

**PELAYANAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DALAM  
MENERAPKAN *CYBER BANKING* PERSPEKTIF TEKNOLOGI  
INFORMASI PERBANKAN**

**(Studi Kasus Bank Jatim Cabang Syariah Kediri)**

**SKRIPSI**

Disusun untuk Melengkapi Kualifikasi Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi (S.E.)



Ditulis Oleh:

**RISKA HIDAYATUL ROHMAWATI**

**931419618**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARI'AH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

**2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PELAYANAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DALAM  
MENERAPKAN *CYBER BANKING* PERSPEKTIF TEKNOLOGI  
INFORMASI PERBANKAN  
(Studi Kasus Bank Jatim Cabang Syariah Kediri)**

**RISKA HIDAYATUL ROHMAWATI**

931419618

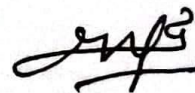
Disetujui

Pembimbing I



**Dr. Sulistyowati, S.H.I., M.E.I.**  
NIP. 19810930 200901 2 008

Pembimbing II



**Adin Fadilah, M.E.Sy.**  
NIP. 19860310 201903 1 007

**NOTA DINAS**

Kediri, 27 Juli 2022

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
di  
Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : RISKHA HIDAYATUL ROHMAWATI  
NIM : 931419618  
Judul : PELAYANAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI  
DALAM MENERAPKAN *CYBER BANKING* PERSPEKTIF  
TEKNOLOGI INFORMASI PERBANKAN (Studi Kasus  
Bank Jatim Cabang Syariah Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Stara Satu (S-1).

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih

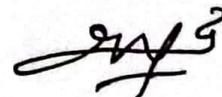
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II



**Dr. Sulistyowati, S.H.I., M.E.I.**  
NIP. 19810930 200901 2 008



**Adin Fadilah, M.E.Sv.**  
NIP. 19860310 201903 1 007

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 22 Juli 2022

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
di  
Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : RISKHA HIDAYATUL ROHMAWATI  
NIM : 931419618  
Judul : PELAYANAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI  
DALAM MENERAPKAN *CYBER BANKING* PERSPEKTIF  
TEKNOLOGI INFORMASI PERBANKAN (Studi Kasus  
Bank Jatim Cabang Syariah Kediri)


Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 15 Juli 2022 kami berpendapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqosah.

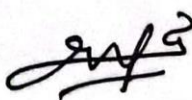
Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

  
Dr. Sulistyowati, S.H.I., M.E.I.  
NIP. 19810930 200901 2 008

PEMBIMBING II

  
Adin Fadilah, M.E.Sy.  
NIP. 19860310 201903 1 007

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PELAYANAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DALAM  
MENERAPKAN *CYBER BANKING* PERSPEKTIF TEKNOLOGI  
INFORMASI PERBANKAN**

**(Studi Kasus Bank Jatim Cabang Syariah Kediri)**

**RISKA HIDAYATUL ROHMAWATI**

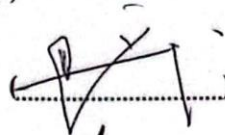
**931419618**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Pada Tanggal 15 Juli 2022

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

**Dr. Binti Mutafarida, M.E.I.**  
**NIDN. 2104108403**



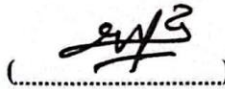
2. Penguji I

**Dr. Sulistyowati, S.H.I., M.E.I.**  
**NIP. 19810930 200901 2 008**



3. Penguji II

**Adin Fadilah, M.E.Sy.**  
**NIP. 19860310 201903 1 007**



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. Imam Annas Mushlih, M.H.I.**  
**NIP. 19750101 199803 1 002**



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI  
PERPUSTAKAAN**

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri  
E-Mail: perpustakaan@iainkediri.ac.id

---

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Riska Hidayatul Rohmawati  
NIM : 931419618  
Fakultas/Jurusan : FEBI/Perbankan Syariah  
E-mail address : riskahidayatulr29082@gmail.com  
Jenis Karya Ilmiah :  Skripsi  Tesis  Disertasi  
 Lain-lain (.....)

Judul Karya Ilmiah : “Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi dalam Menerapkan Cyber Banking Perspektif Teknologi Informasi Perbankan (Studi Kasus Bank Jatim Cabang Syariah Kediri)”

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 13 Oktober 2022

Penulis

(Riska Hidayatul Rohmawati)

## MOTTO

وَعَلَّمْنَاهُ صِنْعَةَ لُبُوسٍ لَّكُمْ لِيُحَصِّنَاكُمْ مِّنْ أَسْفِكُمْ ۖ فَهَلْ أَنْتُمْ شَاكِرُونَ

**Dan Kami ajarkan (pula) kepada Daud cara membuat baju besi untukmu,  
guna melindungi kamu dalam peperangan. Apakah kamu bersyukur**

**(kepada Allah)? (Q.S Al-Anbiya: 80)**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Terimakasih alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan ridha-Nya tugas akhir skripsi ini mampu diselesaikan dengan baik dan lancar. Shalawat serta salam selalu dipanjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Saw. berkat beliau dapat membawa kita merasakan zaman yang terang benderang dari zaman kejahiliah. Semoga kita diterima menjadi umatnya dan diberi syafaatnya di hari akhir nanti.

Dalam penyelesaian skripsi ini saya hendak mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada banyak pihak yang telah membantu mensukseskan pengerjaan skripsi ini hingga akhir baik dalam materi, pikiran, tenaga, dukungan moril, dan doa.

Saya ucapkan terimakasih kepada dosen pembimbing saya, Ibu Dr. Sulistyowati, S.H.I, M.E.I. dan Bapak Adin Fadilah, M.E.Sy. yang telah berkenan membimbing penulisan skripsi saya. Terimakasih banyak kepada kedua orang tua saya, Bapak Suparnianto dan Ibu Rini Suswanti atas seluruh pengorbanan juga perjuangan merawat dan mendidik saya hingga di bangku sarjana. Mohon maaf Bapak dan ibu saya belum mampu membalas jerih payah kalian jikalau mampu itu tidak akan pernah sepadan dengan pengorbanan yang telah bapak dan ibu lakukan. Semoga Allah SWT memberikan keselamatan dunia akhirat untuk Bapak dan ibu.

Saya juga mengucapkan terimakasih kepada keluarga besar atas dukungan dan doanya. Terimakasih kepada guru-guru di masa TK hingga di bangku kuliah karena telah memberikan ilmu yang mampu mencerahkan diri dari kebodohan



baik ilmu duniawi maupun *ukhrawi*, mulai ilmu akademik hingga ilmu akhlak. Tanpa jasa mu, saya tidak dapat berada di posisi seperti saat ini.

Terimakasih kepada keluarga/pegawai Bank Jatim Cabang Syariah Kediri atas ilmu dan pengalamannya serta telah lapang dada membuka pintu lebar-lebar menerima dan membantu saya dalam penyelesaian skripsi.

Tidak lupa juga saya ucapkan terimakasih kepada seluruh temanku baik teman kecil maupun sekarang. Terkhusus bagi Anna Rosita, Luth Fiana Eka Pratama, dan Septasya Nundiyah Hidayati yang selalu mendukungku, membantuku, dan menghiburku. Terimakasih teman-temanku kehadiran kalian tidak menjadikan skripsi ini berat. Semoga Allah SWT selalu melindungi serta membalas kebaikan kalian semua. Aamiin.

## ABSTRAK

RISKA HIDAYATUL ROHMAWATI, Dosen Pembimbing Ibu Dr. Sulistyowati, S.H.I, M.E.I. dan Adin Fadilah, M.E.Sy: Pelayan Berbasis Teknologi Informasi dalam Menerapkan *Cyber Banking* Perspektif Teknologi Informasi Perbankan (Studi Kasus Bank Jatim Cabang Syariah Kediri).

Kata Kunci: Pelayanan, Teknologi Informasi, *Cyber Banking*

Pelayanan adalah tindakan melayani, menyiapkan, dan mengelola produk atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Pada tahun 1 Oktober 2021, Bank Jatim Cabang Syariah Kediri meraih Certificate Of Excellence dengan 5 bintang berpredikat Best Performance Award 2021.

Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan analisis deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui cara Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dalam memberikan pelayanan yang tidak hanya tersedia namun juga sesuai kebutuhan nasabah dalam menerapkan *Cyber Banking*. Data primer dan data sekunder digunakan peneliti sebagai sumber data penelitian, disertai dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai teknik analisis data. Sedangkan analisis data menggunakan pengumpulan data, pengurangan data, penampilan data, dan penarikan simpulan.

Hasil penelitian menyatakan bahwasanya, pelayanan berbasis teknologi informasi dalam menerapkan *Cyber Banking* di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri meliputi meningkatkan infrastruktur *tangible* (bukti fisik), meningkatkan *reliability* (reliabilitas) pelayanan, mengedepankan *responsiveness* (daya tanggap), meningkatkan keahlian sebagai *assurance* (jaminan), meningkatkan rasa *empathy* (empati). Selain itu, pelayanan berbasis teknologi informasi dalam menerapkan *Cyber Banking* di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri perspektif teknologi informasi perbankan yaitu adanya transaksi via *mobile* (*SMS Mobile*, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking*), adanya ATM untuk transaksi keuangan, penggunaan database Bank sebagai penyimpan seluruh data operasional perbankan, serta sinkronasi data kantor cabang dengan kantor pusat untuk menyatukan dan mengoptimalkan operasional Bank.

## KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan taufik serta hidayah-Nya kepada penulis dan kita semua, sehingga mampu menuntaskan skripsi dengan judul “Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi dalam Menerapkan *Cyber Banking* Perspektif Teknologi Informasi Perbankan”. Semoga Allah SWT senantiasa memberi ilmu yang bermanfaat bagi penulis dunia dan akhirat. Sholawat dan salam dihaturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Saw yang telah membawa agama Islam sebagai agama yang diridhai Allah SWT.

Tidak lupa penulis ucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini baik berupa ilmu, tenaga, pikiran, waktu, dan doa. Terimakasih penulis ucapkan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M. HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, Bapak dan Ibu Dosen, serta Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, S.H.I, M.E.I, dan Bapak Adin Fadilah, M.E.Sy. selaku dosen pembimbing yang telah banyak, mengarahkan, memberi motivasi, dan membantu.
4. Ayah dan Ibu yang dengan ikhlas senantiasa mendukung baik melalui dukungan material, spriritual serta moral bagaimanapun situasi dan kondisinya.

5. Teman-teman mahasiswa IAIN Kediri beserta berbagai pihak yang tidak mampu penulis sebut satu per satu.

Semoga Allah SWT selalu memberikan perlindungan dan keselamatan dunia akhirat juga balasan kebaikan yang sepadan. Selaku penulis saya menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak agar penelitian selanjutnya dapat menjadi lebih baik lagi. Dengan demikian, penulis harap skripsi ini dapat memberi manfaat tidak hanya bagi penulis namun juga bagi pembaca. Aamiin.

Kediri, 26 Juni 2022

Peneliti

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Riska Hidayatul Rohmawati', with a stylized flourish at the end.

Riska Hidayatul Rohmawati

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>NOTA PEMBIMBING</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>A. Konteks Penelitian</b> .....	<b>1</b>
<b>B. Fokus Penelitian</b> .....	<b>11</b>
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	<b>12</b>
<b>D. Manfaat Penelitian</b> .....	<b>13</b>
<b>E. Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>14</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>19</b>
<b>A. Pelayanan</b> .....	<b>19</b>

1. Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi .....	19
2. Standar Pelayanan .....	22
<b>B. Cyber Banking .....</b>	<b>24</b>
1. Definisi <i>Cyber Banking</i> .....	24
2. Indikator <i>Cyber Banking</i> .....	26
3. Kelebihan <i>Cyber Banking</i> .....	29
4. Risiko <i>Cyber Banking</i> .....	30
<b>C. Teknologi Informasi Perbankan .....</b>	<b>31</b>
1. Definisi Teknologi Informasi Perbankan .....	31
2. Indikator Teknologi Informasi Perbankan .....	32
3. Peran Teknologi Informasi Perbankan .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
<b>A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....</b>	<b>37</b>
<b>B. Kehadiran Peneliti .....</b>	<b>37</b>
<b>C. Lokasi Penelitian .....</b>	<b>38</b>
<b>D. Data dan Sumber Data .....</b>	<b>38</b>
<b>E. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>38</b>
<b>F. Instrumen Pengumpulan Data .....</b>	<b>40</b>
<b>G. Teknik Analisis Data .....</b>	<b>40</b>
<b>H. Pengecekan Keabsahan Data .....</b>	<b>41</b>
<b>I. Tahap-Tahap Penelitian .....</b>	<b>41</b>
<b>BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
<b>A. Gambaran Umum Bank Jatim Cabang Syariah Kediri .....</b>	<b>43</b>
1. Sejarah Berdirinya Bank Jatim .....	43

2. Sejarah Berdirinya Bank Jatim Syariah .....	44
3. Sejarah Berdirinya Bank Jatim Cabang Syariah Kediri .....	46
4. Letak Geografis Bank Jatim Cabang Syariah Kediri .....	46
5. Visi dan Misi Bank Jatim Cabang Syariah Kediri .....	47
6. Makna Logo Bank Jatim Cabang Syariah Kediri .....	47
7. Maksud, Tujuan, Slogan, dan Budaya Bank Jatim Cabang Syariah Kediri .....	48
8. Struktur Organisasi Bank Jatim Cabang Syariah Kediri .....	49
9. Data Karyawan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri .....	50
10. Mekanisme Kerja Bank Jatim Cabang Syariah Kediri .....	51
11. Produk Layanan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri .....	51
<b>B. Paparan Data .....</b>	<b>56</b>
1. Strategi Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi dalam Menerapkan <i>Cyber Banking</i> di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri .....	65
2. Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi dalam Menerapkan <i>Cyber Banking</i> di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri Perspektif Teknologi Informasi Perbankan .....	63
<b>C. Temuan Penelitian .....</b>	<b>77</b>
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>78</b>
<b>A. Strategi Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi dalam Menerapkan <i>Cyber Banking</i> di Bank Jatim Cabang Syariah</b>	

<b>Kediri</b> .....	<b>78</b>
<b>B. Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi dalam Menerapkan     <i>Cyber Banking</i> di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri     Perspektif Teknologi Informasi Perbankan</b> .....	<b>83</b>
<b>BAB VI PENUTUP</b> .....	<b>92</b>
<b>A. Kesimpulan</b> .....	<b>92</b>
<b>B. Saran</b> .....	<b>93</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	



## **DAFTAR TABEL**

1.1 *Cyber Banking* Bank Syariah di Kediri

1.2 Data Karyawan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri

## DAFTAR GAMBAR

- 1.1 Perkembangan Indikator TIK di Indonesia Tahun 2016-2020 (%)
- 1.2 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2020-2021
- 1.3 Pertumbuhan Nilai Transaksi *Cyber Banking* Tahun 2020-2021 (% yoy)
- 1.4 Jumlah Pengguna *Cyber Banking* Bank Jatim Tahun 2019-2021
- 1.5 Nominal Transaksi *Cyber Banking* Bank Jatim Tahun 2019-2021
- 1.6 Revisi Taksonomi Bloom
- 1.7 Ilustrasi Tampilan *SMS Banking*
- 1.8 Ilustrasi Tampilan *Mobile Banking*
- 1.9 Ilustrasi Tampilan *Internet Banking*
- 2.0 Ilustrasi Tampilan ATM
- 2.1 Makna Logo Bank Jatim Cabang Syariah Kediri
- 2.2 Struktur Organisasi Bank Jatim Cabang Syariah Kediri
- 2.3 Ilustrasi Tampilan *SMS Banking* Bank Jatim Cabang Syariah Kediri
- 2.4 Ilustrasi Tampilan *Mobile Banking* Bank Jatim Cabang Syariah Kediri
- 2.5 Ilustrasi Tampilan *Internet Banking* Bank Jatim Cabang Syariah Kediri
- 2.6 Ilustrasi Tampilan ATM Bank Jatim Cabang Syariah Kediri

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I Surat Persetujuan Izin Penelitian

Lampiran II Foto Kegiatan Penelitian dan Wawancara

Lampiran III Daftar Konsultasi Skripsi

Lampiran IV Arsip Profil Bank Jatim Cabang Syariah Kediri