoran arcade, Jakarta: UIN Hidayatullah 2016.

Safitri, Novita Riska. Penerapan dalam meningkatkan jasa dan pelayanan perbankan di PT. Bank rakyat indonesia dicabang Padang, padang: UIN 2016.

Trianto. Penggunaan fasilitas mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah mandiri kantor cabang pembantu tembilhan, Pekanbaru: UIN Siltan Syarif Kasim Riau, 2020.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### C. JURNAL

Amiratun Shalikhah, *Statistik Deskriptif Dalam Penelitian Kualitatif*, Volume 10., No 2., 2016.

Nur. 2015. *Analisis Pengaruh Persepsi Nasabah Bank Terhadap Internet Banking Adoption* (Studi Pada Nasabah Perbankan yang Menggunakan Iternet Banking di Kota Surakarta), *Jurnal Akuntansi* Vol. 4 No. 4. 2015.

### D. WAWANCARA

Anggun. Nasabah Bank BSI Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2. Wawancara 1 Januari 2022.

Risti Auliani. *Customer Service* BSI Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2. Wawancara 10 Maret 2022.

Siti Nurjannah. Nasabah Bank BSI Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2. Wawancara 1 Januari 2022.

### E. WEBSITE

<http://journal.unnes.ac.id/siu/index.php/eeai>, Diakses pada 2 febuari 2022.

<http://journal.unnes.ac.id/siu/index.php/eeai>, Diakses pada 7 febuari 2022.

<http://journal.unnes.ac.id/siu/index.php/eeai>, Diakses pada 7 febuari 2022.

[www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id), di akses pada tanggal 24 maret 2022



## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Lampiran 1

### PERTANYAAN WAWANCARA *CUSTOMER SERVICE* DAN NASABAH

1. Bagaimana cara mempertahankan nasabah lama agar tetap loyal menjadi nasabah bank di bsi sudirman 2?
2. Bagaimana sistem pelayanan customer service yang di berikan kepada nasabah di bank bsi sudirman 2?
3. Apa keunggulan dan kelemahan E-Banking di bsi sudirman ?
4. Bagaimana tanggapan nasabah terhadap keamanan pelayanan E-Banking di bsi sudirman ?
5. bagaimana implementasi pelayanan E-Banking di bsi sudirman 2?
6. Apa saja yang langkah-langkah yang dilakukan ketika terjadi beberapa hambatan di bsi sudirman 2?
7. Sudah berapa lama menabung di bank BSI kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2 ?
8. apakah mengalami kesulitan menggunakan *e-banking* di bank BSI kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2 ?
9. Apakah menggunakan *e-banking* atau *m-banking* di bank BSI kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2 ?
10. Berapa nasabah yang menggunakan *e-banking* di bank BSI kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2 ?

## Lampiran 2 DOKUMENTASI



### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Lampiran 3



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber.

a. Pengutipan harus menyebutkan kepentingan penggunaan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR**

Tugas Akhir dengan judul : **“IMPLEMENTASI PELAYANAN E-BANKING DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KANTOR CABANG PEKANBARU SUDIRMAN 2”**, yang ditulis oleh :

Nama : Rizka Anggraini  
 Nim : 01920620985  
 Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

**Pekanbaru, 26 Juli 2022**

**TIM PENGUJI MUNAQASYAH**

**Ketua**  
**Dr. Nurnasrina, SE, M.Si**  
**Sekretaris**  
**Desi Devrika Devra, S.Hi., M.Si**  
**Penguji I**  
**Dr. Jenita, SE, MM**  
**Penguji II**  
**Dr. H. Heri Sunandar, M.CL**

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

Kepala Sub Bagian Akademik  
 Fakultas Syariah dan Hukum

**Jahnus, S.Ag**  
 NIP. 197508012007011023





UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
كلية الشريعة والقانون  
FACULTY OF SHARI'AH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuah Madani - Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. /Fax 0761-562052  
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/2794/2022  
Sifat : Biasa  
Lamp. : 1 (Satu) Proposal  
Hal : Mohon Izin Riset

Pekanbaru, 29 Maret 2022

Kepada  
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Provinsi Riau

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : RIZKA ANGGRAINI  
NIM : 01920620985  
Jurusan : Perbankan Syariah D3  
Semester : VI (Enam)  
Lokasi : BSI KANTOR CABANG PEKANBARU SUDIRMAN 2

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul :IMPLEMENTASI PELAYANAN E-BANGKING DI BSI KANTOR CABANG PEKANBARU SUDIRMAN 2

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksana riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor  
Dekan  
  
Dr. Zulkifli, M.Ag  
NIP. 19741006 200501 1 005



Tembusan :  
Rektor UIN Suska Riau

© Hak cipta dilindungi undang-undang  
Dilarang diperjualbelikan atau digunakan untuk kepentingan komersial tanpa izin tertulis dari Universitas Sultan Syarif Kasim Riau

Dilarang mengutip, menyalin, atau menggunakan sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

كلية الشريعة والقانون

FACULTY OF SHARI'AH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuah Madani - Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. /Fax 0761-562052  
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/2794/2022  
Sifat : Biasa  
Lamp. : 1 (Satu) Proposal  
Hal : Mohon Izin Riset

Pekanbaru, 29 Maret 2022

Kepada  
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Provinsi Riau

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : RIZKA ANGGRAINI  
NIM : 01920620985  
Jurusan : Perbankan Syariah D3  
Semester : VI (Enam)  
Lokasi : BSI KANTOR CABANG PEKANBARU SUDIRMAN 2

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul :IMPLEMENTASI PELAYANAN E-BANGKING DI BSI KANTOR CABANG PEKANBARU SUDIRMAN 2

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksana riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor  
Dekan  
  
Dr. Zulkifli, M.Ag  
NIP. 19741006 200501 1 005



Tembusan :  
Rektor UIN Suska Riau

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Dilarang Mengutip atau sebagian atau seluruhnya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
Dilarang mengutip atau sebagian atau seluruhnya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
Dilarang mengutip atau sebagian atau seluruhnya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
Dilarang mengutip atau sebagian atau seluruhnya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Dilarang Mengutip atau sebagian atau seluruhnya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
Dilarang mengutip atau sebagian atau seluruhnya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
Dilarang mengutip atau sebagian atau seluruhnya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
Dilarang mengutip atau sebagian atau seluruhnya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.



PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk  
Kantor Cabang Sudirman 2  
Jl. Jend. Sudirman No. 484  
Pekanbaru - Riau, 26126  
Indonesia  
T : +62 761 859694, 859695  
F : +62 761 859819  
www.bankbsi.co.id

30 Mei 2022  
No:02/755-3/8019  
Lampiran: -

Kepada  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Jl. HR Soebrantas KM 15 No. 155  
Pekanbaru - Riau

U.p.: Yth. Dr Zulkifli , M. Ag, Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Perihal: **SURAT KETERANGAN PENELITIAN (RISET)**

Ref.: Surat No. Un.04/F.I.I/PP.00.9/1445/2022, tanggal 21 Februari 2022 perihal Pra Riset Implementasi Pelayan E-Banking di BSI KC Pekanbaru Sudirman 2

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak beserta seluruh jajaran senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufik serta hidayah dari Allah SWT.

Menunjuk perihal diatas, dengan ini kami menerangkan bahwa :

NAMA : RIZKA ANGGRAINI  
NIM : 01920620985  
Program Studi : Perbankan Syariah D3

Mahasiswa yang disebut namanya diatas telah melakukan penelitian di BSI KC Pekanbaru Sudirman 2 untuk keperluan penulisan skripsi yang berjudul " Implementasi Pelayan E-Banking di BSI KC Pekanbaru Sudirman 2"

Demikian kami sampaikan, atas kerja sama Bapak kami mengucapkan terima kasih.

Wassalaamu'alaikum, Wr. Wb

PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk.  
KC PEKANBARU SUDIRMAN 2

  
Muhammad Rusdy  
Branch Manager

  
Devitri Kurnia  
BOSM



## RIWAYAT HIDUP



Rizka Anggraini, Lahir di Giri Sako pada tanggal 11 Oktober 2000. Penulis merupakan anak kedua dari empat bersaudara yang terlahir dari pasangan ayahanda Nurkamat dan ibunda Ginem. Pendidikan formal yang ditempuh penulis adalah SDN 015 Giri Sako, lulus pada tahun 2013. Kemudian melanjutkan pendidikan ke MTS Darul Ulum Sukaraja lulus pada tahun 2016. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan ke MAN 1 Kuansing lulus pada tahun 2019. Kemudian penulis melanjutkan studi kejurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau 2019-2022.

Setelah menjalani proses perkuliahan, pada bulan juli s/d Agustus 2021 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL), pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Capem Teluk Kuantan.

Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan Laporan Akhir ini. Semoga dengan penulisan Laporan Akhir ini mampu memberikan kontribusi positif bagi penelitian.

Penulis melaksanakan penelitian di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2 dengan judul **“IMPLEMENTASI PELAYANAN *E-BANKING* DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KANTOR CABANG PEKANBARU SUDIRMAN 2”**