

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Implementasi Teknologi *Internet Banking* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center.” Ini ditulis oleh Shofiana Rizki Sya’bana, NIM. 12401173126, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, Dibimbing oleh Prof. Dr. Iffatin Nur, M.Ag.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kemajuan teknologi yang mulai berkembang dengan pesat dewasa ini yang diantaranya dapat memberikan manfaat kepada semua pihak, tidak lupa pada sektor perbankan maupun perbankan syariah serta dapat meningkatkan loyalitas nasabah dari penggunaannya, yaitu adalah teknologi internet banking. Pada penelitian ini terdapat tiga rumusan masalah, yaitu bagaimana fitur internet banking, bagaimana upaya meminimalisir risiko penggunaan internet banking dan implementasi penggunaan fitur internet banking dan upaya meminimalisir risiko penggunaan internet banking dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui fitur teknologi internet banking, upaya meminimalisir risiko dari penggunaan teknologi internet banking dan implementasi dari penggunaan fitur teknologi internet banking dan upaya meminimalisir risiko penggunaan teknologi internet banking untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yaitu teknik analisis deskriptif dengan sumber data yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Sumber data yang diperoleh yaitu data primer yang diperoleh dari lokasi penelitian, yaitu Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center, dengan mewawancarai pegawai yang ditunjuk oleh pihak bank yang mengetahui bentuk teknologi internet banking untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Dokumentasi pada wawancara menjadi pendukung dan pelengkap dari hasil wawancara oleh peneliti.

Hasil penelitian yang diperoleh (1) Fitur teknologi internet banking pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center, yaitu fitur layanan perbankan melalui BSINet Banking yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan nasabah, antara lain transaksi non finansial (informasi saldo, mutasi rekening tabungan, nisbah pada produk tabungan bank, perubahan PIN, perubahan nomor ponsel, aktivasi e-Token BSI), dan transaksi finansial (transfer antar rekening, kliring/SKN, *Real Time Gross Settlement/RTGS*, pembayaran tagihan (TELKOM, ponsel, PLN, Internet), dan pembayaran pembelian (listrik, ponsel, tiket). (2) Implementasi dari penggunaan fitur teknologi internet banking dan upaya meminimalisir risiko penggunaan teknologi internet banking untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center, yaitu Implementasi internet banking BSI atau BSINet Banking yang dapat digunakan oleh seseorang yang ahli IT atau seorang pengusaha yang dimana dapat mendorong pertumbuhan pada BSI sendiri. Dengan begitu, nasabah tidak perlu datang ke kantor dan mengantri lama untuk keperluannya. Dengan seiring berjalannya waktu, loyalitas nasabah semakin meningkat di BSI.

**Kata kunci : Teknologi. Internet Banking, Loyalitas Nasabah**

## ABSTRACT

*The script with the title "Implementation of Internet Banking Technology in Increasing Customer Loyalty to PT Bank Syariah Indonesia Tulungagung Trade Center Cash Office." This was written by Shofiana Rizki Sya'bana, NIM. 12401173126, Department of Sharia Banking of the Faculty of Islamic Economics and Business, Institute of Islamic Religion of Tulungagung Country, guided by Prof. Dr. Iffatin Nur, M.Ag.*

*This research is backgrounded by the technological advances that are beginning to develop rapidly today that can benefit all parties, not forgetting both the banking and sharia banking sectors and can increase customer loyalty of their users, namely, Internet banking technology. In this study there were three formulations of problems, i.e. how internet banking features, how to mimic the risk of using internet banking and the implementation of using internet banking features and efforts to minimize the risk of using internet banking in increasing customer loyalty. This study aims to examine the features of Internet banking technology, efforts to minimize risks from using Internet banking technology and implementation of the use of Internet banking technology features and efforts to minimize the risks of using Internet banking technology to increase customer loyalty to PT Bank Syariah Indonesia Tulungagung Trade Center Cash Office.*

*The method used in this study is a qualitative research method i.e., descriptive analysis technique with data sources obtained from interviews directly. The source of data obtained was primary data obtained from the research site, namely Bank Syariah Indonesia Tulungagung Trade Center, by interviewing employees appointed by the bank side that knows the form of Internet banking technology to increase customer loyalty. Documentation on the interview becomes supportive and complementary to the interview results by the researcher.*

*The research results obtained (1) The features of internet banking technology on PT Bank Syariah Indonesia's Tulungagung Trade Center Cash Office, namely banking service features through BSINet Banking developed according to customer needs, including non-financial transactions (balance information, savings account mutations, ratios on bank savings products, changing PIN, changing mobile phone numbers, activation of BSI e-Tokens), and financial transactions (transfer between accounts, clearing/SKN, Real Time Gross Settlement/RTGS, bill payment (TELKOM, mobile phone, PLN, Internet), and payment for purchases (electricity, mobile phone, ticket). (2) Implementation of the use of internet banking technology features and efforts to minimize the risk of using internet banking technology to increase customer loyalty to PT Bank Syariah Indonesia's Tulungagung Trade Center Cash Office, namely the implementation of BSI internet banking or BSINet Banking that can be used by someone who is an IT expert or an entrepreneur who can encourage growth in BSI itself. That way, customers do not need to come to the office and queue long for their needs. Over time, customer loyalty increases in BSI.*

**Keywords: Technology. Internet Banking, Customer Loyalty**