

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Paparan Data**

##### **1. Paparan Tentang Fitur Teknologi Internet Banking pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center**

###### **a. Paparan Tentang Fitur Internet Banking PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center**

Internet Banking merupakan pendistribusian melalui akses rekening yang memudahkan nasabah dalam menggunakan perangkat lunak berdasarkan dari akses telepon genggam atau komputer dan dapat mengakses layanan baik dengan BSI atas informasi yang ditentukan oleh pihak perbankan.

Berdasarkan hasil observasi, peneliti diperlihatkan fitur-fitur yang ada pada BSINet Banking yang dimana berisi sebagai berikut:

1. Menu utama, yang terdiri dari Halaman Depan, Informasi, Informasi Kurs dan Notifikasi
2. Rekening, yang terdiri dari Tabungan dan Giro, Mutasi Rekening, Deposito, Pembayaran dan Favorit
3. Transfer, yang terdiri dari BSI dan Online Antar Bank.

Gambar 4.1

## Menu untuk Masuk (Login) ke BSINet Banking

Sumber: Peneliti

Bapak Roziq selaku Cash Outlet Supervisor BSI mengatakan bahwa,

*"Sebelumnya dijelaskan bahwa BSINet Banking merupakan produk internet banking yang diluncurkan oleh BSI untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Fitur layanan perbankan melalui BSINet Banking dikembangkan sesuai kebutuhan nasabah, antara lain mencakup tetapi tidak terbatas pada transaksi non finansial (informasi saldo, mutasi rekening tabungan, nisbah pada produk tabungan bank, ganti PIN, ubah nomor telepon seluler, aktivasi e-Token BSI), transaksi finansial (transfer antar rekening, kliring/SKN, Real Time Gross Settlement/RTGS). Pembayaran tagihan (TELKOM, teleponseluler, PLN, Internet), dan pembayaran untuk pembelian (listrik, telepon seluler, tiket). Jadi, kurang lebihnya fitur dari BSINet Banking seperti itu yang hampir sama dengan layanan BSI Mobile atau mobile banking dari BSI."*<sup>70</sup>

<sup>70</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Roziq (Selaku Cash Outlet Supervisor PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 30 Maret 2021

Ibu Rehana selaku Customer Service BSI menambahkan tentang fitur internet banking BSI atau BSINet Banking,

*"BSINet Banking ini sebuah terobosan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. Dengan layanan ini, nasabah bisa melakukan transaksi di mana pun dan kapan pun mereka berada. Namun, untuk dapat mengaksesnya, nasabah harus melakukan proses pendaftaran terlebih dahulu dan aktivasi oleh Customer Service Bank BSI. Bisa dibilang, internet banking dari Bank Syariah Indonesia ini sama seperti ATM berjalan yang bisa melakukan berbagai mesin transaksi keuangan, kecuali penarikan tunai. Dengan begitu, bisa dibilang bahwa keunggulan menggunakan BSINet Banking bisa dirasakan oleh nasabah diantaranya, yang pertama kemudahan monitoring transaksi (cetak mutasi rekening hingga 2 Tahun), yang kedua limit besar (limit transaksi hingga lebih dari 1 Miliar) dan yang ketiga kemudahan pengelolaan keuangan (fitur Multi User dan Batch Transfer memudahkan dalam mengelola bisnis nasabah)."*<sup>71</sup>

Dari hasil observasi peneliti dan wawancara dengan Bapak Roziq serta Ibu Rehana, dapat diambil kesimpulan bahwa fitur BSINet Banking ada beberapa macam yang dapat dikembangkan sesuai kebutuhan dari nasabah tersebut. Fitur BSINet Banking antara lain seperti informasi saldo, informasi mutasi rekening tabungan, transfer, maupun pembayaran tagihan dan non tagihan yang dapat dilakukan secara mudah, praktis, dan aman saat digunakan nasabah BSI.

b. Paparan Tentang Perkembangan Internet Banking di Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center

Seiring dengan perkembangan zaman dari teknologi saat ini, perbankan syariah mulai meluncurkan produk untuk lebih memudahkan transaksi bagi nasabah. Begitu pula pada BRISyariah yang meluncurkan

---

<sup>71</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Rehana (Selaku Customer Service PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 4 November 2021

layanan Internet Banking BRISyariah untuk memudahkan transaksi nasabah dan dapat menghemat waktu nasabah.

Perkembangan internet banking di Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center yang dimana dulu memakai BRISyariah, dimulai pada tahun 2014 akhir Desember dan setelah itu bermerger serta melakukan pemindahan yang dari BRISyariah ke BSI pada bulan Oktober paling lambat. Internet banking diciptakan untuk mempermudah nasabah bertransaksi yang dapat menghemat waktu nasabah. Penerapan internet banking dapat memberikan nilai tambah bagi BSI. Dengan begitu BSI dapat memberikan kemudahan, kepraktisan dan keamanan dalam penggunaan saat nasabah menggunakan. BSINet Banking merupakan fasilitas penunjang dari kemudahan akses sepanjang hari dan dengan koneksi internet banking dengan laptop, komputer, dan handphone.

*"Perkembangan internet banking pada BRISyariah atau BSI sudah muncul sejak tahun 2014 bulan Desember akhir tepatnya. Munculnya internet banking di BRISyariah ini karena semakin majunya transformasi teknologi. Dengan dimunculkannya layanan Internet Banking ini, nasabah jadi lebih mudah dan praktis saat bertransaksi. Mereka tidak datang untuk bertransaksi seperti transfer ataupun pembayaran yang lainnya. Akan tetapi, pada layanan Internet Banking minatnya tidak terlalu tinggi seperti mobile banking. Ini dikarenakan fitur yang ada di antara keduanya berbeda dan lebih mudah digunakan pada mobile banking. Tapi tidak menurunkan nasabah lainnya untuk menabung atau bahkan sebagai kreditur di BRISyariah. Pada bulan Maret 2017 setidaknya ada 4 perubahan pada tipe versi di layanan Internet Banking BRISyariah. Pada tanggal 1 Maret 2017 terjadi perubahan pada intitial dokumen, pada tanggal 3 Maret 2017 pada bagian reset password dan unblokir password, pada tanggal 7 Maret 2017 pada bagian menghilangkan proses aktivasi di cabang pembuka rekening, merubah notifikasi m-Token yang awalnya 3 kode menjadi 1 kode,*

*dan pada tanggal 17 Maret 2017 pada bagian penambahan Management user untuk merubah nomor HP dan merubah alamat email serta penambahan fitur pembayaran tagihan untuk tiket KAI dan pembayaran TV. Sejak bulan Februari tahun 2021, BRISyariah bermerger dan berganti nama menjadi BSI. Jadi, semua data pengguna nasabah BRISyariah yang dulu dipindahkan ke BSI. Begitu pula pada sistem internet bankingnya. BSI mempunyai BSINet Banking yang berguna untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi keuangan. ”<sup>72</sup>*

Jadi, menurut wawancara dengan Bapak Roziq dapat disimpulkan bahwa, perkembangan internet banking BRISyariah sudah dimulai sejak tahun 2014 bulan Desember. Awal mula munculnya layanan internet banking ini adalah semakin majunya teknologi saat ini yang menjadi peluang besar bagi BRISyariah untuk meluncurkan sebuah layanan Internet Banking BRISyariah. Dengan begitu, nasabah dengan mudah bertransaksi dan melakukan transfer secara efisien. Layanan internet banking BRISyariah bisa digunakan pada laptop, komputer, bahkan handphone. Selain mempersingkat waktu nasabah, nasabah dengan mudah, aman, praktis dan nyaman untuk menggunakan internet banking. Sejak bulan Februari tahun 2021, BRISyariah bermerger dan berganti nama menjadi BSI. Jadi, semua data pengguna nasabah BRISyariah yang dulu dipindahkan ke BSI. Begitu pula pada sistem internet bankingnya. BSI mempunyai BSINet Banking yang berguna untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi keuangan.

#### c. Paparan Tentang Pengajuan Pembuatan Internet Banking Di Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center

---

<sup>72</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Roziq (Selaku Cash Outlet Supervisor PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 30 Maret 2021

Pengajuan pembuatan internet banking pada BSI bisa dilakukan dengan 2 cara, yaitu yang pertama, dengan mendatangi langsung kantor BSI dengan bantuan Customer Service yang akan memberikan langkah-langkah untuk mengaktifkan layanan BSINet Banking dari nasabah tersebut, yang jika sudah selesai akan mendapatkan nomor token guna untuk mengaktifkan layanan Internet Banking nasabah BSI. Yang kedua, nasabah cukup masuk ke website resmi dari BSI untuk mengaktifkan BSINet Banking.

Berdasarkan hasil observasi, peneliti diperlihatkan bagaimana cara untuk mengajukan pembuatan BSINet Banking pada BSI. Dimulai dari nasabah BSI yang harus memiliki tabungan pada BSI dan sudah terdaftar di BSI, selanjutnya nasabah akan dituntun oleh CS untuk mendownload aplikasi BSINet Banking, untuk selanjutnya nasabah akan mendaftarkan BSINet Banking dan menunggu untuk mendapatkan token internet banking. Token internet banking ini digunakan untuk melakukan aktivasi nasabah saat menggunakan BSINet Banking.

*"Untuk pembuatan atau registrasi BSINet Banking bisa dilakukan di Customer Service di BSI Kantor Kas Tulungagung maupun melalui website resmi dari BSI. Untuk selanjutnya nanti akan di arahkan untuk langkah-langkahnya. Langkah-langkah registrasi melalui CS di BSI adalah nasabah harus datang ke kantor langsung dengan membawa dokumen-dokumen pendukung yang sudah disesuaikan dengan ketentuan. Selanjutnya, nasabah diarahkan untuk login ke website BSINet Banking yaitu <https://BSInet.co.id> untuk memproses permintaan registrasi layanan internet banking nasabah. Setelah proses registrasinya selesai, nasabah dapat sekaligus melakukan proses aktivasi fitur finansial. Website ini juga berguna untuk memesan token internet banking untuk nasabah. Setelah itu aktivasi*

*finansial dilakukan di kantor BSI dan berakhir pada nasabah untuk aktivasi token pada website tersebut."*<sup>73</sup>

Ibu Rehana menambahkan tentang pengajuan BSINet Banking sebagai berikut,

*"Nasabah BSI yang sudah memiliki tabungan terkadang kita arahkan untuk menggunakan internet bankingnya sekalian, BSINet Banking. BSINet Banking ini bisa buka oleh nasabah dengan ketentuan, yang pertama telah memiliki rekening Bank Syariah Indonesia, kedua mengunjungi kantor cabang Bank Syariah Indonesia terdekat dan ketiga menyertakan legalitas nasabah/perusahaan. Dengan begitu, nasabah akan mendapatkan token internet banking guna untuk aktifasi aplikasi BSINet Banking."*<sup>74</sup>

Jadi, menurut hasil observasi peneliti dan wawancara dengan Bapak Roziq serta Ibu Rehana dapat disimpulkan bahwa untuk pengajuan layanan Internet Banking bisa dilakukan dengan 2 cara, dengan melalui Customer Service atau dengan membuka website resmi dari BSI. Setelah nasabah mengajukan BSINet Banking, nasabah akan mendapatkan token internet banking yang digunakan untuk aktifasi aplikasi BSINet Banking. Dengan sudah diaktifkannya internet banking, dengan begitu nasabah harus mengikuti semua prosedur yang sudah dimiliki oleh BSI.

#### d. Paparan Tentang Perbedaan Fasilitas Untuk Nasabah Yang "Loyal" Pada BSI

Fasilitas merupakan penyediaan dari sarana oleh pihak perbankan syariah kepada nasabah untuk mempermudah nasabah dalam melakukan

---

<sup>73</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Roziq (Selaku Cash Outlet Supervisor PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 30 Maret 2021

<sup>74</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Rehana (Selaku Customer Service PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 4 November 2021

transaksi serta memberikan kenyamanan dalam bertransaksi bagi nasabahnya. Fasilitas yang diberikan setiap perbankan syariah selalu berbeda. Pemberian fasilitas ini diharapkan dapat menarik nasabah agar tetap minat terhadap perbankan syariah tersebut. Pada BSI, pastinya ada fasilitas yang di dapat oleh nasabah yang loyal. Nasabah yang loyal akan memberikan dampak positif pada kelancaran stabilitas perbankan syariah itu sendiri.

*"Nasabah yang loyal di BSI sangat kami utamakan. Karena dengan adanya mereka (nasabah yang loyal) membuat kami sangat percaya bahwa nasabah minat untuk bergabung dan menabung di BSI ini. Rata-rata nasabah yang termasuk nasabah yang loyal adalah nasabah yang memiliki deposito tabungan sebesar Rp 500 juta. Di BSI sendiri terdapat FRO yang bertugas memimpin nasabah yang loyal. Jadi, akan ada yang memberikan arahan kepada nasabah yang loyal tersebut untuk mempermudah nasabah tersebut menabung ataupun transaksi lainnya."*<sup>75</sup>

Jadi, hasil wawancara dengan Bapak Roziq, di BSI terdapat seseorang yang dapat mengarahkan nasabah yang loyal untuk memastikan bahwa nasabah yang loyal mendapatkan perlakuan khusus, FRO ditugaskan untuk hal tersebut. Nasabah yang termasuk kategori loyal umumnya mempunyai deposito tabungan sebesar Rp 500 juta. Untuk nasabah yang mungkin bukan nasabah yang diberikan fasilitas khusus, bukan berarti nasabah tersebut tidak loyal. Karena loyal atau tidaknya seorang nasabah bukan terletak hanya pada jumlah tabungannya saja, tetapi pada bagaimana nasabah merasa nyaman dan aman saat menggunakan BSI itu sendiri.

---

<sup>75</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Roziq (Selaku Cash Outlet Supervisor PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 30 Maret 2021



#### e. Pemaparan Tentang Manfaat Layanan Internet Banking

Sesuai dengan pedoman dari Prosedur Layanan Internet Banking BSI manfaat dari diluncurkannya layanan internet banking akan memberikan kepraktisan untuk nasabah dalam bertransaksi perbankan baik dari transaksi finansial yang meliputi transfer ataupun untuk mengetahui informasi saldo dan transaksi non finansial yang meliputi pembayaran dan pembelian, serta tidak tergantung dengan jam operasional dari bank. Selain memberikan kepraktisan, nasabah akan diberikan manfaat berupa kenyamanan yang akan menjamin rahasia antara nasabah dengan pihak perbankan. Dengan sistem keamanan yang telah sesuai dengan standart internasional dengan enkripsi *Secure Socket Layer* (SSL) 128 bit oleh Verisign mampu mengirimkan data yang berasal dari server BSINet Banking ke perangkat komputer milik nasabah dan sebaliknya melalui proses enkripsi (secara acak) yang hanya dapat ditemukan dari perangkat komputer milik nasabah dengan server BSINet Banking.

Ibu Rehana mengatakan bahwa,

*"Pemanfaatan teknologi internet banking atau sekarang dikenal dengan BSINet Banking yang dalam BSI masuk kedalam produk Digital Banking, dimana nasabah akan mendapatkan kemudahan dalam bertransaksi, berbagi, sekaligus ibadah kapanpun dan dimanapun. Pemanfaatan BSINet akan memberikan kemudahan nasabah dalam bertransaksi dengan limit yang besar (hingga 1M) dan nasabah bisa melakukan pengelolaan keuangannya."*<sup>76</sup>

---

<sup>76</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Rehana (Selaku Customer Service PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 4 November 2021

Ibu Fenny juga menambahkan bahwa,

*"Manfaat dari layanan Internet Banking untuk memberikan kepraktisan dari saya sebagai nasabah untuk melakukan transaksi baik yang finansial maupun non finansial melalui handphone yang sudah mempunyai fitur layanan internet banking tanpa harus bergantung dengan jam operasional dari kantor BSI. Penggunaan internet banking juga sangat mengutamakan sistem keamanan yang berstandart internasional, jadi lebih mudah digunakan saat bertransaksi dan mempermudah nasabahnya untuk menggunakan BSINet Banking."<sup>77</sup>*

Jadi menurut Ibu Rehana dan Ibu Fenny, manfaat menggunakan layanan internet banking BSINet Banking adalah memberikan kepraktisan saat bertansaksi yang tidak akan bergantung pada jam operasional dari BSI. Nasabah dengan mudah melakukan segala transaksi apapun kapan pun dimana pun selama masih terhubung dengan jaringan internet. Selain itu, manfaat lainnya adalah sistem keamanan yang sudah berstandart internasional yang hanya akan diketahui oleh server BSINet Banking dengan nasabahnya.

#### f. Pemaparan Tentang Kenyamanan Selama Menggunakan Internet Banking di BSI

Kenyamanan saat menggunakan sebuah teknologi internet banking menjadi salah satu patokan agar nasabah bisa dengan nyaman menggunakan layanan internetbanking. BSI meluncurkan layanan internet banking yang sudah berstandart internasional dengan enkripsi SSL 128 bit, yang dimana semua data yang telah dikirimkan dari server internet

---

<sup>77</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Fenny (Selaku Nasabah Pengguna Internet Banking PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 6 April 2021

banking menuju kepada nasabah aman dan sebaliknya juga begitu, dari nasabah ke server internet banking juga aman dan hanya diketahui oleh kedua belah pihak.

Ibu Rehana menjelaskan tentang kenyamanan nasabah BSI saat menggunakan BSINet Banking atau internet bankingnya sebagai berikut,

*"Kenyamanan yang didapat oleh nasabah saat menggunakan BSINet Banking atau internet banking BSI adalah nasabah dipermudahkannya saat sedang menggunakannya. Nasabah hanya perlu meng-klik pada sebuah menu yang mereka inginkan agar transaksi daripada nasabah bisa berhasil. Serta apapun yang nasabah transaksikan hanya yang mengetahui pihak nasabah dan pihak server dari BSINet Banking itu sendiri."*<sup>78</sup>

Ibu Fenny juga menambahkan bahwa,

*"Selama saya menggunakan layanan internet banking BSI ini, kenyamanan didapat saat bertransaksi baik transaksi yang hanya untuk transfer atau melihat informasi saldo maupun untuk transaksi lainnya. Kenyamanan sangat diutamakan pastinya di BSI agar nasabah selalu menikmati setiap yang dilakukannya. Dengan kenyamanan yang tinggi besar kemungkinan data dari nasabah hanya dapat diketahui oleh saya sendiri dan pihak servernya internet banking BSI."*<sup>79</sup>

Kemudian, Ibu Nining menambahkan,

*"Saat awal pertama saya menggunakan BSINet Banking ini, saya awalnya cukup khawatir. Dengan banyaknya kasus hacker yang bisa menyebabkan kehilangan data vital dan bahkan sampai tabungan, saya menjadi berfikir-fikir bagaimana kalau data saya hilang beserta dengan tabungan saya selama mendirikan usaha saya. Namun, saya sangat percaya setelah saya menggunakan BSINet Banking yang mungkin dulu masih punya BRISyariah, karena sistemnya yang dapat*

---

<sup>78</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Rehana (Selaku Customer Service PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 4 November 2021

<sup>79</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Fenny (Selaku Nasabah Pengguna Internet Banking PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 6 April 2021

*memproteksi semua data saya, yang menyebabkan pikiran saya menjadi tenang saat menggunakan BSINet Banking ini.*<sup>80</sup>

Jadi, menurut Ibu Rehana, Ibu Fenny dan Ibu Nining, kenyamanan saat menggunakan layanan BSINet Banking sangat dirasakan saat digunakan untuk bertransaksi. Ini dikarenakan sistem keamanan yang sudah tinggi saat nasabah menggunakan layanan internet banking BSI. Dimana semua transaksi hanya akan diketahui oleh nasabah dan pihak server internet banking BSI saja. Kenyamanan ini akan membuat nasabah menjadi lebih percaya dengan BSI.

g. Pemaparan Tentang Kendala yang Sering Dialami Saat Menggunakan Internet Banking

Penggunaan layanan Internet Banking yang sangat berpengaruh pada sinyal internet, menyebabkan kendala jika suatu saat sinyal internet hilang atau bahkan tidak bisa digunakan pada waktu tertentu saat digunakan oleh nasabah. Aplikasi seperti layanan Internet Banking pasti juga akan mengalami error tanpa diketahui nasabah apa penyebabnya. Kendala lainnya adalah banyaknya situs peretas yang mungkin akan mencuri data dan tabungan dari nasabah.

Meskipun BSI sudah memberikan fasilitas keamanan yang terjamin, bukan tidak mungkin hal tersebut tidak terjadi meskipun kemungkinannya hanya sedikit. Namun, untuk sinyal internet pasti akan selalu dialami oleh aplikasi yang menggunakan bantuan kuat dari sinyal internet.

---

<sup>80</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Nining (Selaku Nasabah Pengguna Internet Banking PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 5 November 2021

*"Kendala penggunaan internet banking pasti tidak jauh dari sinyal dan trouble di daerah-daerah tertentu. Trouble bisa terjadi karena waktu itu hujan atau bahkan memang jaringan internet tidak mendukung. Meskipun begitu, Tim IT dari BSI pasti akan terus berupaya agar nasabah tidak komplain saat menggunakan BSINet Banking."<sup>81</sup>*

Dari penjelasan Bapak Dadang selaku Tim IT dari BSI, dapat dijelaskan bahwa beliau selalu menerima aduan dari pihak Kantor BSI bahwa ada mesin ATM yang trouble dan beberapa aplikasi BSINet Banking yang juga sedang trouble.

Ibu Fenny menambahkan bahwa,

*"Kendala yang pernah saya alami selama ini mungkin lebih pada error dan sinyal hilang saat saya melakukan transaksi. Meskipun penggunaan internet banking tidak dilakukan ditempat terpencil, biasanya sinyal tiba-tiba hilang karena hujan atau penyebab lainnya. Waktu pandemi seperti ini, layanan Internet Banking sangat saya gunakan dengan maksimal untuk kebutuhan transaksi saya dengan orang lain tanpa harus datang ke kantor. Mungkin saat sinyal tiba-tiba error dan hilang, saya logout terlebih dahulu baru masuk beberapa menit kemudiannya lagi."<sup>82</sup>*

Ibu Nining juga menambahkan bahwa,

*"Kendala yang sering dialami adalah sinyal ya kalau lagi hujan, atau memang pas lagi trouble aja jaringannya. Tetapi, jarak berapa menit sudah bisa digunakan lagi itu BSINet Bankingnya. Karena yang pakai tidak hanya satu orang, jadi lebih memakhlumi."<sup>83</sup>*

Jadi, menurut Bapak Dadang dan Ibu Fenny, kendala yang mungkin terjadi saat menggunakan layanan Internet BSI atau BSINet Banking adalah sinyal internet yang tiba-tiba hilang karena beberapa faktor, seperti

---

<sup>81</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Dadang (Selaku Tim IT PT Bank Syariah Indonesia), tanggal 8 November 2021

<sup>82</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Fenny (Selaku Nasabah Pengguna Internet Banking PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 6 April 2021

<sup>83</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Nining (Selaku Nasabah Pengguna Internet Banking PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 5 November 2021

hujan. Namun, nasabah tidak perlu khawatir karena beberapa menit kemudian pasti bisa digunakan lagi. Diusahakan nasabah tidak berada di tempat terpecil saat menggunakan layanan internet banking karena pasti akan menyebabkan susah sinyal, dan akan mengganggu transaksi nasabah.

## **2. Paparan Tentang 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**

### **a. Paparan Tentang Risiko Menggunakan Internet Banking dari BRISyariah Kantor Cabang Tulungagung dan Solusi Untuk Meminimalisir Risiko tersebut**

Internet banking yang merupakan layanan secara online perbankan yang berguna untuk mempermudah transaksi nasabah tanpa harus antri di bank dan mudah digunakan oleh nasabah yang tidak memakan waktu lama. Pemakaian internet banking bisa digunakan pada handphone atau komputer atau laptop, dan bisa digunakan kapan pun, dimanapun selama 24 jam dan terhubung dengan internet.

Penggunaannya yang hanya memakai handphone bisa memicu kemunculan kejahatan online seperti skimming atau hacker. Kejahatan online seperti ini sangat merugikan pihak nasabah dan pihak bank itu sendiri. Dengan banyaknya kejahatan yang muncul saat ini, sistem

keamanan pada fitur aplikasi layanan internet banking semakin di tingkatkan. Pada BSI, sistem keamanan sudah cukup tinggi.

Saat ini *Internet Banking Personal* (Ibank) milik BSI sudah ada 3 untuk mengamankan transaksi nasabah, diantaranya sebagai berikut:

#### 1. *Secure Socket Layer* (SSL)

Suatu teknologi yang mampu memberikan pengamanan atas pengalacak pada koneksi komputer yang mampu tak terbaca oleh user lain.

#### 2. User ID dan Password

*Cash Management System* (CMS) BSI menggunakan user ID dan Password yang menerapkan akses masuk pada beranda CMS BSI.

#### 3. m-token

Suatu pengaman yang dilakukan sebagai aspek tambahan dari aktivitas suatu financial daripada kebutuhan yang dikirim melakukan berbagai nomor yang berada pada setiap proses transaksi yang berlangsung.

*"Risiko saat menggunakan internet banking seperti halnya hilang data privasi beserta tabungan dari nasabah, untuk selama ini di BSI belum ada atau masih belum ditemukan. Karena keamanan dari aplikasi BSINet Banking pun sangat diutamakan. Hal ini tidak lain untuk menjaga privasi dari nasabah sendiri. Saat nasabah menggunakan aplikasi internet banking, nasabah akan masuk dengan kata sandi yang hanya diketahui oleh nasabah sendiri. Apabila nasabah lupa me-logout aplikasi internet banking, nasabah tidak akan khawatir karena untuk memasuki aplikasi harus memasukkan kata sandi lagi. Dengan begini, para hacker tidak mungkin bisa masuk ke aplikasi BSINet Banking. Untuk meminimalisir hal seperti hilangnya data nasabah, nasabah bisa memastikan benar-benar me-logout aplikasi internet banking saat akan keluar dan untuk tidak sembarangan masuk ke hanpdone atau*

*komputer orang lain agar tidak terjadi hal itu. Apabila ada pihak nasabah yang mengalami kejadian hilangnya handphone bisa langsung datang ke kantor BSI untuk memblokir aplikasi internet banking-nya guna tidak disalahgunakan oleh para oknum yang tidak bertanggungjawab.”<sup>84</sup>*

Menurut pemaparan Bapak Roziq, risiko penggunaan layanan internet banking yang biasa ditemui saat ini adalah hilangnya data privasi sampai bahkan hilangnya tabungan dari nasabah BSI. Hal ini pastinya sangat merugikan pihak nasabah dan pihak bank syariah. Nasabah bisa kehilangan sebagian bahkan semua data beserta tabungannya. Ada berbagai cara untuk meminimalisir hal tersebut, dengan cara nasabah harus lebih waspada saat penggunaan layanan internet banking. Apabila saat me-logout aplikasi internet banking harus benar dilakukannya, serta tidak mudah masuk ke handphone orang lain. Apabila sudah terjadi problem seperti diatas, nasabah bisa komplain ke kantor BSI agar bisa dilakukan pemblokiran pada aplikasi internet banking nasabah untuk menyelamatkan semua data beserta tabungan nasabah yang bersangkutan.

#### b. Pemaparan Tentang Risiko Kehilangan Data Beserta Tabungan Nasabah Di BSI

Sebuah informasi yang penting yang terkait oleh nasabah, secara etika di perbankan sangat rahasia dan pasti akan terjamin kerahasiaannya. Pihak bank tidak mungkin sembarangan memberikan informasi dari nasabahnya kepada orang lain tanpa ada persetujuan dari pihak nasabah sendiri. Namun, dewasa ini banyak sekali kekejaman di perbankan yang

---

<sup>84</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Roziq (Selaku Cash Outlet Supervisor PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 30 Maret 2021



dapat merugikan perbankan dan nasabahnya. Seperti halnya dengan hilangnya tabungan dari nasabah tanpa diketahui oleh nasabah. Risiko yang seperti ini pasti tidak lepas dari orang yang sangat ahli dalam hal IT.

BSI sangat menjaga kerahasiaan data dari nasabahnya sehingga risiko yang seperti kehilangan tabungan dan data nasabah bisa diminimaliskan. Dengan protect yang berstandartkan internasional membuat nasabah lebih percaya semua transaksi yang dilakukan nasabah dengan pihak BSI hanya kedua belah pihak yang mengetahui.

*"Dari pemaparan sebelumnya sudah dijelaskan, bahwa apapun yang sudah diambil dari nasabah dan BSI pasti akan menimbulkan risiko, baik yang rendah ataupun tinggi. Akan tetapi, sampai saat ini pihak BSI tidak mendapati risiko yang sangat fatal yang bisa menyebabkan menurunnya stabilitas pada BSI sendiri. Namun, dulu pernah kejadian tabungan dari salah satu nasabah yang melakukan transaksi tarik tunai melalui ATM nasabah sendiri, namun uang tidak keluar, tetapi saldo rekening nasabah sudah berkurang. Mungkin nasabah mulai panik dan sedikit marah kepada karyawan kami tepatnya Customer Service. Dengan teliti CS kami melihat transaksi bahwa memang benar nasabah tersebut sudah melakukan tarik tunai, namun belum ada buktinya. Pihak CS memberikan informasi bahwa uang yang nasabah Tarik akan dikembalikan oleh pihak BSI kurang lebih dalam jangka waktu 2 minggu."<sup>85</sup>*

Jadi, menurut Bapak Roziq, risiko kehilangan tabungan dan data dari nasabah BSI sangat kecil terjadi. Karena dengan keamanan yang tinggi. Namun, dari pengalaman dilapangan ada nasabah yang saldo rekeningnya berkurang saat tarik tunai namun uangnya tidak ada. Nasabah bergegas ke kantor untuk komplain, dan pihak kantor sudah memproses

---

<sup>85</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Roziq (Selaku Cash Outlet Supervisor PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 30 Maret 2021

komplain dari nasabah. Uang dari nasabah akan kembali dalam waktu kurang lebih 2 minggu.

c. Paparan Tentang Implementasi Teknologi Internet Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center

Implementasi internet banking BSI atau BSINet Banking yang dapat digunakan oleh seseorang yang ahli IT dapat mendorong pertumbuhan pada BRISyariah sendiri. Akan tetapi, internet banking BSI masih kurang diminati oleh nasabah karena pemakaiannya yang tidak semudah mobile banking. Namun, hal tersebut tidak menjadi alasan bahwa nasabah akan berpindah ke bank syariah lainnya.

BSINet Banking ini merujuk pada gabungan kelebihan dari adanya Bank Syariah yang tentu memberikan pelayanan, area wilayah jangkauan yang luas, dan modal yang lebih besardengan *Personal Computer*, Laptop, *Notebook* atau PDA.

*"BSINet Banking digunakan oleh oleh yang sedang atau sudah mempunyai perusahaan ataupun seorang pengusaha. Penggunaan BSINet Banking dirasa kurang mudah daripada BSIMobile, hal ini tak lain karena nasabah pengguna BSINet Banking harus memasukkan terlebih dahulu emailnya agar bisa masuk ke Menu Utama BSINet Banking. Jika sudah masuk, sebuah fitur bisa digunakan dan bisa memberikan penerapan saat menggunakan internet banking dari BSI sendiri."*<sup>86</sup>

Dari keterangan Bapak Dadang, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna BSINet Banking ini adalah seseorang yang sudah terbiasa dengan IT dan memiliki sebuah usaha atau seorang pengusaha

---

<sup>86</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Dadang (Selaku Tim IT PT Bank Syariah Indonesia), tanggal 8 November 2021

yang memang mereka butuhkan aplikasi tersebut untuk transaksi keuangannya dengan rekan kerjanya maupun untuk transaksi lainnya.

*"Disini internet banking biasa dipakai oleh seorang yang ahli IT dan yang selalu berhadapan dengan teknologi seperti laptop maupun komputer. Meskipun peminatnya tidak sebanyak mobile banking yang mudah mungkin dipakai, tetapi tidak mengurangi jumlah nasabah di BRISyariah ini. Internet banking bisa dipergunakan untuk keperluan nasabah yang rata-rata digunakan oleh pengusaha. Penerapan teknologi internet dapat memberikan suatu nilai tambah (value added) bagi sebuah perbankan syariah ataupun perusahaan. Dengan penggunaan teknologi internet dalam layanan perbankan, merupakan salah satu upaya bank syariah dalam memberikan kemudahan, kepraktisan, keamanan serta kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi secara online. Sehingga nasabah tidak tergantung dengan jam operasional bank syariah. Dengan layanan Internet Banking, transaksi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, selama terdapat koneksi jaringan internet."*<sup>87</sup>

Dari penjelasan Bapak Dadang dan Bapak Roziq bahwasanya implementasi internet banking BSI atau BSINet Banking dipergunakan oleh nasabah yang memiliki jangkauan luas mengenai IT. Bukan tidak mungkin bagi masyarakat awam, tetapi internet banking memiliki fitur yang berbeda dari mobile banking yang mudah digunakan oleh masyarakat maupun nasabah BSI sendiri. Penerapan teknologi internet dapat memberikan suatu nilai tambah (*value added*) bagi sebuah perbankan syariah ataupun perusahaan. Dengan penggunaan teknologi internet dalam layanan perbankan, merupakan salah satu upaya bank syariah dalam memberikan kemudahan, kepraktisan, keamanan serta kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi secara online.

---

<sup>87</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Roziq (Selaku Cash Outlet Supervisor PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 30 Maret 2021

Sehingga nasabah tidak tergantung dengan jam operasional bank syariah. Dengan layanan internet banking BSI, transaksi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, selama terdapat koneksi jaringan internet.

d. Paparan Tentang Dengan Adanya Layanan Internet Banking, Loyalitas Nasabah BSI Meningkat Atau Menurun

Sejak dimunculkannya layanan BSINet Banking, segala urusan nasabah bisa dipermudahkannya. Nasabah tidak perlu datang ke kantor dan mengantri lama untuk keperluannya. Sebelum internet banking muncul, sudah ada nasabah yang masuk kategori loyal. Setelah internet banking muncul, nasabah lebih membuat *image* perbankan semakin baik. Loyalitas nasabah semakin meningkat seiring dengan berjalannya waktu.

Hasil observasi, peneliti diperlihatkan data dari jumlah nasabah BSI pengguna BSINet Banking selama 2 periode, pertama periode sebelum terjadi Pandemi Covid-19 dengan kenaikan yang signifikan dan periode kedua sesudah terjadi Pandemi Covid-19 mengalami penurunan yang tidak terlalu banyak dan fatal.

*“Dengan diluncurkannya layanan BSINet Banking ini, nasabah tetap konsisten menggunakan produk di BSI. Bahkan tanpa menggunakan layanan internet banking, nasabah disini masih tetap meningkat setiap tahunnya. Walaupun peningkatannya tidak seberapa banyak. Namun, sangat memberikan dorongan untuk kami selalu berinovasi lebih baik lagi. Loyalitas nasabah pada dasarnya diukur bukan dari satu sisi saja, melainkan banyak faktor yang dipertimbangkan untuk menjadi kesimpulan bahwa nasabah bisa loyal terhadap BSI. Ada indikator penilaian loyalitas nasabah sebagai seorang nasabah yang loyal seperti sering menabung dan sering menanyakan bagi hasil di bank syariah tersebut. Tetapi, penilaian ini dilakukan setiap tahun. Nasabah yang sudah masuk kriteria sebagai nasabah yang loyal bisa*

*di prioritaskan di bank syariah agar nasabah tidak berpindah ke bank syariah lainnya.*<sup>88</sup>

Berikut tabel jumlah nasabah pengguna BSINet Banking sebelum terjadi Pandemi Covid-19.

**Tabel 4.1**

**Jumlah Nasabah Pengguna BSINet Banking Sebelum terjadi Pandemi Covid-19**

Tahun	Jumlah Nasabah
2015	85
2016	93
2017	95
2018	95
2019	90

Sumber: BSI

Berikut tabel jumlah nasabah pengguna BSINet Banking sesudah terjadi Pandemi Covid-19.

**Tabel 4.2**

**Jumlah Nasabah Pengguna BSINet Banking Sesudah terjadi Pandemi Covid-19**

Tahun	Jumlah Nasabah
2019	75
2020	88

Sumber: BSI

---

<sup>88</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Roziq (Selaku Cash Outlet Supervisor PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 30 Maret 2021

Jadi, menurut Bapak Roziq bermunculnya layanan BSINet Banking ini tidak terlalu berpengaruh pada loyalitas nasabah menurun atau menaik. Walaupun sejauh ini, nasabah BSI selalu naik tiap tahunnya tetapi tidak mungkin bahwa nasabah BSI akan juga menaik dalam hal loyalitasnya. Meskipun ada beberapa faktor untuk menilai bagaimana nasabah tersebut loyal atau tidak. Berawal dari nasabah yang puas akan pelayanan, sering menabungnya nasabah dan sering bertanya mengenai bagi hasil bisa dipastikan, nasabah tersebut tergolong nasabah loyal. Dengan begitu, pihak bank dapat memprioritaskan nasabah tersebut agar tidak berpindah ke bank lainnya.

e. Paparan Tentang Tantangan dari BSI untuk Mempertahankan Loyalitas Nasabah Setelah Transisi Nama Dari BRISyariah Menjadi Bank Syariah Indonesia

Sejak tanggal 1 Februari 2021, secara resmi Menteri BUMN, Bapak Erick Thohir, menggabungkan tiga bank syariah besar di Indonesia. Penggabungan ketiga bank syariah ini juga telah disetujui oleh Presiden Indonesia, Bapak Joko Widodo. Dengan bermargernya bank syariah tersebut, diharapkan akan mempercepat perkembangan perbankan syariah di Indonesia dan dapat mengembangkan industri ekonomi di perbankan syariah terutama.

Sejak BSI mengalami merger dengan bank lainnya, minat nasabah untuk menabung atau untuk melakukan pembiayaan tidak menurun. Karena pihak bank juga menjelaskan apa itu BSI. Dengan penjelasan yang dirasa

cukup dipahami nasabah, nasabah tidak akan ragu lagi jika tetap menggunakan BSI. Dengan begitu, BSI menyadari akan adanya loyalitas nasabah pada bank-nya meskipun sekarang sudah berganti nama menjadi BSI.

*"Penerapan loyalitas nasabah terfokuskan pada produk tabungannya. Sehingga minat tertinggi nasabah BSI terletak pada tabungan faedah dan tabungan haji. Untuk produk tabungan impian dan tabunganku kurang di minati oleh nasabah. Untuk sementara, BSI (Ex. BRISyariah) akan menggunakan produknya sendiri sampai batas waktu kurang lebih bulan Juli di tahun ini (2021). Untuk tantangannya sendiri setelah BRISyariah berubah nama menjadi BSI sampai saat ini belum ada, karena kedepannya produk unggulan dari tiap bank yang sama di merger, yaitu BRISyariah, Mandiri Syariah dan BNI Syariah akan di pilah dan akan di jadikan satu yang kedepannya akan menjadi produk unggulan daripada BSI itu sendiri dan membuat BSI menjadi bank syariah terbesar serta peminat yang banyak dikalangan masyarakat di era globalisasi ini."<sup>89</sup>*

Menurut pemaparan dari Bapak Roziq, tantangan setelah bermerger menjadi BSI di rasa tidak ada. Karena dengan bergabungnya ketiga bank syariah tersebut tidak akan menghilangkan loyalitas nasabah pada BSI. Bermergernya ketiga bank syariah tersebut akan menciptakan produk unggulan yang akan membuat semua nasabahnya menjadi lebih loyal kepada BSI kedepannya.

f. Paparan Tentang Penurunan Nasabah Secara Signifikan Yang Dapat Menurunkan Loyalitas Nasabah BSI Selama Pandemi Covid-19 Selama 1 Tahun

Pandemi covid-19 yang sudah terjadi selama kurang lebih satu tahun mengakibatkan semua perekonomian di Indonesia menjadi macet, tak

---

<sup>89</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Roziq (Selaku Cash Outlet Supervisor PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 30 Maret 2021

terkecuali pada proses transaksi syariah di perbankan. Pada perbankan syariah banyak sekali kendala saat pandemi covid-19 ini melanda di Indonesia, seperti halnya menurunnya minat nasabah pada perbankan syariah. Pada dasarnya penurunan dalam bidang perbankan syariah pasti akan terjadi. Walaupun penurunannya tidak terlalu banyak dan tidak terlalu mengganggu kestabilan di perbankan syariah tersebut. Akan tetapi, selama kurun waktu satu tahun ini BSI tidak terjadi penurunan yang terlalu banyak, karena minat nasabah pada BSI masih sangat tinggi sampai saat ini.

Hasil observasi, peneliti diperlihatkan data jumlah nasabah dari tahun 2017 sampai tahun 2020 yang sudah tergolong menaik di tiap tahunnya. Meskipun, pada tahun 2020 ke tahun 2021 dunia sedang dilanda Pandemi Covid-19, nasabah tidak mengalami penurunan yang mengakibatkan kemacetan disetiap pembiayaan lainnya.

*“Penurunan nasabah selama pandemi covid-19 dari tahun lalu tidak terlalu banyak dan tidak terlalu mempengaruhi stabilitas keuangan BSI sendiri. Dari tahun ke tahun, BSI mengalami kenaikan yang signifikan. Diambil data nasabah di BSI dari tahun 2017 sebanyak 9.915 nasabah, tahun 2018 sebanyak 11.866 nasabah, tahun 2019 sebanyak 13.788 nasabah, dan tahun 2020 sebanyak 15.137 nasabah. Untuk tahun ini, tahun 2021 belum di akumulasikan. Peningkatan nasabah tiap tahun yang signifikan untuk Kantor Cabang Tulungagung sangatlah berpengaruh untuk kelangsungan ekonomi di BRISyariah sendiri.”<sup>90</sup>*

---

<sup>90</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Roziq (Selaku Cash Outlet Supervisor PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 30 Maret 2021



Berikut tabel jumlah nasabah dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2020.

**Tabel 4.3**

**Jumlah Nasabah BSI dari Tahun 2017-2020**

Tahun	Jumlah Nasabah
2017	9.915
2018	11.866
2019	13.788
2020	15.137

Sumber: BSI

Menurut Bapak Roziq, selama pandemi covid-19 yang sudah berlangsung sejak 1 tahun belakang ini, tidak membuat nasabah BSI menurun. Hal ini sesuai dari pemaparan data jumlah nasabah dari tahun 2017 sampai 2020. Setiap tahun dari tahun 2017 nasabah meningkat dari 9.915 menjadi 11.866 di tahun 2018, lalu pada tahun 2019 meningkat menjadi 13.788 dan pada tahun 2020 meningkat menjadi 15.137 nasabah. Dari data tersebut bisa disimpulkan bahwa saat pandemi covid-19 jumlah nasabah di BSI semakin meningkat secara signifikan.

g. Paparan Tentang Peranan Penting Dari "Loyalitas" Nasabah BSI

Loyalitas nasabah adalah komitmen kuat dari nasabah untuk menggunakan kembali produk yang dimiliki suatu perbankan syariah secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun adanya pengaruh situasi pada produk tersebut yang memungkinkan nasabah tersebut untuk berpindah ke perbankan syariah lainnya.

Perbankan syariah saat ini berkembang dengan pesat di Indonesia karena yang mayoritas penduduk di Indonesia bergama Islam, jadi mereka mencoba untuk beralih ke perbankan syariah yang tidak mengandung unsur riba. Selain itu, kebutuhan konsumsi di zaman sekarang lebih meningkat yang membuat BSI mencoba mencari cara alternatif lainnya agar kebutuhan nasabah tersebut terpenuhi.

Peranan penting dari adanya loyalitas nasabah sendiri adalah mempertahankan mereka berarti dapat meningkatkan kinerja keuangan dan untuk mempertahankan stabilitas dari keuangan BRISyariah sendiri. Akan tetapi, nasabah yang puas terhadap apa yang di dapat di BSI, belum tentu akan menjamin nasabah tersebut untuk loyal kepada BSI. Nasabah yang loyal akan terlihat saat nasabah tersebut tidak merasa terpaksa untuk memilih BSI sebagai perbankan syariah sebagai mediator untuk menabung ataupun keperluan lainnya.

*"Nasabah terbagi menjadi dua, yaitu nasabah penabung (debitur) dan nasabah pembiayaan (kreditor). Sebelumnya sudah dijelaskan, bahwasanya penerapan loyalitas nasabah terfokuskan kepada produk tabungan. Saat ini terdapat tabungan faedah dan tabungan haji yang dimana tabungan tersebut memiliki minat yang tinggi di mata nasabah BSI. Dengan minat nasabah yang tinggi pada produk tabungan, membuat BSI dipercaya nasabah dan dapat menggiring kepada nasabah yang loyal dan puas kepada BSI. Peranan penting loyalitas nasabah di BSI sangat penting, karena dapat meningkatkan stabilitas keuangan perbankan syariah sendiri dan dapat menarik masyarakat lainnya agar bisa bergabung (menabung atau pinjaman) dengan BSI."<sup>91</sup>*

---

<sup>91</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Roziq (Selaku Cash Outlet Supervisor PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 30 Maret 2021

Dari penjelasan Bapak Roziq, dijelaskan bahwa peranan penting loyalitas nasabah di BSI adalah dapat meningkatkan stabilitas keuangan perbankan syariah sendiri dan dapat menarik masyarakat lainnya agar bisa bergabung (menabung atau pinjaman) dengan BSI. Seorang nasabah yang loyal pasti akan merasakan kepuasan saat menggunakan produk dari BSI seperti layanan BSINet Banking.

## **B. Temuan Penelitian**

### **1. Fitur Teknologi Internet Banking pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center**

Dalam sebuah perkembangan teknologi dalam dunia perbankan syariah sudah menjadi *trand* terbaru bagi kalangan masyarakat saat ini, salah satunya adalah internet banking. Dalam sebuah aplikasi internet banking pasti ada beberapa fitur yang menjadi ciri khas dari internet banking sendiri. Fitur teknologi internet banking di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center ini merupakan layanan perbankan melalui internet banking BRISyariah dikembangkan sesuai kebutuhan nasabah, antara lain mencakup tetapi tidak terbatas pada transaksi non finansial (informasi saldo, mutasi rekening tabungan, nisbah pada produk tabungan bank, ganti PIN, ubah nomor telepon seluler, aktivasi e-Token BRISyariah), transaksi finansial (transfer antar rekening, kliring/SKN, Real Time Gross Settlement/RTGS). Pembayaran tagihan (TELKOM, telepon seluler, PLN, Internet), dan pembayaran untuk pembelian (listrik, telepon seluler, tiket).

Pada saat nasabah membuka aplikasi BSINet Banking di smartphonenya, akan muncul fitur-fitur yang ada pada BSINet Banking yang dimana berisi sebagai berikut:

1. Menu utama, yang terdiri dari Halaman Depan, Informasi, Informasi Kurs dan Notifikasi
2. Rekening, yang terdiri dari Tabungan dan Giro, Mutasi Rekening, Deposito, Pembayaran dan Favorit
3. Transfer, yang terdiri dari BSI dan Online Antar Bank.

Untuk pembuatan atau registrasi BSINet Banking bisa dilakukan di Customer Service di BSI Kantor Kas Tulungagung maupun melalui website resmi dari BSI. Untuk selanjutnya nanti akan di arahkan untuk langkah-langkahnya. Langkah-langkah registrasi melalui CS di BSI adalah nasabah harus datang ke kantor langsung dengan membawa dokumen-dokumen pendukung yang sudah disesuaikan dengan ketentuan. Selanjutnya, nasabah diarahkan untuk login ke website BSINet Banking yaitu <https://BSInet.co.id> untuk memproses permintaan registrasi layanan internet banking nasabah. Setelah proses registrasinya selesai, nasabah dapat sekaligus melakukan proses aktivasi fitur finansial. Website ini juga berguna untuk memesan token internet banking untuk nasabah. Setelah itu aktivasi finansial dilakukan di kantor BSI dan berakhir pada nasabah untuk aktivasi token pada website tersebut.

Kenyamanan saat menggunakan sebuah teknologi internet banking menjadi salah satu patokan agar nasabah bisa dengan nyaman menggunakan

layanan internet banking. BSI meluncurkan layanan internet banking yang sudah berstandart internasional dengan enkripsi SSL 128 bit, yang dimana semua data yang telah dikirimkan dari server internet banking menuju kepada nasabah aman dan sebaliknya juga begitu, dari nasabah ke server internet banking juga aman dan hanya diketahui oleh kedua belah pihak.

Namun demikian, pnggunaan layanan internet banking yang sangat berpengaruh pada sinyal internet, menyebabkan kendala jika suatu saat sinyal internet hilang atau bahkan tidak bisa digunakan pada waktu tertentu saat digunakan oleh nasabah. Aplikasi seperti layanan inernet banking pasti juga akan mengalami error tanpa diketahui nasabah apa penyebabnya. Kendala lainnya adalah banyaknya situs peretas yang mungkin akan mencuri data dan tabungan dari nasabah.

Meskipun BSI sudah memberikan fasilitas keamanan yang terjamin, bukan tidak mungkin hal tersebut tidak terjadi meskipun kemungkinannya hanya sedikit. Namun, untuk sinyal internet pasti akan selalu dialami oleh aplikasi yang menggunakan bantuan kuat dari sinyal internet. Oleh sebab itu, pihak BSI akan terus berupaya dan berinovasi agar nasabah bisa menggunakan BSINet Banking dengan mudah tanpa adanya gangguan apapun.

## **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**

Dengan banyaknya kejahatan yang muncul saat ini, sistem keamanan pada fitur aplikasi layanan internet banking semakin di tingkatkan. Pada BSI, sistem keamanan sudah cukup tinggi. Saat ini *Internet Banking Personal* (Ibank) milik BSI sudah ada 3 untuk mengamankan transaksi nasabah, diantaranya sebagai berikut:

### 1. *Secure Socket Layer* (SSL)

Suatu teknologi yang mampu memberikan pengamanan atas pengalacak pada koneksi komputer yang mampu tak terbaca oleh user lain.

### 2. User ID dan Password

*Cash Management System* (CMS) BSI menggunakan user ID dan Password yang menerapkan akses masuk pada beranda CMS BSI.

### 3. m-token

Suatu pengaman yang dilakukan sebagai aspek tambahan dari aktivitas suatu financial daripada kebutuhan yang dikirim melakukan berbagai nomor yang berada pada setiap proses transaksi yang berlangsung.

Risiko saat menggunakan internet banking seperti halnya hilang data privasi beserta tabungan dari nasabah, untuk selama ini di BSI belum ada atau masih belum ditemukan. Karena keamanan dari aplikasi BSINet Banking pun sangat diutamakan. Hal ini tidak lain untuk menjaga privasi

dari nasabah sendiri. Saat nasabah menggunakan aplikasi internet banking, nasabah akan masuk dengan kata sandi yang hanya diketahui oleh nasabah sendiri. Apabila nasabah lupa me-logout aplikasi internet banking, nasabah tidak akan khawatir karena untuk memasuki aplikasi harus memasukkan kata sandi lagi. Dengan begini, para hacker tidak mungkin bisa masuk ke aplikasi BSINet Banking. Untuk meminimalisir hal seperti hilangnya data nasabah, nasabah bisa memastikan benar-benar me-logout aplikasi internet banking saat akan keluar dan untuk tidak sembarangan masuk ke handphone atau komputer orang lain agar tidak terjadi hal itu. Apabila ada pihak nasabah yang mengalami kejadian hilangnya handphone bisa langsung datang ke kantor BSI untuk memblokir aplikasi internet banking-nya guna tidak disalahgunakan oleh oknum yang tidak bertanggungjawab.

Kegiatan apapun yang sudah diambil dari nasabah dan BSI pasti akan menimbulkan risiko, baik yang rendah ataupun tinggi. Akan tetapi, sampai saat ini pihak BSI tidak mendapati risiko yang sangat fatal yang bisa menyebabkan menurunnya stabilitas pada BSI sendiri. Namun, dulu pernah kejadian tabungan dari salah satu nasabah yang melakukan transaksi tarik tunai melalui ATM nasabah sendiri, namun uang tidak keluar, tetapi saldo rekening nasabah sudah berkurang. Mungkin nasabah mulai panik dan sedikit marah kepada karyawan kami tepatnya Customer Service. Dengan teliti CS kami melihat transaksi bahwa memang benar nasabah tersebut sudah melakukan tarik tunai, namun belum ada buktinya.

Pihak CS memberikan informasi bahwa uang yang nasabah Tarik akan dikembalikan oleh pihak BSI kurang lebih dalam jangka waktu 2 minggu.

Disini internet banking biasa dipakai oleh seorang yang ahli IT dan yang selalu berhadapan dengan teknologi seperti laptop maupun komputer. Meskipun peminatnya tidak sebanyak mobile banking yang mudah mungkin dipakai, tetapi tidak mengurangi jumlah nasabah di BRISyariah ini. Internet banking bisa dipergunakan untuk keperluan nasabah yang rata-rata digunakan oleh pengusaha. Penerapan teknologi internet dapat memberikan suatu nilai tambah (*value added*) bagi sebuah perbankan syariah ataupun perusahaan. Dengan penggunaan teknologi internet dalam layanan perbankan, merupakan salah satu upaya bank syariah dalam memberikan kemudahan, kepraktisan, keamanan serta kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi secara online.

Dengan diluncurkannya layanan BSINet Banking ini, nasabah tetap konsisten menggunakan produk di BSI. Bahkan tanpa menggunakan layanan internet banking, nasabah disini masih tetap meningkat setiap tahunnya. Walaupun peningkatannya tidak seberapa banyak. Namun, sangat memberikan dorongan untuk kami selalu berinovasi lebih baik lagi. Loyalitas nasabah pada dasarnya diukur bukan dari satu sisi saja, melainkan banyak faktor yang dipertimbangkan untuk menjadi kesimpulan bahwa nasabah bisa loyal terhadap BSI. Ada indikator penilaian loyalitas nasabah sebagai seorang nasabah yang loyal seperti sering menabung dan sering menanyakan bagi hasil di bank syariah tersebut. Tetapi, penilaian



ini dilakukan setiap tahun. Nasabah yang sudah masuk kriteria sebagai nasabah yang loyal bisa di prioritaskan di bank syariah agar nasabah tidak berpindah ke bank syariah lainnya.

Sebelum terjadi Pandemi Covid-19, nasabah yang ada di BSI Kantor Kas Tulungagung Trade Center ini yang menggunakan BSINet Banking terbilang cukup banyak. Akan tetapi, setelah Pandemi Covid-19 melanda di Indonesia semua kegiatan bahkan kegiatan di perbankan syariah salah satunya di BSI mengalami penurunan. Tetapi penurunan ini tidak terlalu banyak yang membuat para pimpinan dan staf di BSI Kantor Kas Tulungagung Trade Center bisa mengembalikan minat nasabah menggunakan BSINet Banking tersebut.