

**ANALISIS PERANAN *INTERNET BANKING* DALAM MEMBERIKAN  
MANFAAT UNTUK MENGEMBANGKAN USAHA  
PADA PT INDOTECH TRIMITRA ABADI**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**Oleh:**

**ALVIN SETYAWAN**  
**NIM. 18.52.31.255**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA  
2022**

ANALISIS PERANAN INTERNET BANKING DALAM MEMBERIKAN  
MANFAAT UNTUK MENGEMBANGKAN USAHA  
PADA PT INDOTECH TRIMITRA ABADI

SKRIPSI

Diajukan Kepada  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Mas Said Surakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah

Oleh:

Alvin Setyawan  
NIM: 18.52.31.255

Surakarta, 25 Oktober 2022

Disetujui dan disahkan oleh:  
Dosen Pembimbing Skripsi



Melia Kusuma. M.M.  
NIK. 19810608201701 2 147

## **SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan dibawah ini

NAMA : ALVIN SETYAWAN  
NIM : 18.52.31.255  
PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Terkait penelitian skripsi saya yang berjudul "ANALISIS PERANAN INTERNET BANKING DALAM MEMBERIKAN MANFAAT UNTUK MENGEMBANGKAN USAHA PADA PT INDOTECH TRIMITRA ABADI"

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya telah benar-benar melakukan penelitian pengambilan data PT Indotech Trimitra Abadi. Apabila dikemudian hari bahwa skripsi ini menggunakan data yang tidak sesuai dengan data yang sebenarnya, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk sebagai mana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Surakarta, 24 Oktober 2022

A handwritten signature in black ink is written over a 10,000 Indonesian Rupiah banknote. The banknote is partially visible, showing the number '10000' and the word 'SERBUPAH' at the top. The signature is written in a cursive style.

Alvin Setyawan

## SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan dibawah ini

NAMA : ALVIN SETYAWAN  
NIM : 18.52.31.255  
PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Menyatakan bahwa penelitian skripsi judul “ANALISIS PERANAN INTERNET BANKING DALAM MEMBERIKAN MANFAAT UNTUK MENGEMBANGKAN USAHA PADA PT INDOTECH TRIMITRA ABADI”

Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk sebagai mana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Surakarta, 24 Oktober 2022

A handwritten signature in black ink is written over a 10,000 Indonesian Rupiah banknote. The signature is cursive and appears to read 'Alvin Setyawan'. The banknote is partially visible, showing the number '10000' and the word 'SERBUPAI'.

Alvin Setyawan

Melia Kusuma, M.M.  
Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Mas Said Surakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi  
Sdr : Alvin Setyawan

Kepada Yang Terhormat  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Mas Said Surakarta  
Di Surakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Alvin Setyawan NIM 18.52.31.255 yang berjudul:

“ANALISIS PERANAN INTERNET BANKING DALAM MEMBERIKAN MANFAAT UNTUK MENGEMBANGKAN USAHA PADA PT INDOTECH TRIMITRA ABADI”

Sudah dapat dimunaqasahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana ekonomi (SE) dalam bidang ilmu perbankan syariah. Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera dimunaqasahkan dalam waktu dekat.

Demikian atas dikabulkannya permohonan ini dapat disampaikan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Surakarta, 25 Oktober 2022  
Dosen Pembimbing Skripsi



Melia Kusuma, M.M.  
NIK. 19810608201701 2 147

**PENGESAHAN**

**ANALISIS PERANAN INTERNET BANKING DALAM MEMBERIKAN  
MANFAAT UNTUK MENGEMBANGKAN USAHA  
PADA PT INDOTECH TRIMITRA ABADI**

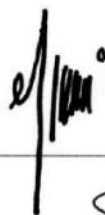
Oleh:

**ALVIN SETYAWAN**  
**NIM. 18.52.31.255**

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosah  
pada hari Selasa tanggal 08 November 2022 M / 13 Rabiul Akhir 1444 H dan dinyatakan  
telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Dewan Penguji:

Penguji I (Merangkap Ketua Sidang)  
Rais Sani Muharrami, S.E.I., M.E.I.  
NIP. 1987828 201403 1 002



Penguji II  
Mufti Arief Arfiansyah, M.Ak.  
NIP. 19890615 202012 1 006

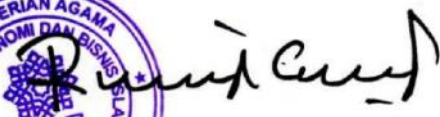


Penguji III  
Rahmawati Khoiriyah, M.E.  
NIP. 19921127 202012 2 002



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta



M. Rahmawan Arifin, M.Si.  
NIP. 19720304 200112 1 004

Ar

## MOTTO



“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri. (QS Ar Rad 11)”

“Orang yang hebat adalah orang yang memiliki kemampuan menyembunyikan kesusahan, sehingga orang lain mengira bahwa ia selalu senang. (Imam Syafi’i)”

“Jangan menjelaskan dirimu kepada siapa pun, karena yang menyukaimu tidak butuh itu. Dan yang membencimu tidak percaya itu. (Ali bin Abi Thalib)”



## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, Hidayah-Nya serta memberikan kemudahan dan kelancaran dalam setiap langkah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sampai akhir.
2. Orang tua saya, Murdoyo dan Olfah Maryani yang telah merawat saya sejak kecil. Tanpa dukungan dari mereka mungkin saya tidak bisa berada pada capaian saat ini.
3. Kepada adik saya, Bagus Setyo Margono dan Abil Shidiq Arsalaan yang selalu memberi saya motivasi dan dukungan sehingga saya selalu bersemangat dalam melakukan segala hal.
4. Kepada teman-teman saya di desa, Adivan Okta Mahendra, Adalwin Muslih Musyafa, Rembrant, dan Timboel yang selalu menjadi penyejuk hati bagi saya ketika mengalami berbagai masalah. Dan selalu membuat saya tersenyum dalam keadaan apapun.
5. Teman-teman seperjuangan yang tidak bisa saya sebut satu persatu yang telah memberikan banyak ilmu, pengalaman, serta momen-momen yang indah selama kuliah.



## **KATA PENGANTAR**

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Segala puji dan syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ANALISIS PERANAN INTERNET BANKING DALAM MEMBERIKAN MANFAAT UNTUK MENGEMBANGKAN USAHA PADA PT INDOTECH TRIMITRA ABADI”. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya telah banyak mendapat dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Mudofir, S.Ag., M.Pd, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. M. Rahmawan Arifin, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Budi Sukardi, S.E.I., M.S.I., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Helmi Haris, S.H.I., M.E.I., selaku Dosen Pembimbing Akademik Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

5. Melia Kusuma, M.M., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.
6. Biro Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
8. Bapak dan Ibuku tercinta, yang selalu memberikan doa, cinta, dan pengorbanan yang tiada hentinya.
9. Teman-teman Perbankan Syariah angkatan 2018 yang telah memberikan kesenangan dan semangat kepada penulis selama menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta.

Terhadap semuanya tiada kiranya saya dapat membalasnya, hanya doa kepada Allah SWT, semoga memberikan balasan kebaikan kepada semuanya. Aamiin.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Surakarta, 24 Oktober 2022



Alvin Setyawan

## **ABSTRACT**

*The growth of information technology is very rapid in this globalization era, banking services are demanded to be faster, easier, and more flexible. The rapid growth of the internet has changed the way companies connect with their customers, and the banking business is no exception. Internet banking can be used with a smartphone, laptop, or computer connected to the internet network. Using internet banking has more advantages, customers make transactions faster, don't need to queue, are easy to use, and can be operated at any time.*

*This study aims to determine the use of features in internet banking at PT Indotech Trimitra Abadi and to determine the effect of using internet banking on business development at PT Indotech Trimitra Abadi. The type of research used in this study is a qualitative research method with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The object of this research is PT Indotech Trimitra Abadi.*

*The results of the study show that many internet banking is used and is very beneficial for PT Indotech Trimitra Abadi. Then business development at PT Indotech Trimitra Abadi is more developed because it can apply for credit to the Bank, and the company's income continues to increase. Thus the company business line becomes more assisted and developed as well as the company financial transactions and reports become credible, valid, effective, and efficient.*

*Keywords: benefits internet banking, business development*

## ABSTRAK

Pertumbuhan teknologi informasi yang sangat pesat di era globalisasi ini, pelayanan perbankan dituntut lebih cepat, mudah, dan fleksibel. Pesatnya pertumbuhan internet merubah cara perusahaan terhubung dengan konsumen, tidak terkecuali bisnis perbankan. Penggunaan *internet banking* dapat digunakan dengan smartphone, laptop atau komputer yang terhubung dengan jaringan internet. Menggunakan *internet banking* lebih banyak keuntungannya, karena nasabah transaksi lebih cepat, tidak perlu antri, mudah dalam penggunaannya, dan dapat dioperasikan kapanpun.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan fitur-fitur dalam layanan *internet banking* di PT Indotech Trimitra Abadi dan untuk mengetahui pengaruh penggunaan *internet banking* terhadap perkembangan bisnis usaha di PT Indotech Trimitra Abadi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Objek dalam penelitian ini adalah PT Indotech Trimitra Abadi.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa banyak fitur *internet banking* yang digunakan dan sangat memberikan manfaat bagi PT Indotech Trimitra Abadi. Kemudian pengembangan usaha di PT Indotech Trimitra Abadi lebih berkembang karena dapat mengajukan kredit kepada Bank, pendapatan perusahaan terus menaik. Dengan demikian lini bisnis usaha perusahaan menjadi lebih terbantu dan berkembang serta transaksi dan laporan keuangan perusahaan menjadi kredibel, valid, efektif dan efisien.

Kata kunci: manfaat *internet banking*, pengembangan usaha

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
SURAT PERYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI .....	iv
HALAMAN NOTA DINAS .....	v
HALAMAN PENGESAHAN MUNAQSAH.....	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
ABSTRACT .....	xi
ABSTRAK .....	xii
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9

1.3 Batasan Masalah .....	9
1.4 Rumusan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian .....	10
1.6 Manfaat Penelitian .....	10
1.7 Sistematika Penulisan Skripsi.....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>13</b>
2.1 Kajian Teori.....	13
2.1.1 Internet Banking.....	13
2.1.2 Kemanfaatan .....	26
2.1.3 Pengembangan Usaha.....	28
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1 Waktu dan Wilayah Penelitian .....	38
3.2 Jenis Penelitian .....	38
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	39
3.3.1 Populasi .....	39
3.3.2 Sampel .....	40
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	40
3.4 Data dan Sumber Data .....	41

3.4.1	Jenis Data.....	41
3.4.2	Sumber Data.....	41
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.6	Teknik Keabsahan Data .....	44
3.7	Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		48
4.1	Gambaran Umum PT Indotech Trimitra Abadi.....	48
4.1.1	Sejarah PT Indotech Trimitra Abadi .....	48
4.1.2	Visi dan Misi PT Indotech Trimitra Abadi .....	50
4.1.3	Daftar Perusahaan Yang Tergabung dalam Indotech Group.....	50
4.1.4	Struktur Organisasi PT Indotech Trimitra Abadi.....	55
4.2	Hasil Wawancara .....	61
4.2.1	Analisis Penggunaan Layanan Internet Banking Dalam Memberikan Manfaat Usaha PT Indotech Trimitra Abadi.....	61
4.2.2	Manfaat Layanan Internet Banking di PT Indotech Trimitra Abadi .....	68
4.3	Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	71
4.3.1	Pemanfaatan Fitur-Fitur Dalam Layanan Internet Banking di PT Indotech Trimitra Abadi .....	71

4.3.2 Pengaruh Penggunaan Layanan Internet Banking Terhadap Perkembangan Bisnis Usaha di PT Indotech Trimitra Abadi.....	75
BAB V PENUTUP .....	78
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	79
5.3 Saran-Saran .....	80
DAFTAR PUSTAKA .....	81
LAMPIRAN .....	87



## DAFTAR TABEL

1.1 Penggunaan Layanan Internet Banking Pada PT Indotech Group	
Tahun 2022 .....	5
2.1 Penelitian Terdahulu Mengenai Internet Banking .....	32

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peningkatan Penetrasi Internet di Indonesia Tahun 2018-2022 .....	2
Gambar 3.1 Model Analisis Data Miles dan Huberman.....	45
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan PT Indotech Trimitra Abadi Tahun 2022 .....	55

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Jadwal Penelitian .....	87
Lampiran 2 : Pedoman Wawancara Penelitian.....	88
Lampiran 3 : Transkrip Hasil Wawancara Penelitian.....	89
Lampiran 4 : Dokumentasi Penelitian.....	101

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perbankan adalah lembaga keuangan yang tugas utamanya menyimpan dan menyalurkan dana kepada masyarakat. Sedangkan perbankan syariah sama halnya dengan perbankan biasa atau konvensional, hanya saja dalam menjalankan sistem dan pengoperasiannya berdasarkan syariat Islam yang berpedoman berdasarkan Al-Qur'an serta Hadis (Ihsan, 2021).

Bagi pebisnis dan pengusaha, bank merupakan media transaksi uang. Tentu saja, semakin sempurna produk dan layanan yang ditawarkan bank kepada nasabahnya, semakin mudah bagi mereka untuk berbisnis atau transaksi dengan fasilitas yang disediakan pihak bank. Hal ini tidak terlepas dari kemampuan bank dalam menyediakan sumber daya manusia yang handal dengan sistem teknologi informasi (Kasmir, 2007).

Pertumbuhan ekonomi meningkatkan permintaan barang dan jasa, mengubah permintaan menjadi peluang bisnis bagi mereka. Dengan kata lain sebagai pionir dan pengusaha. Banyak orang saat ini merasa sangat sulit untuk mencari pekerjaan, sehingga banyak yang memulai atau memulai usaha sendiri untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari (Hendrawan et al., 2019).

Teknologi informasi telah berkembang pesat seiring dengan kemajuan dan perkembangan zaman. Ada efek sinergis pada kemajuan teknologi. Singkatnya, kemajuan teknologi membawa kemajuan di berbagai bidang. Salah satunya adalah sistem pembayaran. Kemajuan teknologi di bidang telekomunikasi, khususnya

internet dan telepon genggam, telah memberikan dampak yang besar terhadap perkembangan sistem pembayaran (Sumarwan, 2011).

Gambar 1. 1  
Peningkatan Penetrasi Internet di Indonesia Tahun 2018-2022



Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2022.

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa setiap tahun terjadi peningkatan terhadap jumlah pengguna internet di Indonesia. Peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia dapat terjadi karena adanya kebutuhan masyarakat Indonesia dalam mengakses informasi dengan menggunakan layanan internet.

Pesatnya pertumbuhan teknologi informasi di era globalisasi ini menuntut layanan perbankan menjadi yang lebih cepat, mudah, dan fleksibel. Pesatnya pertumbuhan internet mengubah cara bisnis untuk terhubung dengan pelanggan mereka dan tidak terkecuali dengan bank. (Yudha et al., 2015). Dengan berkembangnya teknologi informasi, perbankan memberikan layanan yang memudahkan nasabah dalam memproses transaksi dengan memperkenalkan

layanan perbankan elektronik atau yang lebih dikenal dengan *electronic banking* (*E-banking*).

Menurut Teguh Supangkat selaku Deputi Direktur Perbankan I OJK mengatakan, peningkatan transaksi *mobile banking* dan *internet banking*, termasuk transaksi *internet banking*, meningkat lebih dari 300% dari 2016 hingga Agustus 2021 dan dari 2016 hingga Agustus 2021 naik sebesar 50%. Hal ini dibuktikan dengan peningkatan jumlah rekening atau pemegang rekening menjadi 337 juta pada tahun 2020. Ini termasuk 18 bank yang telah menyediakan layanan *digital onboarding* tanpa kehadiran fisik (Ariesta, 2021).

*E-Banking* adalah salah satu layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh, berkomunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui internet. *E-Banking* bukan hanya menyediakan layanan perbankan hanya melalui internet. Perbankan elektronik membuka paradigma baru, struktur baru, dan strategi baru untuk bank retail di mana bank menghadapi peluang dan tantangan baru (Pinontoan, 2013).

Dalam buku Bijak Ber-eBanking yang diterbitkan oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan), *E-banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah Bank untuk memperoleh informasi, berkomunikasi, dan melakukan transaksi bank melalui media elektronik. Produk dari *e-banking* sendiri seperti *Automatic Teller Machine* (ATM), *Electronic Data Capture* (EDC) atau *Point Of Sales* (POS), *internet banking*, *SMS banking*, *mobile banking*, *e-commerce*, *phone banking*, dan *video banking* (Tampubolon et al., 2015).

Salah satu layanan yang dapat diakses melalui internet adalah layanan perbankan *internet banking*. *Internet banking* adalah fitur yang disediakan oleh bank dan lembaga keuangan yang memberikan kemudahan bagi pengguna untuk melakukan transaksi terkait melalui internet. Saat ini hampir semua bank di Indonesia menawarkan fasilitas *internet banking* (Maria & Hanifa, 2016).

Awal mula dimulainya *internet banking* di Indonesia dimulai pada tahun 1998. Pada tahun tersebut, praktek *internet banking* diprakarsai oleh bank swasta nasional yaitu Bank Papan Sejahtera, diikuti oleh Bank Lippo, Bank Internasional Indonesia (BII), Bank Bali dan Bank Mega. Bank-bank tersebut merupakan yang menjadi pionir dalam *internet banking*. Seiring dengan berjalannya waktu penggunaan *internet banking* semakin banyak digunakan di Indonesia karena keefektifan dan kefleksibelannya (Arif & Masdupi, 2020).

Jika mengacu pada Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor: 10/DSNMUI/IV/2000 tentang *Wakalah*, maka pernyataan ijab kabul harus dibuat oleh para pihak untuk menunjukkan niat mereka untuk mengadakan kontrak (akad), maka Bank Umum Syariah juga dapat menggunakan sarana elektronik untuk mengatur operasi atau produk perbankan dengan berdasarkan prinsip-prinsip Syariah. Dalam hal ini bank bertindak sebagai *wakil* (yang mewakili) dan nasabah bertindak sebagai *muwakil* (yang mewakilkan).

Menurut Milind Sathye (1999), penggunaan layanan *internet banking* merupakan pengalaman baru bagi banyak nasabah dan kurangnya pengetahuan mereka tentang internet banking menjadi faktor yang menghambat mereka untuk menggunakan layanan tersebut. Sedangkan menurut Howcroft et al. (2002) juga

mengatakan bahwa minimnya pengetahuan nasabah akan layanan dan manfaat dari *internet banking* menjadi alasan mengapa nasabah menolak untuk menggunakan layanan *internet banking* yang ditawarkan oleh bank.

Menurut Riska Amelia (2022), PT Indotech Trimitra Abadi merupakan perusahaan manufaktur yang berlokasi di Jalan Kelapa Gading No. 02, Perum. Klodran Indah, Klodran, Colomadu, Karanganyar menggunakan fasilitas *internet banking* dalam menjalankan bisnisnya. PT Indotech Trimitra Abadi merupakan *holding company* atau bisa disebut sebagai induk perusahaan yang mengatur, mengendalikan, mengawasi kinerja dari beberapa perusahaan yang tergabung dalam satu grup perusahaan bernama Indotech Group.

Jumlah rekening yang dimiliki perusahaan untuk mengakses layanan *internet banking* cukup banyak. Masing-masing bank memiliki maksud dan tujuan transaksi tertentu sesuai dengan kebutuhan di lapangan. Diketahui bahwa jumlah akun rekening yang digunakan oleh PT Indotech Group dalam layanan *internet banking* yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. 1  
Penggunaan Layanan Internet Banking Pada PT Indotech Group Tahun 2022

No.	Nama Bank	Jumlah Akun
1.	PT Bank Central Asia Tbk	3
2.	PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	6
3.	PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	2
4.	PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah	1
5.	PT Bank Syariah Indonesia Tbk	1
Total Akun		13

Sumber: Wawancara dengan Achmad Baihaqi, 2022.



Berdasarkan data dari hasil pra survei diatas, penggunaan layanan *internet banking* pada PT Indotech Group cukup banyak yaitu dengan 13 yang menggunakan fasilitas tersebut. Dengan data ini, peneliti ingin mengetahui bagaimana peranan fasilitas internet banking dalam memberikan manfaat untuk pengembangan usaha pada PT Indotech Trimitra Abadi.

Terdapat 6 indikator untuk mengukur persepsi manfaat menurut Davis (1989) yaitu pekerjaan lebih cepat selesai (*work more quickly*), memudahkan pekerjaan (*makes job easier*), meningkatkan kinerja (*job performance*), meningkatkan produktivitas (*increase productivity*).

Dari persepsi yang dikemukakan oleh Davis diatas, terdapat bermacam-macam indikator untuk mengetahui manfaat dari penggunaan suatu teknologi. Pada PT Indotech Trimitra Abadi ini memiliki beragam rekening untuk layanan *internet banking* sedangkan manfaat yang dihasilkan dari penggunaan layanan *internet banking* apakah sudah sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

PT Indotech Trimitra Abadi memiliki 700 lebih pelanggan yang terdiri dari berbagai perusahaan, pelaku UMKM, bengkel, orang pribadi, dan masih banyak lagi. Pelanggan kebanyakan berlokasi di daerah kawasan industri seperti di daerah Surabaya, Cikarang, Bekasi, dan Balikpapan. Namun beberapa pelanggan juga ada yang berlokasi di Sumatra, Bali, Sulawesi bahkan sampai Papua. Jaringan pelanggan perusahaan ini cukup menyeluruh di Indonesia.

Pemasok atau penyuplai barang yang menyediakan bahan baku atau bahan mentah dan layanan jasa guna memenuhi kebutuhan bisnis perusahaan di PT Indotech Trimitra Abadi juga berasal dari berbagai daerah, misalnya untuk

kebutuhan peralatan *cutting tools* dan mesin industri biasanya perusahaan bekerja sama dengan perusahaan seperti *OSG, YGI, Haimer, Widia, Mitsubishi, Hoffmann Group* dan masih banyak yang lainnya. Pemasok ini berlokasi di dalam negeri dan ada pula yang berlokasi di luar negeri. Jumlah pemasok dalam PT Indotech Trimitra Abadi berjumlah sekitar 300 perusahaan lebih.

Kemudian produk yang terdapat pada PT Indotech Trimitra Abadi ada sekitar 10 ribu produk. Setiap produk memiliki ukuran dan spesifikasi tertentu dan biasanya untuk kebutuhan industri yang berjalan di bidang manufaktur. Semua data pelanggan, pemasok, dan produk dapat dilihat di *data master* perusahaan melalui observasi pada aplikasi akuntansi di PT Indotech Trimitra Abadi.

Dengan banyaknya jumlah pelanggan dan pemasok yang dimiliki PT Indotech Trimitra Abadi tentunya rekening yang dimiliki masing-masing pelanggan dan pemasok tidak sama yang dimiliki oleh PT Indotech Trimitra Abadi. Maka untuk hal transaksi perlu menggunakan layanan *internet banking* agar dapat melakukan pembayaran dengan cepat dan meminimalisir biaya layanan atau admin bank serta memudahkan untuk pengecekan data transaksi yang sudah dilakukan.

Menurut penuturan Heru Pamungkas sebagai Direktur Utama di PT Indotech Trimitra Abadi (2022), pada saat ini PT Indotech Trimitra Abadi telah menciptakan inovasi produk dengan gencar melakukan produksi mesin *roasting* kopi dengan tujuan dapat memasarkan produk ke petani biji kopi langsung atau ke pelaku UMKM yang bergerak di bidang pelayanan makanan dan minuman atau sering disebut *Food and Beverage (F&B)*. Target selanjutnya adalah bagaimana

perusahaan bisa mengeksport produk mesin *roasting* kopi ini ke luar negeri, sehingga produk buatan dalam negeri ini bisa terkenal di kancan internasional.

Target pada tahun 2022 ini PT Indotech Trimitra Abadi akan mengembangkan usaha tidak hanya berfokus pada penjualan *cutting tools* dan mesin industri tetapi akan memperluas pemasaran mesin *roasting* kopi ke berbagai provinsi di seluruh Indonesia serta diharapkan bisa merambah ke pasar luar negeri. Dengan kemajuan teknologi digital akan membantu proses pemasaran dan administrasi di PT Indotech Trimitra Abadi yang akan membantu perusahaan tersebut menjadi lebih maju dan dapat bersaing dengan kompetitor yang lain.

Alasan peneliti memilih PT Indotech Trimitra Abadi adalah ingin mengetahui pengalaman baik apa saja yang didapatkan dengan menggunakan fasilitas *internet banking*. Transaksi di PT Indotech Trimitra Abadi juga yang paling banyak dibandingkan bisnis unit lainnya karena merupakan induk dari beberapa perusahaan yang bergabung dalam Indotech Group.

Disini peneliti ingin membatasi dan melakukan penelitian untuk mengetahui peranan *internet banking* dalam memberikan manfaat untuk mengembangkan usaha di PT Indotech Trimitra Abadi. Perusahaan ini juga harus mengatur cara dalam menghadapi persaingan antar perusahaan lainnya agar terus dapat menambah sasaran pasar semakin luas dan meningkatkan keuntungan lebih besar secara sehat dan baik.

Dari penjelasan di atas, maka cukup alasan untuk melakukan penelitian tentang dampak penggunaan *internet banking* untuk pengembangan usaha di PT

Indotech Trimitra Abadi, sehingga nantinya diharapkan dapat menambah mempermudah pekerjaan dan memajukan perusahaan tersebut.

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah di atas, maka penulis mengambil judul penelitian **“Analisis Peranan Internet Banking Dalam Memberikan Manfaat Untuk Mengembangkan Usaha Pada PT Indotech Group”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan beberapa uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang di atas, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kebutuhan PT Indotech Trimitra Abadi menggunakan layanan *internet banking* untuk menjalankan bisnis usaha
2. Jangkaun lokasi yang cukup jauh untuk pelanggan dan pemasok dari PT Indotech Trimitra Abadi
3. PT Indotech Trimitra Abadi ingin memperluas penjualan produknya ke pasar internasional.

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan pada penelitian ini diperlukan untuk lebih memusatkan perhatian pada permasalahan yang hendak diteliti agar pembahasan tidak meluas dan lebih terfokus. Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah maka penelitian ini dibatasi pada faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *internet banking* dalam memberikan manfaat untuk pengembangan usaha di PT Indotech Trimitra

Abadi melalui karyawan yang berkompeten dalam menggunakan fasilitas *internet banking*.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Dari pemaparan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah pemanfaatan fitur-fitur dalam layanan *internet banking* di PT Indotech Trimitra Abadi?
2. Bagaimanakah pengaruh penggunaan *internet banking* terhadap perkembangan bisnis usaha di PT Indotech Trimitra Abadi?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan peneliti melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pemanfaatan fitur-fitur dalam layanan *internet banking* di PT Indotech Trimitra Abadi
2. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan *internet banking* terhadap perkembangan bisnis usaha di PT Indotech Trimitra Abadi.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini peneliti berharap mampu berkontribusi dalam pemahaman baru tentang *internet banking* teruntuk seluruh masyarakat, baik secara teoritis maupun praktis:

## 1. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan akademik dan sumbangan pemikiran bagi mahasiswa sebagai masukan dan pengetahuan. Disamping itu juga dapat dijadikan acuan dan sumber bacaan serta informasi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *internet banking* untuk pengembangan usaha di PT Indotech Trimitra Abadi.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi penulis

Sebagai bentuk penerapan ilmu yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan serta sebagai tambahan literatur yang dapat memberikan informasi mengenai penggunaan *internet banking* untuk bisnis usaha.

### b. Bagi Pembaca dan Pihak PT Indotech Trimitra Abadi

Diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan memberikan gambaran kepada manajemen perusahaan dalam mengidentifikasi faktor internal dan eksternal apa saja yang signifikan mempengaruhi penggunaan *internet banking* serta masukan untuk dapat meningkatkan efektifitas pekerjaan dan pengembangan usaha di sebuah perusahaan.

### c. Bagi Kalangan Akademik

Dapat menjadi bahan masukan dalam melakukan penelitian lanjutan dan dapat memberikan wawasan serta pengetahuan khususnya mengenai penggunaan *internet banking* untuk bisnis usaha.

### **1.7 Sistematika Penulisan Skripsi**

Penelitian ini disusun ke dalam lima bab dengan sistematika pembahasan sebagai berikut:

#### **BAB I. PENDAHULUAN**

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

#### **BAB II. LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi uraian tentang teori-teori tema secara umum, hasil penelitian terdahulu yang relevan.

#### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi uraian tentang waktu dan wilayah penelitian, jenis penelitian, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik keabsahan data, serta teknik analisis data.

#### **BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi uraian tentang gambaran umum penelitian, hasil wawancara, hasil penelitian dan pembahasan.

#### **BAB V. PENUTUP**

Bab ini berisi uraian tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran-saran.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Kajian Teori**

##### **2.1.1 *Internet Banking***

###### 1. Pengertian *Internet Banking*

Internet saat ini menjadi salah satu kebutuhan mendasar, terutama bagi pengguna teknologi dan informasi terkini. Internet telah merambah semua bidang bisnis, pendidikan, kesehatan, dan yang lainnya sebagai bentuk kemajuan teknologi dan informasi. Industri perbankan tidak mau ketinggalan dengan kemajuan teknologi dan informasi. Buktinya, perbankan saat ini sedang mengembangkan produk dan layanan perbankan sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi (Rosana, 2010).

Baru-baru ini pihak perbankan sudah mengeluarkan suatu layanan yang bernama *Electronic Banking (E-Banking)*. Diantara salah satu layanan dari *E-Banking* adalah *internet banking* yang berfungsi sebagai alternatif untuk memudahkan transaksi perbankan secara *online* menggunakan internet (Hendarsyah, 2012).

*Internet banking* adalah layanan untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. *Internet banking* merupakan kegiatan perbankan yang menggunakan teknologi internet sebagai sarana untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi lainnya melalui *website* yang telah disediakan oleh pihak bank (Asuan, 2019).



Pelayanan ini menggunakan jaringan internet sebagai perantara atau penghubung antara nasabah dengan bank tanpa harus mendatangi kantor bank. Nasabah dapat menggunakan perangkat komputer, laptop, *tablet*, atau *smartphone* yang terhubung ke jaringan internet sebagai perangkat nasabah atau media penghubung dengan sistem *internet banking* (Tampubolon et al., 2015).

Menurut Indria Stevani Kiling (2016), *internet banking* adalah salah satu jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Layanan ini lebih fleksibel jika dibandingkan dengan pelayanan sistem *counter*, karena tidak mengenal batas waktu dan tempat.

Sedangkan menurut Entot Suhartono (2014), *internet banking* merupakan salah satu jasa pelayanan yang diberikan bank kepada nasabahnya dengan maksud agar nasabah dapat melihat saldo rekening dan membayar tagihan selama 24 jam tanpa perlu datang ke kantor cabang bank. Transaksi *internet banking* pada umumnya meliputi pengecekan rekening, mengamati daftar transaksi yang menggunakan rekening, dan mentransfer dana dari satu rekening *online* ke rekening lainnya.

Dari beberapa pengertian *internet banking* di atas, dapat di simpulkan bahwa *internet banking* merupakan sebuah layanan yang disediakan pihak bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah seperti memperoleh informasi rekening, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi. Terutama pada transaksi non tunai melalui sebuah perangkat elektronik yang dapat terhubung dengan jaringan internet.

## 2. Produk *Electronic Banking (E-Banking)*

Teknologi internet mampu menghilangkan batas ruang dan waktu, bersifat global atau internasional bahkan tanpa batas negara. Bagi bank sendiri, pelayanan melalui internet banking dapat menekan biaya operasional karena dapat menghemat kertas, tenaga manusia, dan tidak perlu investasi ATM atau kantor cabang (Yakup, 2020). Kemajuan teknologi *e-banking* sangat pesat bersamaan dengan kemajuan interkoneksi pelayanan dan komunikasi data melalui jaringan kabel maupun *wireless* atau tanpa kabel (Anggraini, 2022). Berikut beberapa produk *e-banking*, yaitu:

- a. *Internet Banking* yaitu pemanfaatan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi yang berhubungan dengan transaksi perbankan. Kegiatan ini menggunakan jaringan internet sebagai perantara atau penghubung antara nasabah bank dan pihak bank. Selain itu bentuk transaksi yang dilakukan bersifat maya atau tanpa memerlukan proses tatap muka antara nasabah dan petugas bank yang bersangkutan (Mahdi, 2008).
- b. *Mobile Banking* yaitu sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *smartphone*, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi (unggulan) pada *smartphone*. Layanan *m-banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, pembayaran *online* dan lain-lain (Riswandi, 2005).
- c. *ATM (Automated Teller Machine)* merupakan mesin yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara

otomatis selama 24 jam dalam 7 hari termasuk hari libur. ATM juga berfungsi untuk melakukan penyetoran uang atau pengecekan nominal rekening, transfer uang dan transaksi perbankan lainnya (Kasmir, 2007).

- d. *SMS Banking* yaitu sebuah layanan perbankan yang diwujudkan dalam bentuk jalur elektronik yang memungkinkan para nasabah tertentu untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui fasilitas SMS (*Short Message Service*) pada telepon seluler (Soeryowardhana, 2005).
- e. Mesin EDC (*Electronic Data Capture*) adalah perangkat elektronik yang dapat digunakan untuk pembayaran tanpa tunai dengan menggunakan kartu debit, kredit atau Prabayar di *merchant*. Terminal tersebut terhubung dengan jaringan komputer bank. Dengan EDC, nasabah pun tak perlu membawa uang tunai atau menarik uang tunai terlebih dahulu di mesin ATM. Tinggal menggesekkan kartu debit mereka saja untuk pembayaran (Ramilton et al., 2020).
- f. *Phone Banking* merupakan produk perbankan elektronik yang disediakan membantu nasabah untuk dapat menerima layanan informasi perbankan dan melakukan transaksi finansial non tunai melalui pesawat telepon tanpa harus datang ke bank atau ATM dengan menghubungi nomor layanan bank. Pada umumnya layanan ini dapat diakses selama 24 jam sehingga nasabah dapat menggunakannya dimana dan kapan saja (Otoritas Jasa Keuangan, 2015).
- g. *Video Banking* merupakan teknologi yang memungkinkan nasabah melakukan aktivitas perbankan jarak jauh menggunakan suatu perangkat khusus yang disediakan oleh bank dan memungkinkan nasabah berkomunikasi audio visual dengan petugas bank, memasukkan data, mencetak *statement*, dan

mengeluarkan kartu baru. Pada umumnya bank menyediakan layanan *video banking* di lokasi-lokasi strategis seperti pusat perbelanjaan dan jam operasionalnya pun lebih lama daripada jam operasional pelayanan melalui kantor bank (Otoritas Jasa Keuangan, 2015).

### 3. Manfaat *Internet Banking*

Setiap layanan yang diberikan oleh bank mempunyai manfaat, baik untuk bank itu sendiri maupun untuk nasabahnya. Manfaat *internet banking* adalah sebagai berikut (Hendarsyah, 2016):

- a. Bagi bank dapat mengurangi biaya operasional seperti: biaya kertas, biaya percetakan, biaya alat tulis dan lain-lain. Bank dapat mengurangi jumlah karyawan atau staf operasional sehingga penggunaan ruangan lebih dapat diefisienkan
- b. Bank dapat melebarkan jangkauannya ke seluruh dunia sehingga nasabah dapat berhubungan dengan bank dari manapun diseluruh dunia dengan waktu tidak terbatas
- c. Bagi Nasabah tersedia berbagai fitur layanan *internet banking* antara lain informasi umum rekening tabungan atau giro, rekening mudharabah, kartu kredit, informasi mutasi rekening, transfer dana, baik transfer antar rekening maupun antar bank, pembelian pulsa, pembelian tiket, layanan informasi suku bunga dan kurs, dan pembayaran. Meskipun pada waktu bank tutup atau libur.

### 4. Fitur *Internet Banking*

Fitur yang terdapat pada *internet banking* pada umumnya hampir sama dengan fasilitas yang terdapat pada kegiatan transaksi umumnya, yang

membedakan hanya transaksinya dapat diakses melalui jaringan internet kapan pun dan dimana pun berada sehingga tidak perlu datang ke bank. Berikut fitur pada *internet banking* secara umum terbagi atas dua bagian yaitu (Hendarsyah, 2012):

- a. Fitur Non Transaksional yaitu suatu fasilitas yang digunakan hanya untuk melihat rekening atau melakukan kegiatan administrasi dan tidak tercatat dalam transaksi rekening. Fiturnya antara lain:
  - 1) Melihat saldo rekening
  - 2) Melihat transaksi terakhir
  - 3) Mengunduh laporan transaksi
  - 4) Daftar rekening
  - 5) Melihat gambar cek yang sudah dibayar
  - 6) Memesan buku cek
  - 7) Ganti *password*
  - 8) Mengunduh aplikasi *mobile banking* dan lain-lain.
- b. Fitur Transaksional yaitu suatu fasilitas yang langsung berhubungan dengan rekening dan setiap transaksi tercatat ke dalam rekening. Fiturnya antara lain:
  - 1) Transfer dana antar rekening
  - 2) Melakukan kliring
  - 3) Membayar tagihan (listrik, telepon, BPJS, PDAM, pajak dan lain-lain)
  - 4) Membayar zakat, wakaf dan sedekah
  - 5) Pembelian tiket
  - 6) Pembelian dan penjualan investasi
  - 7) Proses persetujuan transaksi

8) Aplikasi dan transaksi pinjaman dan lain-lain.

5. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan *Internet Banking*

Berikut terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi untuk menggunakan *internet banking*, antara lain:

- a. Kenyamanan (*Convenience*) berarti PT Indotech Trimitra Abadi merasa bahwa internet banking itu fleksibel dalam hal waktu dan tempat. Menurut Poon (2008), *internet banking* menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan di manapun.
- b. Kemampuan Mengakses (*Accessibility*) adalah kemampuan untuk masuk ke situs dengan cepat dan menjangkau perusahaan saat dibutuhkan (Khan, Mahapatra, & Sreekumar, 2009). Kemampuan mengakses *internet banking* adalah kemampuan untuk mengakses situs dan menghubungi pihak bank ketika dibutuhkan lebih mudah dan cepat respon nya.
- c. Ketersediaan Fitur (*Feature Availability*) yaitu mengidentifikasi faktor lain yang penting di dalam kesuksesan *e-banking*, yaitu kemampuan inovasi untuk menghadapi kebutuhan nasabah dengan menggunakan ketersediaan fitur (*feature availability*) yang berbeda pada website (Gerrard & Barton Cunningham, 2003). Fitur dalam *internet banking* dapat membantu hal-hal apa saja yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam membantu bisnisnya dengan menggunakan layanan *internet banking*.
- d. Privasi (*Privacy*) berarti segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaan nya, tidak ada orang yang mengetahuinya

(Hamlet C, 2000). Kecepatan aliran transaksi pada suatu sistem online merupakan critical value kepuasan pelanggan dari penggunaan jasa sistem *online*.

- e. Kecepatan (*Speed*) dapat diartikan kan dengan kecepatan layanan *internet banking* untuk memberikan informasi yang diinginkan pengguna *internet banking* (Mukherjee & Nath, 2003). Beberapa perusahaan mempertimbangkan kecepatan respon dengan serius ketika berkomunikasi dengan penyedia layanan *internet banking*.
- f. Tarif & biaya (*Fees and Charges*) menurut Chang (2002) menunjukkan bahwa *internet banking* memiliki biaya transaksi yang murah dan layanan kecepatan tinggi jika dibandingkan dengan layanan perbankan lain. Perusahaan ini mengindikasikan bahwa *internet banking* memudahkan untuk mengakses akun bank mereka, biaya servis yang lebih rendah, dan penghematan waktu.
- g. Manajemen dan Citra Bank (*Bank Management and Image*) yaitu reputasi atau lebih dikenal dengan *brand reputation* sering didefinisikan sebagai persepsi kualitas yang digabungkan dengan nama (Aaker & Keller, 1990). Reputasi bank yang digunakan di mata perusahaan menjadi salah satu faktor utama untuk mempercayakan bisnisnya untuk memakai jasa layanan *internet banking* pada bank tersebut.
- h. Desain (*Design*) didefinisikan sebagai tampilan dari *internet banking* semakin tinggi tingkat komunikasi sosial yang ditampilkan oleh suatu website bank, semakin besar pengaruhnya pada kepercayaan konsumen dan meningkatkan

kemungkinan konsumen melakukan transaksi *online* (Mukherjee & Nath, 2003).

6. Peraturan Perundang-Undangan yang Melindungi Nasabah Bank dalam Bertransaksi Melalui Layanan *Internet Banking*

Peraturan atau dasar hukum mengenai per tanggung jawaban yang harus dilakukan oleh pihak Bank yang berkaitan dengan penerapan teknologi dalam mengoperasikan kegiatan perbankan, dan data yang berkaitan dengan rahasia bank tidak terbatas lagi dalam bentuk tertulis, namun juga berbentuk elektronik yang dapat tersimpan dalam berbagai media penyimpanan komputer (Dalima et al., 2018).

Dalam rangka menjaga kredibilitas lembaga perbankan di mata masyarakat dan para nasabahnya, maka hal tersebut merupakan salah satu tugas pemerintah untuk senantiasa melakukan perlindungan hukum terhadapnya, yaitu perlindungan terhadap munculnya kerugian melalui penggunaan produk atau jasa bank. Ibarat dua sisi mata uang, maka keberadaan *internet banking* ini selain mempunyai banyak manfaat juga berisiko menimbulkan kerugian yang dipandang dari banyak aspek (Wahyu Prameswari P G & Westra, 2020).

Kepercayaan masyarakat di atas sangat diperlukan bagi lembaga perbankan, karena pada prinsipnya bisnis keuangan perbankan itu merupakan bisnis kepercayaan, sehingga yang eksis sekarang senantiasa berupaya semaksimal mungkin dalam dunia persaingan bisnis untuk meningkatkan pelayanannya baik dari segi produk maupun jasa perbankan. Rasa aman yang diberikan oleh suatu bank dapat membuat masyarakat dan nasabah untuk meningkatkan simpanan



dananya di bank tersebut, sehingga dapat menggerakkan roda perekonomian negara melalui penyaluran dana ke masyarakat atau nasabah (Murdiat, 2013).

Dalam hukum positif di Indonesia masih adanya ketentuan atau aturan yang khusus mengatur mengenai *internet banking*, namun kaidah hukum yang mengatur mengenai hal tersebut terdapat pada:

- a. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan atau POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan disebutkan mengenai kewajiban Pelaku Usaha Jasa Keuangan yaitu:

Pasal 25 : “Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menjaga keamanan simpanan, dana atau aset konsumen yang berada dalam tanggung jawab Pelaku Jasa Keuangan.”

Pasal 27 : “Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memberikan laporan kepada konsumen tentang posisi saldo dan mutasi simpanan, dana, aset atau kewajiban konsumen secara akurat, tepat waktu, dan dengan cara atau sarana sesuai dengan perjanjian dengan konsumen.”

Pasal 29 : “Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan dan kelalaian, pengurus, pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.”

- b. Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas UU Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

Menurut Pasal 1 Angka 1 UU Nomor 10 Tahun 1998 perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan: “Perbankan adalah

segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya”.

Dalam pelaksanaan *internet banking*, maka yang perlu diperhatikan yaitu keamanan data dari para nasabahnya yang rentan timbul kebocoran data, sebagaimana risiko dari adanya teknologi *internet banking* yakni salah satunya mengenai perlindungan hukum terhadap data-data pribadi (*privacy*) para nasabah (Astrini, 2015).

c. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Kaidah pembentukan dari peraturan ini yakni pengaturan mengenai kepentingan konsumen juga perlu diperhatikan dan dilindungi, selain mengatur mengenai pelaku usaha (Ferry Satya Nugraha, 2016). Dengan demikian, berkaitan dengan *internet banking*, dari segi pelaku usaha, yakni bank atau lembaga keuangan lainnya yang memberikan jasa perbankan berupa *internet banking*, harus senantiasa menempatkan kedudukan dari para nasabahnya selaku konsumen sebagai pihak yang seimbang. Sehingga nantinya perlindungan hukum terhadap para pihak antara bank dengan nasabah dapat berjalan secara maksimal.

d. Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi

Layanan *internet banking* tidak terlepas dari adanya peran penyelenggara telekomunikasi, sehingga dalam pelaksanaannya apabila timbul kerugian atau masalah, maka pihak nasabah yang telah dirugikan tersebut dapat mengajukan suatu tuntutan ganti rugi atas dampak yang telah didapatkan dari kerugian yang dialami.

- e. Undang-Undang No. 19 tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Pada prinsipnya, pemanfaatan IPTEK serta informasi yang notabene di dalam aspek tersebut ada *internet banking*, maka haruslah berlandaskan kepastian hukum, dengan tetap memperhatikan asas kemanfaatan, kebijaksanaan, itikad baik., dan kebebasan dalam memilih teknologi yang akan digunakan (disebut juga dengan netral teknologi), yang didasarkan pada ketentuan Pasal 3 ayat (1) UU ini.

#### 7. Risiko *Internet Banking*

Menurut Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan Bank Indonesia (2003), layanan *internet banking* memiliki kekhususan tersendiri sehingga ada beberapa risiko yang sifatnya sangat spesifik, diantaranya sebagai berikut:

- a. *Technology Risk* yaitu risiko teknologi yang berhubungan dengan kehandalan dan sistem keamanan. Kecanggihan *software* dan *hardware* sangat menentukan besar kecilnya risiko teknologi yang dihadapi oleh bank penyelenggara jasa *internet banking*.
- b. *Reputational Risk* yaitu berkaitan erat dengan *corporate image* dari bank itu sendiri. Nama baik bank penyelenggara *internet banking* menjadi jaminan utama (*creditworthiness*) dalam pelayanan jasa *internet banking*. Kegagalan atau tidak berfungsinya sistem, teknologi maupun aplikasi yang dipakai dalam *internet banking* dapat membuat nasabah menjadi enggan untuk melakukan transaksi perbankan melalui internet.

- c. *Outsourcing Risk* yaitu dalam praktiknya hampir semua bank yang menyelenggarakan pelayanan transaksi melalui internet menggunakan jasa pihak ketiga sebagai *Internet Service Provider (ISP)* ataupun sebagai data operator dalam pengoperasian dan pemeliharaan data. Di satu sisi bank dapat menghemat biaya yang cukup signifikan dengan melakukan *outsourcing* tetapi di sisi lain ada risiko yang mungkin timbul dengan adanya *outsourcing* tersebut antara lain ditutupnya ISP tersebut secara tiba-tiba karena kesulitan keuangan, kurang terjaminnya kerahasiaan data karena ISP tersebut karena mudah dibobol oleh *hacker*, kurangnya kapabilitas ISP, dan lain-lain.
- d. *Legal Risk* yaitu masalah hukum dalam *internet banking* dalam beberapa hal masih banyak yang belum jelas dan belum diatur secara eksplisit. Hal ini dapat menimbulkan potensi masalah yang besar di bidang hukum perdata atau pidana apabila di kemudian hari terjadi sengketa atau perselisihan yang menyangkut transaksi-transaksi perbankan yang dilakukan melalui internet. Selain itu *cross border issues* dalam transaksi *internet banking* sedikit banyak juga berkaitan dengan aspek hukum yang belum jelas.
- e. *Transaction Risk* yaitu risiko transaksi saat ini dan di masa mendatang sebagai akibat dari kecurangan, kesalahan, dan ketidakmampuan menyalurkan produk dan jasa, memelihara posisi yang kompetitif, dan mengelola informasi. Risiko transaksi terdapat pada setiap produk dan jasa yang ditawarkan dan mencakup pengembangan dan penyaluran produk, pemrosesan transaksi, pengembangan sistem, sistem penghitungan, kompleksitas produk dan jasa, serta internal kontrol. Risiko transaksi yang tinggi dapat terkandung pada produk *internet*

*banking*, khususnya jika tidak direncanakan, diimplementasikan, dan dipantau dengan tepat.

### **2.1.2 Kemanfaatan**

#### **1. Pengertian Kemanfaatan**

Kemanfaatan merupakan turunan kata dari kata “manfaat”, yang mendapat imbuhan ke- dan -an yang berarti proses, cara, perbuatan memanfaatkan (Departemen Pendidikan Nasional, 2015). Menurut Davis (1989) mendefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya.

Persepsi kemanfaatan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem informasi tertentu akan meningkatkan kinerjanya. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya (Santosa, 2014).

Jadi kemanfaatan disini berarti menggunakan atau memakai sesuatu media yang berguna dalam hal ini memanfaatkan layanan *internet banking* untuk membantu bisnis usaha. Dengan memanfaatkan layanan ini sebagai media informasi dan bertransaksi dalam hal pembelian barang, pembayaran tagihan di perusahaan tersebut.

#### **2. Tujuan Manfaat**

Dalam pemanfaatan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tujuan penggunaan. Menurut Dimas Riyanto (2017), dari segi pengguna pemanfaatan internet banking dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu:

a. Faktor internal

- 1) Kebutuhan, yang dimaksud kebutuhan di sini adalah kebutuhan akan informasi
- 2) Motif, merupakan sesuatu yang meliputi semua penggerak, alasan atau dorongan yang menyebabkan ia berbuat sesuatu
- 3) Minat, adalah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu.

b. Faktor eksternal

- 1) Kelengkapan layanan, yaitu banyaknya layanan yang dimanfaatkan informasinya oleh penggunanya
- 2) Keterampilan dalam melayani pengguna, yaitu keterampilan pengembang dalam melayani pengguna dilihat dari kecepatan dalam memberikan layanan
- 3) Keterbatasan fasilitas dalam pencarian kembali yang menjadi fasilitas untuk pencarian informasi karena merupakan sarana akses *internet banking*.

3. Indikator Manfaat

Menurut Andrean Septa Yogananda dan I Made Bayu Dirgantara (2017) mengemukakan bahwa persepsi manfaat terdiri dari empat indikator, yaitu:

- a. Mempermudah transaksi maksudnya adalah suatu kondisi dimana kegiatan jual beli yang dilakukan lebih mudah dari biasanya
- b. Mempercepat transaksi yaitu suatu kondisi dimana proses jual beli dapat dilakukan dengan waktu yang lebih cepat dari sebelumnya

- c. Memberikan keuntungan tambahan saat menyelesaikan transaksi. Merupakan suatu kondisi dimana dengan menggunakan sesuatu yang baru akan memberikan keuntungan yang lebih banyak setelah melakukan jual beli
- d. Meningkatkan efisiensi dalam melakukan transaksi yaitu suatu kondisi dimana dengan menggunakan sesuatu yang baru dalam melakukan jual beli maka akan meningkatkan efisiensi saat melakukan transaksi sehingga dapat meningkatkan kinerja dari usaha.

### **2.1.3 Pengembangan Usaha**

#### **1. Teori Pengembangan Usaha**

Pengembangan usaha merupakan sekumpulan aktivitas yang dilakukan untuk menciptakan sesuatu dengan cara mengembangkan dan mentransformasi berbagai sumber daya menjadi barang atau jasa yang diinginkan konsumen. Pengembangan suatu proses persiapan analitis tentang peluang pertumbuhan potensial dengan memanfaatkan keahlian, teknologi, kekayaan intelektual dan arahan pihak luar untuk meningkatkan kualitas sebagai upaya yang bertujuan memperluas usaha (Putri et al., 2014).

Pengembangan suatu usaha adalah tanggung jawab dari setiap pengusaha atau wirausaha yang membutuhkan pandangan ke depan, motivasi dan kreativitas (Pandji, 2007). Jika hal ini dapat dilakukan oleh setiap wirausaha, maka besarlah harapan untuk dapat menjadikan usaha yang semula kecil menjadi skala menengah bahkan menjadi sebuah usaha besar.

Jadi, perkembangan usaha merupakan suatu bentuk usaha untuk usaha itu sendiri agar dapat berkembang menjadi lebih baik untuk mencapai pada satu titik

kesuksesan dan keuntungan. Perkembangan usaha akan dilihat dari proses jalannya usaha itu sendiri dan kemungkinan adanya usaha tersebut tumbuh dan berkembang.

Dalam melakukan pengembangan usaha konsep islam harus dilakukan dengan sungguh-sungguh, bekerja sesuai dengan norma-norma ekonomi islam dan tidak melanggar segala sesuatu yang telah ditetapkan Allah SWT. Dalam hadits Al-Baihaqi, Rasulullah SAW. bersabda:

Dari ‘Ashim Ibn ‘Ubaidilah dari Salim dari ayahnya, ia berkata bahwa Rasulullah SAW. bersabda: “Sesungguhnya Allah menyukai orang mukmin yang berkarya.” (H. R. Al-Baihaqi)

Berdasarkan hadits diatas dapat disebutkan bahwa berwirausaha merupakan kemampuan dalam hal menciptakan kegiatan usaha atau bisnis. Seseorang yang berwirausaha mempunyai jiwa untuk berkarya dan kemampuan menciptakan kreativitas dan inovasi. Allah SWT memerintahkan kepada umatnya untuk bekerja keras dalam menjalankan kehidupan karena merupakan ibadah dan mendapatkan pahala apabila dilakukan dengan ikhlas sesuai dengan tuntutan dan tidak bertentangan dengan ketentuan syariah.

## 2. Tahapan Pengembangan Usaha

Menurut Pandji Anoraga (2007), ada beberapa tahapan pengembangan usaha antara lain:

### a. Tahap I

Identifikasi Peluang yaitu mengidentifikasi peluang dengan didukung data dan informasi. Informasi biasanya dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti:



- 1) Rencana perusahaan
- 2) Saran dan usul manajemen kecil
- 3) Program dan pemerintah
- 4) Hasil berbagai riset peluang usaha
- 5) Asosiasi usaha sejenis.

b. Tahap II

Merumuskan Alternatif Usaha yaitu setelah informasi terkumpul dan dianalisis maka pimpinan perusahaan atau manajer usaha dapat dirumuskan usaha apa saja yang mungkin dapat dibuka.

c. Tahap III

Seleksi Alternatif yaitu harus dipilih satu atau beberapa alternatif yang terbaik dan prospektif. Untuk usaha yang prospektif dasar dan pemilihannya antara lain dapat menggunakan kriteria sebagai berikut:

- 1) Ketersediaan pasar
- 2) Resiko kegagalan
- 3) Harga.

d. Tahap IV

Pelaksanaan Alternatif Terpilih yaitu setelah penentuan alternatif maka tahap selanjutnya pelaksanaan usaha yang terpilih.

e. Tahap V

Evaluasi yaitu dimaksudkan untuk memberikan koreksi dan perbaikan terhadap usaha yang dijalankan. Di samping itu juga diarahkan untuk dapat memberikan masukan bagi perbaikan pelaksanaan usaha selanjutnya.

### 3. Indikator Pengembangan Usaha

Menurut Noviyanti Supardi (2018), ada beberapa indikator pengembangan usaha antara lain sebagai berikut:

- a. Produksi dan Pengolahan yaitu pengembangan dalam bidang produksi dan pengolahan bertujuan untuk meningkatkan teknik produksi dan pengolahan serta kemampuan manajemen bagi perusahaan, memberikan kemudahan dalam pengadaan sarana dan prasarana, produksi dan pengolahan, bahan baku, bahan penolong, dan kemasan bagi produk usaha mikro, dan mendorong penerapan standarisasi dalam proses produksi dan pengolahan.
- b. Pemasaran yaitu pengembangan dalam bidang pemasaran dapat dilakukan dengan cara melaksanakan penelitian dan pengkajian pemasaran, menyebarluaskan informasi pasar, meningkatkan kemampuan manajemen dan teknik pemasaran, menyediakan sarana dan prasarana yang meliputi penyelenggaraan uji coba pasar, lembaga pemasaran, penyediaan rumah dagang, dan promosi produk dari perusahaan, memberikan dukungan promosi, jaringan pemasaran, distribusi, dan menyediakan tenaga konsultan profesional dalam bidang pemasaran.
- c. Sumber Daya Manusia yaitu pengembangan dalam bidang sumber daya manusia dapat dilakukan dengan cara memasyarakatkan dan membudayakan kewirausahaan, meningkatkan keterampilan teknis dan manajerial, dan membentuk serta mengembangkan lembaga pendidikan dan pelatihan, penyuluhan, motivasi dan kreativitas bisnis, dan penciptaan wirausaha baru.

- d. Desain dan Teknologi yaitu pengembangan dalam bidang desain dan teknologi bertujuan untuk meningkatkan kemampuan perusahaan dibidang desain dan teknologi serta pengendalian mutu, meningkatkan kerja sama dan alih teknologi, memberikan insentif kepada usaha mikro yang mengembangkan teknologi dan melestarikan lingkungan hidup, dan mendorong usaha mikro untuk memperoleh sertifikat kelayakan intelektual.

## 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Tabel 2. 1  
Penelitian Terdahulu Mengenai *Internet Banking*

NO	Judul	Nama Peneliti	Perbedaan	Hasil
1	Fitur-Fitur Layanan <i>Internet Banking</i> Pada Bank Di Indonesia	Lucia Sri Istiyowati (2018)	Penelitian ini membahas perbandingan layanan <i>internet banking</i> pribadi yang tersedia di Indonesia	Dimensi layanan <i>internet banking</i> 4 bank terbesar di Indonesia pada umumnya memiliki fitur yang hampir sama dan masih banyak nasabah yang belum menggunakan layanan <i>internet banking</i> .
2	Persepsi Kemudahan, Kemanfaatan dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan <i>Internet Banking</i> Dengan Kepercayaan Variabel Intervening (Studi Kasus Nasabah BNI Syariah KC Yogyakarta)	Sri Ambar Wahyuning sih (2019)	Penelitian menggunakan metode kuantitatif dan meneliti tentang pengaruh kemudahan, kemanfaatan dan risiko terhadap minat nasabah menggunakan <i>internet banking</i>	Persepsi kemudahan dan risiko memiliki pengaruh positif terhadap minat menggunakan <i>internet banking</i> , sementara itu kemanfaatan memiliki pengaruh negatif terhadap minat menggunakan <i>internet banking</i> .

3	<i>The Application of Technology Acceptance Model On Internet Banking Users in The City of Denpasar</i>	Ni Nyoman Kerti Yasa, Luh Putu Rara Ayu Ratnaningrum, dan Putu Gde Sukaatmadja (2014)	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi <i>internet banking</i> dengan pendekatan <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan yang dirasakan dan kegunaan yang dirasakan memiliki efek yang signifikan dan positif pada sikap terhadap penggunaan <i>internet banking</i> .
4	<i>The Use Analysis of Internet Banking among SMEs Entrepreneurs</i>	Indra Sungkana Nugraha dan Apriani Dorkas Rambu Atahau (2018)	Penelitian ini untuk menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi minat yang berdampak pada perilaku UKM dalam menggunakan <i>internet banking</i>	Ditemukan bahwa persepsi ketepatan, persepsi kemudahan, sikap, dan kepercayaan merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi minat dan mempengaruhi perilaku penggunaan <i>internet banking</i> dalam aktivitas transaksi
5	Pengaruh Teknologi Informasi Kemudahan, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan <i>Internet Banking</i>	Arius Juliansya (2018)	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan meneliti tentang pengaruh teknologi informasi, kemudahan dan risiko terhadap minat nasabah menggunakan <i>internet banking</i>	Penelitian ini menunjukkan persepsi teknologi informasi, kemudahan dalam penggunaan dan risiko berpengaruh positif terhadap minat ulang nasabah menggunakan <i>internet banking</i> .
6	Strategi Pengembangan Usaha Roti Tanjong Di Kecamatan	Muhammad Afridal (2017)	Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan strategi yang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa alternatif strategi yang dapat diterapkan dalam

	Samalanga Kabupaten Bireuen		tepat dalam pengembangan usaha, Roti Tanjong di kecamatan Samalanga Kabupaten Bireuen	mengembangkan usaha adalah adalah perbaikan sarana dan prasarana produksi dan sumber daya manusia.
7	Pengaruh <i>Internet Banking</i> Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Arjawinangun	Djohar Arifin (2016)	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan meneliti tentang tingkat pengaruh <i>internet banking</i> terhadap kepercayaan nasabah bank	Penelitian ini menunjukkan dari uji signifikan terdapat hubungan yang positif antara <i>internet banking</i> terhadap kepercayaan nasabah.
8	Pengaruh Kualitas Layanan BNI <i>Internet Banking</i> terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Pengguna BNI <i>Internet Banking</i> Kota Bandung)	Fitri Kemala Effendi Jawas dan Abdullah (2015)	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan meneliti tentang pengaruh kualitas layanan <i>internet banking</i> terhadap kepuasan nasabah	Penelitian ini menunjukkan hasil dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari <i>efficiency, system availability, fulfillment, privacy, responsive</i> dan <i>contact</i> berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
9	Keamanan Layanan <i>Internet Banking</i> Dalam Transaksi Perbankan	Decky Hendarsyah (2012)	Penelitian ini membahas tentang konsep keamanan, manfaat, dan bentuk serangan keamanan <i>internet banking</i>	Dari empat sistem keamanan <i>internet banking</i> yang dibandingkan, semuanya menggunakan keamanan berlapis-lapis sehingga terjaga dan aman.

10	Perancangan Sistem Informasi Penggajian Karyawan Pada PT. Sawmill Jambi	F. Oktavia, A. Sadikin, B. I. (2019)	Penelitian ini bertujuan memberikan solusi untuk permasalahan yang terjadi dengan menawarkan sistem informasi penggajian karyawan menggunakan bahasa pemrograman	Hasil penelitian yaitu sistem baru menghasilkan output yang menampilkan data karyawan, data tunjangan, data bonus, data absensi yang secara terstruktur dan menampilkan laporan-laporan yang diperlukan untuk memudahkan.
11	Fitur-Fitur Layanan Internet Banking Pada Bank Di Indonesia	Lucia Tri Istiyowati (2018)	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membandingkan layanan internet banking pribadi yang tersedia di Indonesia	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Layanan Internet Perbankan pada bank yang menjadi objek penelitian pada umumnya memiliki fitur yang hampir sama. Untuk Internet Banking di Indonesia dimensi pengukuran layanan ditambahkan pada dimensi pengaruh sosial.
12	Pengaruh Kualitas Layanan <i>M-Banking</i> dan <i>Internet Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Tanjungpinang	Mochamma d Rizki Romdoni, Nurul Saepul dan Ratna Lia Usmanti (2018)	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan meneliti tentang simulasi dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan produk <i>e-banking</i>	Hasil simulasi menunjukkan bahwa kualitas layanan <i>internet banking</i> berperan penting dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah bank.

13	Analisis Keputusan Pemberian Kredit Modal Kerja Terhadap Usaha Kecil Menengah (Study Kasus Pada PD BPR Bank Daerah Lamongan)	S. Handayani (2018)	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis antara faktor-faktor nilai jaminan, omset usaha/penjualan, umur usaha, jumlah tanggungan keluarga dalam mempengaruhi keputusan pemberian kredit modal kerja	Hasil pengujian hipotesis secara simultan dan parsial menunjukkan bahwa variabel nilai jaminan, omset usaha, umur usaha berpengaruh positif terhadap keputusan pemberian kredit modal kerja, sedangkan jumlah tanggungan keluarga tidak berpengaruh negatif terhadap keputusan pemberian kredit modal kerja.
14	<i>Understanding Customer Satisfaction on Internet Banking: A Case Study in Indonesia</i>	Ronny, Mochamad Nurhadi, dan Aniek Maschudah Ilfitriah (2020)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan dalam menggunakan layanan <i>internet banking</i>	Hasilnya menunjukkan bahwa kenyamanan dan kehandalan merupakan faktor yang dapat dengan cepat dan akurat mengurangi ketidakpuasan dan ketidaknyamanan pelanggan.
15	Minat Beli Konsumen Terhadap Layanan <i>Internet Banking</i> Mandiri (Studi Kasus Pada Karyawan Departemen Pekerjaan Umum Jakarta)	Esthi Dwiyanti (2008)	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan meneliti tentang analisis minat beli terhadap layanan <i>internet banking</i> dengan pengaruh beberapa faktor	Kesimpulan yang diambil adalah daya tarik iklan dan nilai pelanggan secara signifikan berpengaruh terhadap minat beli. Kompetensi tenaga penjualan berpengaruh positif pula pada minat beli.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya mayoritas menggunakan penelitian kuantitatif, hasil dan kesimpulannya hanya terbatas sampai dengan bagaimana kepuasan nasabah pengguna layanan *internet banking* dengan pelayanan dan fitur yang ditawarkan oleh pihak bank. Pada penelitian ini lebih detail hingga dijelaskan manfaat untuk suatu perusahaan itu apa saja sehingga dapat membantu pengembangan di suatu perusahaan tersebut. Perbedaan lain juga periode penelitian ini dengan penelitian sebelumnya berbeda dan tentunya fitur dari layanan *internet banking* sudah lebih berkembang.



## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Waktu dan Wilayah Penelitian**

Penelitian ini memilih subjek PT Indotech Trimitra Abadi dikarenakan perusahaan tersebut menggunakan layanan *internet banking* dalam membantu pengembangan bisnis usahanya. Waktu dalam penelitian ini yakni terhitung tanggal 03 Agustus 2022 sampai dengan 25 Oktober 2022.

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana saling berkaitan antara permasalahan dan sasaran penelitian tersebut dilakukan (Sutopo, 1996). Adapun penelitian ini mengambil lokasi penelitian di wilayah Kota Surakarta lebih tepatnya di PT Indotech Trimitra Abadi. Pengambilan tempat penelitian dikarenakan perusahaan ini sesuai dengan studi kasus yang telah ada dikemukakan diatas.

### **3.2 Jenis Penelitian**

Jenis dari penelitian yang dipergunakan adalah deskriptif kualitatif untuk mempelajari mengenai masalah yang sedang terjadi serta keadaan yang ada. Penelitian deskriptif kualitatif memiliki tujuan mendeskripsikan apa yang sudah terjadi pada saat ini. Di dalam penelitian deskriptif kualitatif terdapat cara untuk mengungkapkan, analisis catatan serta mengklarifikasi kondisi pada saat ini. Bisa dikatakan bahwa penelitian deskriptif kualitatif memiliki tujuan yakni menyajikan informasi mengenai keadaan yang ada (Mardalis, 1999).

Hasil dari pemilihan jenis penelitian, maka penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan sebagaimana manfaat apa saja yang dapat diperoleh PT Indotech Trimitra Abadi selama menggunakan *internet banking* sehingga tidak perlu dilakukan pengujian statistika variabel penelitian.

### **3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi merupakan seluruh kumpulan dari obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan sifat tertentu dan dapat ditetapkan oleh peneliti guna menjadi bahan penelitian lalu, dapat menarik kesimpulan dari bahan penelitian tersebut (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian populasi dibedakan menjadi dua yaitu populasi secara umum dan populasi target (*target population*). Populasi target adalah populasi yang menjadi sasaran keberlakuan kesimpulan penelitian kita (Sukmadinata, 2012).

Dalam penelitian kali ini, peneliti melakukan penelitian terkait dengan peranan *internet banking* dalam memberikan manfaat untuk mengembangkan usaha pada salah satu perusahaan manufaktur di Indotech Group. Adapun populasi umum dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada PT Indotech Trimitra Abadi. Sedangkan populasi target adalah karyawan yang mempunyai pekerjaan berkaitan dengan penggunaan layanan *internet banking* di PT Indotech Trimitra Abadi. Berdasarkan definisi diatas, Populasi umum pada penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja pada PT Indotech Trimitra Abadi, jumlah anggota populasi umum sekitar 28 orang.

### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi atau *representasi* dari populasi (Sugiyono, 2016). Dalam melakukan penelitian, peneliti tidak meneliti keseluruhan dari populasi, artinya penelitian dilakukan dengan menggunakan bagian dari populasi sebagai *representasi* dari populasi. Sampel dari penelitian yang dilakukan peneliti kali ini adalah karyawan pada PT Indotech Trimitra Abadi yang tugasnya ada keterkaitannya dengan penggunaan layanan *internet banking* di perusahaan tersebut.

### 3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel merupakan teknik, metode, atau cara dalam menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat beberapa teknik sampling yang digunakan (Sugiyono, 2016). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2018), *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan. Jadi disini peneliti mengambil narasumber atau informan dari karyawan PT Indotech Trimitra Abadi yang sesuai dengan tema penelitian yaitu karyawan dengan posisi pekerjaan sebagai Direktur, *Finance Leader*, *Accounting Leader*, *Staff Account Payable* (Pembelian dan Pembayaran), *Staff Account Receivable* (Penagihan dan Penjualan), dan Staff Perpajakan.

### **3.4 Data dan Sumber Data**

#### **3.4.1 Jenis Data**

1. Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan (Sugiyono, 2018). Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan atau responden yaitu karyawan yang berkompeten mengenai topik penelitian sebagai data primer.
2. Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah sesuai dengan buku, jurnal, artikel dan dokumen perusahaan yang berkaitan dengan topik penelitian mengenai manfaat *internet banking* dalam pengembangan usaha di PT Indotech Trimitra Abadi.

#### **3.4.1 Sumber Data**

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian adalah subjek dari mana data tersebut dapat diperoleh dan memiliki informasi kejelasan tentang bagaimana mengambil data tersebut dan bagaimana data tersebut diolah (Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, 2013). Penelitian ini bersumber dari data primer yaitu melalui wawancara langsung ke lapangan untuk mendapat informasi dari narasumber. Penelitian ini juga mengambil sumber dari data sekunder seperti dari buku, jurnal, artikel dan dokumen perusahaan yang berkaitan dengan topik

penelitian. Hal ini dipilih karena data tersebut cukup mewakili dalam kajian penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2018) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari *setting*, data dapat dikumpulkan pada *setting* alamiah, pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder.

Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), wawancara (*interview*), dokumentasi dan gabungan ketiganya. Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Observasi**

Menurut Sugiyono (2018) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan

pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya di PT. Indotech Trimitra Abadi.

## 2. Wawancara

Menurut Yusuf (2014) wawancara adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi secara langsung atau bertanya secara langsung mengenai suatu objek yang diteliti. Wawancara yang dipilih oleh peneliti adalah wawancara bebas terpimpin. Menurut Arikunto (2016) wawancara bebas terpimpin adalah wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara bebas namun masih tetap berada pada pedoman wawancara yang sudah dibuat.

Pertanyaan akan berkembang pada saat melakukan wawancara. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan penelitian. Informan utama dalam wawancara ini adalah bagian *Finance* di PT Indotech Trimitra Abadi yang merupakan otorisasi tertinggi setelah *Board of Director* dan didukung dengan beberapa informasi dari informan seperti Staff AR (*Account Receivable*) dan Staff AP (*Account Payable*) yang membantu proses uang masuk dan uang keluar dalam mengelola keuangan di perusahaan.

## 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode

observasi atau wawancara akan lebih dapat dipercaya atau mempunyai kredibilitas yang tinggi.

Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian adalah dokumen yang dimiliki *Finance* seperti data pembayaran, data pembelian, data transfer, data informasi rekening, dan lain-lain yang berhubungan dengan penggunaan fasilitas *internet banking*. Hasil penelitian observasi dan wawancara akan lebih dapat dipercaya bila didukung oleh adanya suatu dokumen.

### **3.6 Teknik Keabsahan Data**

Untuk memperoleh data yang dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah, perlu dilakukannya teknik keabsahan data. Menurut Sugiyono (2015) menjelaskan bahwa ada dua jenis triangulasi sebagai teknik pengumpulan data yakni triangulasi teknik atau metode dan triangulasi sumber. Dalam penelitian ini menggunakan teknik keabsahan data triangulasi teknik. Triangulasi teknik atau metode adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data yang sama. Peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data kualitatif, seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak.

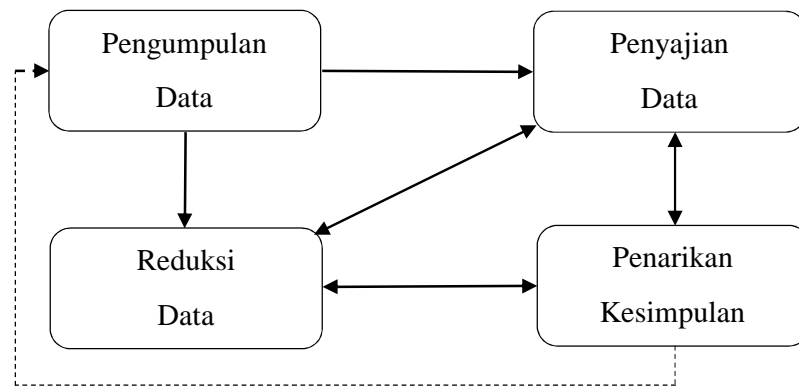
### **3.7 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Analisis data menurut Bogdan dalam Sugiyono (2016) yaitu proses mencari dan menyusun secara

sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu analisis berdasarkan data yang diperoleh.

Teknik analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman (1992), mengemukakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*). Analisis data kualitatif dilakukan secara bersamaan dengan proses pengumpulan data berlangsung, artinya kegiatan-kegiatan tersebut dilakukan juga selama dan sesudah pengumpulan data. Secara skematis proses analisis data menggunakan model analisis data interaktif Miles dan Huberman dapat dilihat pada bagan berikut:

Gambar 3. 1  
Model Analisis Data Miles dan Huberman



Sumber: Miles dan Huberman, 1992.



## 1. Reduksi Data

Sugiyono (2015) mengatakan bahwa mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

Menurut Prastowo (2012) mengatakan proses reduksi data adalah melakukan pemilihan tentang bagian data mana yang dikode, mana yang dibuang, pola-pola mana yang diringkas sejumlah bagian yang tersebar, dan cerita-cerita apa yang sedang berkembang. Sementara itu, data kualitatif dapat kita sederhanakan dan kita transformasi kan dalam aneka macam cara, seperti melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya.

## 2. Penyajian Data

Miles & Huberman (1992) mengatakan bahwa data yang sudah direduksi maka langkah selanjutnya adalah menyajikan atau memaparkan data. Pemaparan data sebagai sekumpulan informasi tersusun, dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data.

Penyajian data di sini merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian-penyajian, kita akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan atas pemahaman yang kita dapat dari penyajian-penyajian tersebut. Semuanya dirancang untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah kita raih. Dengan demikian, kita (sebagai seorang penganalisis) dapat melihat apa yang sedang terjadi dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang berguna (Prastowo, 2012).

### 3. Penarikan Kesimpulan

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman (1992) adalah penarikan kesimpulan yaitu hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Peneliti harus mampu memberikan kesimpulan dan melakukan verifikasi, baik dari segi makna ataupun keabsahan kesimpulan yang disepakati oleh tempat penelitian itu dilaksanakan. Makna yang disusun peneliti dari data harus diuji kebenaran, kecocokan, dan kekokohan nya. Peneliti harus memiliki kesadaran bahwa dalam melakukan pencarian makna, harus menggunakan pendekatan emik (*native point of view*), yakni melihat dari kacamata informan itu sendiri dan bukan opini menurut pandangan peneliti atau pandangan etik.

## **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

### **4.1 Gambaran Umum PT Indotech Trimitra Abadi**

#### **4.1.1 Sejarah PT Indotech Trimitra Abadi**

PT Indotech Trimitra Abadi berdiri pada tanggal 01 Maret 2010 di sebuah ruko kecil di Sidoarjo dekat Bandar Udara Internasional Juanda. Perusahaan ini di mulai bersama dengan 3 (tiga) orang alumni Politeknik ATMI Surakarta yakni Heru Pamungkas sekarang sebagai Direktur Utama, Nofan Adelogga sekarang sebagai Komisaris dan Antonius Agung Nugroho sekarang sebagai Direktur. Ketiga orang ini disebut sebagai *Board Of Director* (BOD) atau orang memiliki posisi tertinggi dalam suatu organisasi perusahaan. Perusahaan ini berawal dari beberapa rekan-rekan ketiga BOD dan teman-teman dari importir untuk produk-produk *manufacturing* dan industrial untuk mencoba penetrasi pada *workshop* dan industri-industri di sekitar Surabaya, Jawa Timur.

Pada tahun ketiga berdirinya PT Indotech Trimitra Abadi mencoba untuk mengembangkan usahanya di Solo dan memulai dari nol lagi untuk beberapa industri dan *manufacturing* serta *workshop* di daerah Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Pada tahun ketujuh, PT Indotech Trimitra Abadi mencoba pengembangan di Jabodetabek lebih tepatnya di Cikarang. Bersama itu juga PT Indotech Trimitra Abadi bekerja sama dengan rekan-rekannya PT Andalan Trimitra Sejahtera di Balikpapan.

PT Indotech Trimitra Abadi adalah perusahaan yang mempunyai lini bisnis utama yaitu alat pemotong, sistem perkakas, peralatan mesin, mesin industri,

material baja, dan perdagangan industri umum. Perusahaan ini berfokus pada sektor manufaktur dan bekerja keras untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas produk agar dapat bersaing dalam pesatnya kemajuan industri.

Pencapaian kinerja PT Indotech Trimitra Abadi yang ke 12 tahun tepatnya pada 01 Maret 2022, tema yang diambil adalah “*Sense of Belonging*” atau rasa memiliki. Makna dari tema tersebut adalah kita hanya manusia yang hanya bisa berusaha, berdoa dan mengeluh. Pencapaian 12 tahun PT Indotech Trimitra Abadi bukanlah pekerjaan dari semua orang terlibat dari perusahaan tersebut melainkan skenario terbaik yang sudah di rencanakan oleh Allah SWT dan keluarga besar dari PT Indotech Trimitra Abadi hanya berperan sebagai instrumen dari semua ketentuan Allah SWT.

PT Indotech Trimitra Abadi ini sudah mempunyai 3 (tiga) kantor cabang, yakni:

1. Kantor Surakarta yang beralamat di Jl. Kelapa Gading No. 02, Perumahan Klodran Indah, Klodran, Colomadu, Karanganyar, Jawa Tengah
2. Kantor Surabaya yang beralamat di Jl. Raya Wisma Tropodo Y-12, Tropodo, Waru, Sidoarjo, Jawa Timur 61256
3. Kantor Cikarang yang beralamat di Jl. Dr. Cipto Mangunkusumo, Ruko Cortes Blok B23 No.38, Simpangan, Cikarang Utara, Bekasi, Jawa Barat 17530.

#### **4.1.2 Visi dan Misi PT Indotech Trimitra Abadi**

##### 1. Visi

- a. Supplier terbaik dan terpercaya dan menjadi pilihan utama pelanggan.

##### 2. Misi

- a. Meningkatkan nilai perusahaan melalui kreativitas, inovasi dan pengembangan sumber daya manusia yang profesional
- b. Membawa kepuasan bagi semua pelanggan dan kemajuan karyawan dengan menjunjung tinggi nilai-nilai perusahaan
- c. Membangun kedekatan, saling menguntungkan koordinasi, dan kemitraan dengan semua pemangku kepentingan bersama-sama menciptakan layanan pelanggan yang berkualitas.

#### **4.1.3 Daftar Perusahaan Yang Tergabung dalam Indotech Group**

PT Indotech Trimitra Abadi sendiri mempunyai 5 anak perusahaan yang tergabung dalam Indotech Group yaitu PT Patmanunggal Reka Abadi, PT Mitra Baja Safetindo, PT Emindo Tri Panca, PT Andalan Trimitra Sejahtera, dan PT Berdua Sejahtera Teknik. Berikut profil perusahaan yang tergabung dalam Indotech Group:

##### 1. PT Patmanunggal Reka Abadi

Perusahaan ini bergerak di bidang jasa fabrikasi, *repair*, instalasi, dan rekayasa *engineering* yaitu pekerjaan merancang dari desain kemudian di aplikasikan dalam kehidupan nyata hingga menjadi sebuah produk atau barang. Produk utamanya yaitu mesin *coffee roaster*, *application machine*, *special purpose*

*machine, electrical, laser cutting, dan automation*. PT Patmanunggal Reka Abadi ini juga dapat memberi solusi untuk klien di bidang industri, pertanian, perkebunan, perikanan, dan peternakan untuk mewujudkan komoditas dan produk yang lebih kompetitif di tengah perkembangan teknologi.

Bengkelnya terletak di Jalan Pakel No. 130-131 Kelurahan Banyuanyar, Kecamatan Banjarsari, Surakarta, Jawa Tengah 57137. Berdiri dan memulai kegiatan usaha sejak tahun 2018, PT Patmanunggal Reka Abadi selalu berusaha untuk mengedepankan aspek profesionalitas dalam setiap *project*. Berusaha untuk terus melakukan perbaikan sehingga tercapainya kepuasan pelanggan dan terjalannya kerjasama jangka panjang.

Pada tahun 2018 PT Indotech Trimitra Abadi mendapatkan pekerjaan untuk mengolah hasil pertanian di beberapa desa tertinggal di Indonesia. Berawal dari situlah perusahaan ini mencoba untuk memulai dengan tim *engineering* yang ada dan mencoba membuatnya sendiri. Terbentuklah PT Patmanunggal Reka Abadi yang berfokus pada workshop dan *custom* mesin industrial. Dengan memanfaatkan garasi di kantor tempat bekerja dan dibantu dengan rekan-rekan IKM (Industri Kecil Menengah) Surakarta kemudian mencoba membuat mesin pengolahan biji kopi atau mesin kopi *roaster*.

Mesin *roasting* kopi ini bisa diterima pada beberapa *roastery* di Indonesia. Pada beberapa waktu yang lalu di 2020 perusahaan ini mendapat fasilitas program dari Kementerian Perindustrian untuk pengujian alat dan sertifikasi untuk fungsi

alat. Kemudian juga mendapat fasilitas penilaian komponen hasil dalam negeri dengan 4 item angka TKDN (Tingkat Komponen Dalam Negeri) di atas 40%.

Pada ajang *Indonesia Coffee Roasting Championship (ICRC) 2022* yang diselenggarakan di Jakarta pada Januari 2022 oleh *Specialty Coffee Association of Indonesia (SCAI)* menjadi yang pertama merujuk pada aturan dan regulasi *World Coffee Roasting Championship*. Produk dari PT Patmanunggal Reka Abadi yaitu Pratter Coffee Roaster berhasil menduduki peringkat pertama dari dua belas peserta dari seluruh Indonesia. Nantinya akan berkesempatan melanjutkan kompetisi *roasting* internasional *World Coffee Roasting Championship (WCRC)* mewakili Indonesia di Milan, Italia.

Setelah kemarin sukses dalam kompetisi *Indonesia Coffee Roasting Championship (ICRC) 2022* menjadi juara 1 dan dalam kompetisi *World Coffee Roasting Championships (WCRC) 2022* di Milan, Italia menjadi juara ketiga tentunya menjadi suatu kebanggaan tersendiri karena berhasil membawa nama harum bangsa Indonesia dengan menjuarai kompetisi tingkat internasional dan mesin *roaster* kopi itu merupakan hasil karya dari buatan dalam negeri sendiri.

Target pada tahun 2022 ini PT Indotech Trimitra Abadi akan mengembangkan usaha tidak hanya berfokus pada penjualan *cutting tools* dan mesin industri tetapi akan memperluas pemasaran mesin *roasting* kopi ke berbagai provinsi di seluruh Indonesia serta diharapkan bisa merambah ke pasar luar negeri. Dengan kemajuan teknologi digital akan membantu proses pemasaran dan

administrasi di PT Indotech Trimitra Abadi yang akan membantu perusahaan tersebut menjadi lebih maju dan dapat bersaing dengan kompetitor yang lain.

## 2. PT Mitra Baja Safetindo

Sementara itu ada PT Mitra Baja Safetindo yang merupakan anak perusahaan dari PT Indotech Trimitra Abadi juga, berlokasi di Surakarta dan Surabaya. Menyediakan kebutuhan bagi konsumennya seperti material *special steel*, *stainless steel*, *nonferrous material*, dan perlengkapan *safety* misalnya *safety shoes*, *helm safety*, dan alat pelindung diri (APD) lainnya. Produk yang disediakan berasal dari pabrik dengan kualitas internasional dan memiliki standarisasi sesuai dengan aplikasinya.

## 3. PT Emindo Tri Panca

Selanjutnya ada PT Emindo Tri Panca, perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan produk untuk industri manufaktur: mesin produksi, alat potong, sistem alat mesin, aksesoris mesin, suku cadang mesin, perawatan dan peralatan pendukung lainnya. PT Emindo Tri Panca mendukung program pemerintah "Sinergi Vokasi dan Industri" dalam bentuk *Teaching Factory* (TEFA), *Link and Match*, dan magang. Berbagai macam kebutuhan dan peralatan praktek untuk pendidikan vokasi sudah disediakan dan dapat diperoleh melalui aplikasi *online* SIPlah Blibli dan SIPlah Blanja.

## 4. PT Andalan Trimitra Sejahtera

Kemudian ada PT Andalan Trimitra Sejahtera merupakan perusahaan yang memberikan *support* pada pelanggan industri. Bergerak dalam bidang penjualan barang dan jasa yang berlokasi di Balikpapan, Kalimantan Timur. Berdiri dan



memulai kegiatan usaha sejak tahun 2017, PT Andalan Trimitra Sejahtera selalu berusaha untuk mengedepankan aspek profesionalitas. Berusaha untuk terus melakukan perencanaan, pelaksanaan, pengecekan ulang serta melakukan perbaikan terus menerus dalam melayani kebutuhan pelanggan.

Dalam bidang jasa, PT Andalan Trimitra Sejahtera berkomitmen memberikan *support* terhadap pekerjaan jasa antara lain, jasa instalasi, *training* operasional, perawatan, perbaikan serta penyediaan *spare part* dari produk-produk yang di *supply* oleh PT Andalan Trimitra Sejahtera kepada para pelanggan. Sehingga tercapainya kepuasan pelanggan dan terjalinnya kerjasama jangka panjang.

#### 5. PT Berdua Sejahtera Teknik

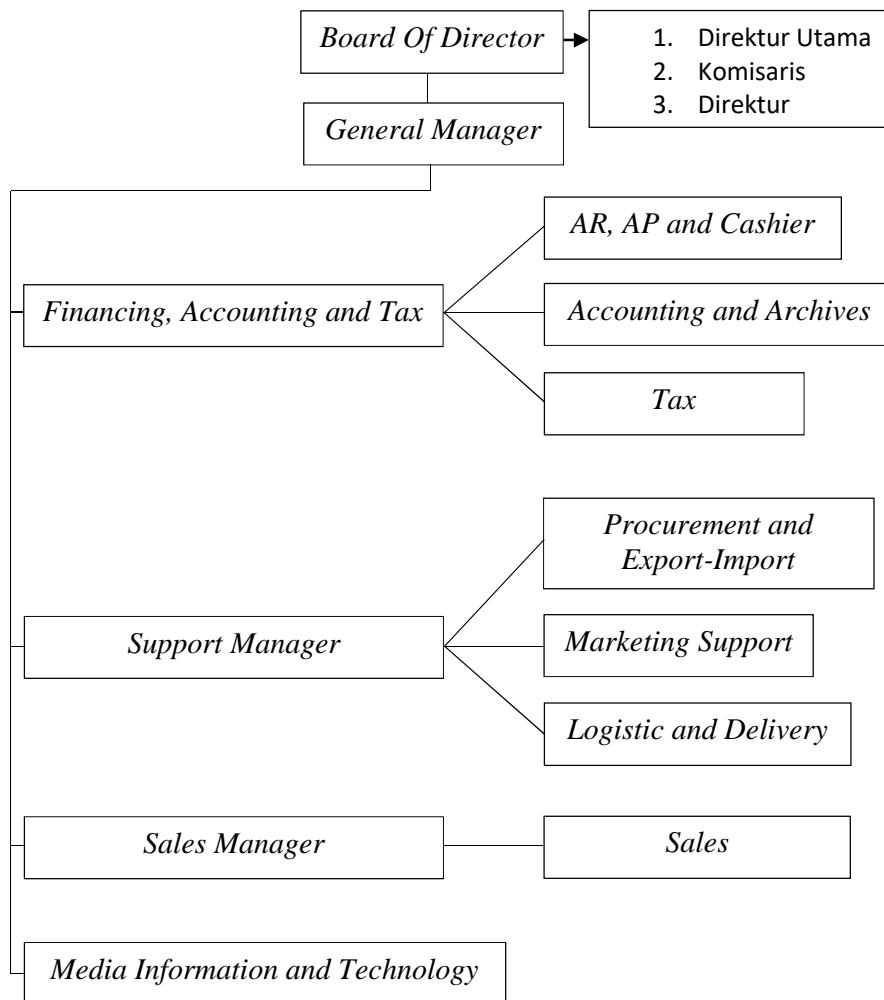
Terakhir ada PT Berdua Sejahtera Teknik yang baru bergabung dengan Indotech Group pada awal 2021 merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang industri manufakturing berlokasi di Cikarang yang berfokus pada produksi *machining, special purpose machine, automation, engineering*, dan penjualan barang kebutuhan industri seperti *cutting tools, tooling system, advanced tooling* dan industrial *machine*. Berdiri sejak tahun 2016 yang mempunyai visi menjadi mitra pilihan utama yang terbaik dan terpercaya.

Berdasarkan sejarah singkat *company profil* PT Indotech Trimitra Abadi dan beberapa anak perusahaan yang tergabung dalam Indotech Group, dapat disimpulkan bahwa perusahaan yang tergabung di Indotech Group bergerak di bidang manufaktur dan distributor peralatan mesin industri. Satu sama lain saling melengkapi dan bekerja sama untuk memajukan perusahaan.

#### 4.1.4 Struktur Organisasi PT Indotech Trimitra Abadi

PT Indotech Trimitra Abadi memiliki jumlah karyawan yaitu sebanyak 28 orang. Adapun struktur organisasi perusahaan antara lain:

Gambar 4. 1  
Struktur Organisasi Perusahaan PT Indotech Trimitra Abadi Tahun 2022



Sumber: *Company Profile* PT Indotech Trimitra Abadi, 2022.

Berikut terlampir keterangan nama bagian setiap divisi dan karyawan di PT

Indotech Trimitra Abadi:

1. *Board Of Director*

- a. Direktur Utama (BOD 1) : Heru Pamungkas
- b. Komisaris (BOD 2) : Nofan Adelog
- c. Direktur (BOD 3) : Antonius Agung Nugroho

2. *General Manager*

- a. *General Manager* : Yustinus Wahyu Setiawan

3. *Divisi Finance, Accounting, and Tax*

- a. *Finance Leader* : Riska Amelia
- b. *Accounting & Tax Leader* : Retno Pramilu Dewi
- c. *Account Payable & Cashier* : Achmad Baihaqi
- d. *Account Receivable* : Sudarmanto
- e. *Accounting & Arsip* : Adi Krisdayanti Ratih A.
- f. *Tax (Perpajakan)* : Faradhila Kusumassari

4. *Divisi Support Marketing*

- a. *Support Manager* : Betanius Hartanto
- b. *Marketing Support Leader* : Susyanto
- c. *Procurement & Export-Import* : Nina Maryani
- d. *Marketing Support* : Dewi Megawati
- e. *Legal & Sertifikasi* : Army Candra
- f. *Logistic & Delivery (Solo)* : Pranowo Saputra
- g. *Logistic & Delivery (Surabaya)* : Puput Setia Rini

- h. *Logistic & Delivery* (Cikarang) : Danur Tri Matarom
  - i. *Delivery* (Solo) : Zidan Anugrah A.
  - j. *Delivery* (Surabaya) : Welli Setyo Wibowo
5. Divisi *Sales*
- a. *Sales Manager* : Yustinus Wahyu Setyawan
  - b. *Sales Engineer Leader* (Solo) : Yusuf Ridya Kurniadi
  - c. *Sales Engineer Leader* (Surabaya) : Iman Lukito
  - d. *Sales Engineer Leader* (Cikarang) : Herry Hadi Purnomo
  - e. *Sales Engineer* (Solo) : Joko Junianto
  - f. *Sales Engineer* (Surabaya) : Dionisius Pandu H.F.
  - g. *Sales Engineer* (Surabaya) : Thomas Gerri
6. Divisi *Media and Information Technology* (MIT)
- a. *Media & IT Leader* : M. Taufiq Ali
  - b. *Media & IT Design* : Hervin Oktavianto

Berdasarkan struktur organisasi perusahaan diatas, PT Indotech Trimitra Abadi dipimpin oleh tiga orang *Board Of Director* (BOD) yaitu Direktur Utama, Komisaris, dan Direktur atau bisa disebut juga dengan pemegang saham utama dalam perusahaan tersebut untuk mewakili kepentingan perusahaan dan memastikan manajemen perusahaan bisa berjalan baik dan lancar sesuai kebijakan yang telah ditetapkan. Dibawah BOD ada *general manager* yaitu tugasnya memegang tanggung jawab penuh terhadap seluruh unit bagian atau fungsional pekerjaan pada perusahaan tersebut.

Kemudian dibawah *general manager* ada bagian *support manager* dan *sales manager*. Bagian *support manager* sendiri memiliki tugas untuk bertanggung jawab mengenai segala hal yang berhubungan dengan administrasi perusahaan, pengadaan atau penyediaan pasokan barang dan jasa perusahaan baik ekspor maupun impor, logistik perusahaan, dan pengiriman barang perusahaan. Adapun *sales manager* memiliki tugas untuk mengatur para *sales* untuk dapat mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Bagian *procurement* mempunyai tugas yaitu merencanakan pembelian dan menyediakan barang sesuai spesifikasi barang atau jasa yang dibutuhkan oleh perusahaan dan atas permintaan konsumen untuk *custom* barang tertentu. Misalkan harus impor barang dari luar negeri segala urusan mengenai dokumen dan biaya pengiriman akan dipegang pihak *procurement*. Bagian ini harus mempunyai kemampuan untuk dapat mencari barang sesuai spesifikasi yang dibutuhkan harga paling rendah dari beberapa *vendor* yang menyediakan dan sebisa mungkin dapat mengatur pengiriman dengan cepat dan aman.

Dalam divisi *marketing* atau pemasaran yaitu terdiri dari tim *sales*, tim *marketing support* dan tim logistik *delivery*. *Sales* merupakan ujung tombak perusahaan karena tugasnya menawarkan barang dan jasa kepada konsumen, menjelaskan spesifikasi produk, menjelaskan kegunaan dan manfaat produk, memberikan hitungan harga produk meskipun nanti dibantu tim *marketing support*, serta menjalin komunikasi yang baik dengan konsumen agar menarik perhatian. Dari penjualan *sales* tersebut akan menghasilkan keuntungan agar dapat terus

menghidupi perusahaan untuk menggaji karyawan, dan membayar kebutuhan lainnya.

Tim *marketing support* mempunyai pekerjaan yaitu membuat penawaran harga kemudian disampaikan ke tim *sales* untuk kemudian ditawarkan ke konsumen agar nantinya dapat dibuatkan *purchase order* (PO) oleh konsumen. PO merupakan surat permintaan barang yang resmi dari konsumen yang berisi permintaan barang sesuai spesifikasi yang diminta, jumlah yang diminta, dan sesuai harga yang telah disepakati.

Proses selanjutnya adalah yaitu *marketing support* akan memasukkan data di *software* administrasi perusahaan. Barang yang keluar dari gudang akan dicatat oleh tim logistik dan dikirim kepada konsumen oleh tim *delivery* dengan keluarnya surat *delivery order* (DO) sesuai tanggal pengiriman. Setelah barang diterima dengan baik dan tidak ada masalah, maka akan pihak *finance* akan membuatkan *invoice* atau tanda bukti pembelian oleh konsumen disertai terbitnya faktur pajak oleh bagian perpajakan.

Manajemen keuangan dalam PT Indotech Trimitra Abadi ini sendiri sudah menggunakan aplikasi software namanya “*My Accountant*” yang dibeli dari salah konsultasi pajak di Surabaya. Aplikasi tersebut digunakan untuk segala proses perencanaan, pengorganisasian, pengendalian dan pemantauan sumber daya keuangan untuk mencapai tujuan dan target perusahaan. Jadi proses dari awal seperti pencatatan aset, stok gudang, pembelian dan penjualan dapat dilihat melalui aplikasi software yang digunakan oleh perusahaan tersebut.

Untuk pengarsipan seperti dokumen penawaran, *purchase order*, klaim nota, nota pembelian, nota penjualan, dan dokumen lainnya sudah tersimpan rapi dan terjadwal sesuai yang telah ditetapkan perusahaan. Meskipun begitu perusahaan ini harus terus memperbaiki segala permasalahan yang ada agar pelaporan dari pelaku awal seperti karyawan yang terjun langsung di lapangan dapat dilaporkan ke bagian akuntan. Kemudian diharapkan dari akuntan akan menghasilkan sebuah neraca perusahaan dalam setiap bulan dan di rekap menjadi satu tahun dan diserahkan kepada BOD kemudian akan di laporkan ke pajak negara.

Untuk membantu kelancaran dalam pekerjaan dengan seiring nya kemajuan teknologi agar tetap bisa ikut andil dalam persaingan industri masa kini, ada bagian *media information and technology*. Fungsinya yaitu bertanggung jawab atas segala hal yang berhubungan dengan kelancaran aplikasi *software*, *email*, membuat desain produk, membuat *website* perusahaan dan memegang kendali akun *marketplace online* pada perusahaan.

Berdasarkan data diatas terdapat banyak divisi pekerjaan dalam struktur organisasi perusahaan. Pada dasarnya, setiap perusahaan membutuhkan struktur organisasi yang jelas untuk menunjang jalur koordinasi dan komunikasi antar rekan kerja. Struktur organisasi perusahaan juga memegang peranan penting dalam pembagian peran dan pendistribusian pekerjaan. Divisi tersebut membantu mempersiapkan dan mengatur penataan seluruh kegiatan yang berkaitan dengan bisnis perusahaan serta mempunyai tanggung jawab, hak, dan kewajiban pada masing-masing bidang tertentu.

## **4.2 Hasil Wawancara**

Dalam penelitian ini, peneliti sudah menentukan narasumber sesuai dengan topik penelitian yaitu karyawan PT Indotech Trimitra Abadi yang berjumlah enam orang dengan posisi pekerjaan sebagai Direktur, *Finance Leader*, *Accounting Leader*, *Staff Account Payable* (Pembelian dan Pembayaran), *Staff Account Receivable* (Penagihan dan Penjualan), dan Staff Perpajakan. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

### **4.2.1 Manfaat Layanan Internet Banking di PT Indotech Trimitra Abadi**

Layanan *internet banking* merupakan layanan yang disediakan oleh pihak perbankan guna mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Layanan ini biasanya digunakan oleh pelaku Usaha Mikro Kecil dan menengah (UMKM) serta kalangan anak muda terutama mahasiswa.

Dalam wawancara dengan Riska Amelia selaku *Finance Leader* di PT Indotech Trimitra Abadi, menurut beliau *internet banking* adalah layanan untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet sebagai media untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi lainnya melalui website milik bank. Kegiatan ini menggunakan jaringan internet sebagai perantara atau penghubung antara nasabah dengan bank tanpa harus datang langsung ke kantor bank terdekat dan dapat dilakukan dimana saja.

Internet saat ini menjadi salah satu kebutuhan mendasar, terutama bagi pengguna teknologi dan informasi terkini. Internet telah merambah semua bidang bisnis, pendidikan, kesehatan, dan yang lainnya sebagai bentuk kemajuan teknologi



dan informasi. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Heru Pamungkas sebagai Direktur Utama PT Indotech Trimitra Abadi bahwa (Heru Pamungkas, Wawancara pada tanggal 10 Oktober 2022):

*“Awal mula mendirikan perusahaan ini, salah satu alasan dalam melakukan transaksi keuangan kita memilih layanan internet banking karena rekomendasi dari customer service dan mendapatkan informasi dari rekan kerja sebelumnya yang menggunakan layanan internet banking, serta melihat dari beberapa perusahaan lainnya juga menggunakan layanan internet banking karena terdapat fitur-fitur yang cocok digunakan untuk transaksi sebuah bisnis usaha. Perusahaan dituntut bekerja dengan cepat karena sudah dibantu semakin berkembang dan canggih teknologi saat ini sehingga bisa terus bersaing di pasar dengan perusahaan lainnya.”*

Berdasarkan pemaparan yang ada diatas, maka dapat diklasifikasikan dengan perkembangan teknologi perbankan yang semakin canggih, perusahaan membutuhkan layanan *internet banking* untuk menyokong bisnis usahanya agar dapat bersaing terus dengan perusahaan yang lainnya di era globalisasi 4.0 ini. Semua pekerjaan diharapkan bisa dilakukan dengan cepat dan mudah dengan memanfaatkan teknologi yang mutakhir.

Layanan *internet banking* juga menawarkan fitur *payroll*, yaitu singkatnya sistem penggajian karyawan perusahaan melalui *software internet banking*. Dengan adanya aplikasi pembayaran gaji proses hitung gaji karyawan akan lebih mudah dan praktis. Sebagaimana yang dijelaskan oleh HRD perusahaan PT Indotech Trimitra Abadi. Dalam hal ini Heru Pamungkas yang juga melakukan proses *payroll* karyawan (Heru Pamungkas, Wawancara pada tanggal 10 Oktober 2022):

*“Proses hitung gaji karyawan secara manual tentu saja akan menghabiskan banyak waktu. Oleh karena itu, dengan adanya fitur payroll pembayaran gaji proses hitung gaji karyawan akan lebih mudah dan praktis. Tahapan pertama dalam proses payroll perusahaan akan menghitung cuti, tunjangan, lembur, serta kehadiran karyawan. Selain itu, perusahaan juga perlu menghitung iuran wajib*

*seperti BPJS Kesehatan, PPh 21 karyawan, dan juga BPJS Ketenagakerjaan. Setelah memastikan bahwa perhitungannya sudah benar dan keluar hasil gaji bersih masing-masing karyawan, maka perusahaan akan mulai melakukan proses payroll melalui sistem penggajian dan diikuti dengan pengiriman slip gaji pada masing-masing karyawan.”*

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan, maka dapat disimpulkan bahwa manfaat dan kelebihan dengan adanya sistem *payroll* adalah gaji perusahaan berbasis aplikasi, artinya tugas HRD dalam melihat performa karyawan dalam satu bulan akan jauh lebih mudah dibandingkan ketika memasukkan data manual menggunakan *Microsoft excel*. Selain dapat menghemat waktu dalam proses hitung gaji karyawan, sistem payroll juga memungkinkan perusahaan untuk lebih menghemat anggaran untuk gaji staff HRD.

*Internet banking* adalah layanan untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. *Internet banking* merupakan kegiatan perbankan yang menggunakan teknologi internet sebagai sarana untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi lainnya melalui *website* yang telah disediakan oleh pihak bank. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Achmad Baihaqi sebagai Staff AP (*Account Payable*) yang bertugas mencatat segala transaksi yang terjadi. Setelah itu, hal itu akan disimpan untuk urusan pembukuan dan pembayaran. Pembayaran dilakukan berdasarkan kesepakatan antara perusahaan serta vendor (Achmad Baihaqi, Wawancara pada tanggal 13 Oktober 2022):

*“Terkait penggunaan layanan internet banking pada PT Indotech Trimitra Abadi ini cukup mudah. Kita hanya perlu tersambung dengan koneksi internet atau wifi perusahaan lalu masuk kedalam website yang sudah disediakan oleh pihak Bank. Kemudian kita tinggal memasukkkan username dan password untuk bisa login kedalam akun bank milik perusahaan. Kemudian untuk melakukan pembayaran kepada vendor atau supplier cukup memilih menu transfer kemudian*

*pilih menu sesama bank atau beda bank. Untuk pembayaran ke rekening luar negeri dengan perbedaan mata uang bisa menggunakan fitur transaksi valas.”*

Berdasarkan pemaparan wawancara yang ada diatas, maka dapat di simpulkan bahwa pengoperasian *internet banking* komputer atau laptop kita perlu tersambung dengan jaringan internet untuk bisa menggunakan layanan ini dan masuk kedalam *website* yang disediakan pihak Bank. Penggunaan fasilitas ini cukup mudah dan praktis dengan fitur yang ditawarkan oleh pihak bank kepada nasabahnya sehingga mudah mengerti dan nasabah tidak kebingungan.

Setiap perangkat apa pun yang terhubung ke internet tidak tertutup kemungkinan mendapat serangan keamanan, karena selalu ada pihak-pihak yang ingin mengambil keuntungan dari serangan tersebut, ataupun hanya sekedar iseng untuk menguji keamanan dari perangkat yang di serangnya. Salah satu dari layanan perbankan yaitu *internet banking*, juga ada kemungkinan mengalami serangan keamanan, apalagi *internet banking* langsung berhubungan dengan rekening nasabah dimana dalam rekening tersebut terdapat sejumlah uang sehingga banyak pihak yang ingin menjebol keamanannya. Sebagaimana penjelasan Achmad Baihaqi sebagai pengoperasi akun rekening bank milik perusahaan (Achmad Baihaqi, Wawancara pada tanggal 13 Oktober 2022):

*“Untuk keamanan internet banking minimal sudah mempunyai komponen-komponen keamanan seperti user id dan password, website internet menggunakan SSL dan algoritma yang berlapis, Otentikasi kedua semua rekening PT Indotech Trimitra Abadi menggunakan token, Sistem dilengkapi dengan auto logoff dan semua aktifitas tercatat oleh sistem bank. Selama ini belum ada pembajakan akun rekening bank di PT Indotech Trimitra Abadi. Masalah disini paling kelupaan sandi pin token yang apabila salah sandi pin token 3x akan terblokir dan tidak dapat masuk ke akun internet banking bank milik perusahaan.”*

Berdasarkan pemaparan wawancara dan observasi di atas dapat disimpulkan, layanan *internet banking* memiliki keamanan yang lebih dibandingkan produk *E-Banking* yang lainnya karena saat *login* ke akun rekening perusahaan selain menggunakan *user id* dan *password* juga sudah dilengkapi dengan otentikasi kedua menggunakan token. Penggunaan token ini juga dilakukan sebelum melakukan sebuah transaksi pembayaran. Sehingga nasabah merasa nyaman saat menggunakan layanan *internet banking* ini dan terjaga semua data penting keuangan perusahaan.

Fitur non transaksional yang terdapat pada fasilitas *internet banking* digunakan hanya untuk melihat rekening atau melakukan kegiatan administrasi dan tidak tercatat dalam transaksi rekening, contohnya seperti melihat saldo rekening, mengunduh laporan transaksi keuangan, melihat kurs transaksi, dan masih banyak lagi. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Riska Amelia sebagai *Finance Leader* dan Retno Pramilu sebagai *Accounting* di PT Indotech Trimitra Abadi (Riska Amelia dan Retno Pramilu, Wawancara pada tanggal 19 Oktober 2022):

“Setiap hari kita melakukan pengecekan data transaksi keuangan untuk pembayaran tagihan ke supplier dan pembayaran tagihan dari pelanggan untuk nantinya dibuat laporan keuangan perusahaan dan laporan dikirimkan kepada direktur melalui email. Penarikan laporan keuangan masing-masing bank memiliki rentang waktu yang berbeda-beda. PT Indotech memiliki kurang lebih 5 akun Bank yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI), Bank Central Asia (BCA), Bank Negeri Indonesia (BNI), Bank Mandiri, dan Bank Jateng. Kita bisa menarik laporan 30 hari ke belakang atau yang telah lalu, sedangkan jika menggunakan layanan *m-banking* hanya dapat menarik laporan 7 hari ke belakang.”

“Dari pihak akunting disini, juga melakukan pengecekan data yang telah di input oleh masing-masing staff yang bertanggung jawab atas tugasnya. Agar data yang dilaporkan valid, sehingga laporan keuangan balance dengan saldo akhir yang terdapat pada masing-masing bank yang dimiliki perusahaan. Jika dilihat dari laporan 3 tahun terakhir menunjukkan pendapatan PT Indotech Trimitra

*Abadi terus menaik, mungkin layanan internet banking salah satu pengaruhnya bisa jadi.”*

Berdasarkan pemaparan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, perusahaan membutuhkan laporan yang dapat dipertanggungjawabkan dan valid dengan menarik laporan transaksi keuangan melalui fitur yang telah disediakan oleh layanan *internet banking*. Informasi yang didapatkan dari layanan tersebut mudah untuk dicari dan tidak akan terhapus dan tersimpan di data Bank, sehingga jika suatu saat komputer atau laptop rusak dan kehilangan file didalamnya masih bisa dicari datanya.

Setiap produk *E-Banking* memiliki kekurangan dan kendala masing-masing. Termasuk dalam layanan *internet banking* ini tentunya juga tidak luput dari kendala teknis ataupun non teknis. Kendala teknis berasal dari segala hambatan, rintangan, dan kesulitan yang berasal dari alat-alat penunjang seperti alat elektronik dan internet. Sedangkan kendala non teknis adalah hambatan yang terjadi di luar kendala teknis. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Riska Amelia berikut (Riska Amelia, Wawancara pada tanggal 19 Oktober 2022):

*“Kalau menggunakan internet banking BNI itu kalau sore sering kali terjadi error yaitu transaksi nya kadang belum terselesaikan dan terjadi pembatalan sendiri. Mungkin karena jaringan internet yang kurang bagus atau kesalahan software aplikasi dari pihak Bank nya karena banyaknya yang mengakses website internet banking. Dan mungkin lebih berhati-hati dan teliti jika melakukan transfer biar tidak terjadi salah tujuan transfer atau kelebihan bayar.”*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa, penggunaan fasilitas *internet banking* harus mempunyai koneksi jaringan internet yang kuat dan stabil. Sehingga tidak terjadi macet saat atau bisa jadi mulai dari awal

proses transaksinya. Serta lebih teliti dalam memasukkan data agar tidak terjadi kesalahan memasukkan data.

*Internet banking* adalah salah satu jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Layanan ini lebih fleksibel jika dibandingkan dengan pelayanan sistem *counter*, karena tidak mengenal batas waktu dan tempat. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Sudarmanto selaku Staff AR (*Account Receivable*) yang tugasnya mencatat semua data piutang pelanggan berdasarkan seluruh faktur yang tercetak. Melakukan penagihan kepada pelanggan dan menyiapkan daftar tagihan serta kelengkapannya untuk ditagihkan sesuai dengan tanggal cetak (Sudarmanto, Wawancara pada tanggal 21 Oktober 2022):

*“Saya biasanya melakukan penagihan piutang kepada pelanggan melalui telepon, pesan whatsapp, maupun dengan email. Setelah saya mendapatkan informasi dari pihak pelanggan bahwa ada tagihan yang sudah dibayarkan kemudian saya akan mengecek melalui fitur mutasi bank per hari itu juga. Jadi lebih efektif dan efisien waktu. Tidak perlu ke kantor bank terdekat dan mencetak rekening koran kepada staff teller bank.”*

Berdasarkan wawancara oleh salah satu karyawan di PT Indotech Trimitra Abadi, dapat di simpulkan bahwa manfaat layanan *internet banking* untuk melakukan pengecekan data uang masuk ke rekening atau pembayaran dari pelanggan dapat lebih mudah diketahui dengan menggunakan fitur mutasi rekening tanpa harus datang ke kantor bank untuk melakukan cetak rekening koran yang tentunya membutuhkan biaya operasional dan transportasi.

PT Indotech Trimitra Abadi merupakan Pengusaha Kena Pajak atau sering disebut PKP yaitu pengusaha yang melakukan penyerahan barang kena pajak dan

atau penyerahan jasa kena pajak yang dikenakan pajak berdasarkan Undang-Undang Pajak. Dengan menjadi PKP, pengusaha dianggap memiliki usaha yang legal secara hukum dan tertib membayar pajak. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Faradhila sebagai Staff Perpajakan di PT Indotech Trimitra Abadi (Faradhila, Wawancara pada tanggal 21 Oktober 2022):

*“Pengusaha yang telah dikukuhkan sebagai PKP akan memiliki kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi yaitu seperti memungut PPN terutang, menyetorkan PPN terutang yang kurang bayar, melaporkan atau menyampaikan SPT Masa PPN yang terutang ke penerimaan negara. Biasanya PT Indotech Trimitra Abadi membayar setoran wajib pajak ke negara secara elektronik menggunakan fitur Pajak Penerimaan Negara di layanan internet banking. Kita tinggal memasukkan kode billing pembayaran pajak kemudian memasukkan pin token internet banking. Setelah itu tinggal bisa mencetak bukti bayar pajak atau sering disebut dengan Surat Setoran Pajak.”*

Berdasarkan hasil wawancara di atas, layanan *internet banking* memudahkan perusahaan yang sudah PKP dalam melakukan transaksi pembayaran atau penyetoran pajak ke negara dengan mudah dan praktis melalui fitur Pajak yang disediakan oleh layanan *internet banking* tersebut tanpa harus mendatangi kantor pajak terdekat.

#### **4.2.2 Pengembangan Usaha dari Layanan Internet Banking di PT Indotech Trimitra Abadi**

Berbagai kegiatan usaha berusaha untuk melakukan ekspansi bisnis yaitu dilakukan untuk memperluas atau memperbesar jaringan dari perusahaan tersebut. Kegiatan ini dilakukan baik pada sisi produksi maupun distribusi. Alasannya adalah menghasilkan lebih banyak keuntungan dengan menjual lebih banyak produk ke lebih banyak pelanggan. Meningkatkan daya saing dengan membangun sumber

daya lebih besar. Mendominasi pasar dengan menguasai pangsa pasar lebih tinggi. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Heru Pamungkas sebagai Direktur Utama bahwa (Heru Pamungkas, Wawancara pada tanggal 10 Oktober 2022):

*“PT Indotech Trimitra Abadi mengawali bisnis usaha dengan badan usaha bernama CV Indotech Trimitra Mandiri yang berada di kantor Sidoarjo, Jawa Timur pada tahun 2010 karena daerah sekitar sana merupakan kawasan industri dan cukup strategis untuk membangun bisnis usaha. Kemudian membuka kantor cabang di Solo pada tahun 2011. Pada tahun 2016 kami mengubah nama menjadi PT Indotech Trimitra Abadi disertai berhasil membuka kantor cabang baru di Cikarang tetapi dengan alamat legalitas perusahaan di Waru, Sidoarjo. Seluruh manajemen dan monitoring keuangan perusahaan sekarang terpusat di Solo yaitu pada bagian Finance Accounting and Tax (FAT) dibantu pengawasan Direktur langsung.”*

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa, dalam pengembangan usaha suatu perusahaan adalah dengan memperluas atau memperbesar jaringan perusahaan. Tujuan membuka kantor cabang ialah memudahkan tim *marketing* yang ditempatkan pada suatu kantor cabang untuk meningkatkan produktivitas penjualan perusahaan. Tetap dengan satu manajemen perusahaan walaupun telah membuka berbagai cabang lainnya. Sehingga tidak perlu lagi membuka rekening perusahaan baru di kantor cabang karena semua manajemen dan pengawasan atau pemantauan keuangan perusahaan dapat dilakukan dengan fasilitas *internet banking* yang dimiliki oleh perusahaan.

Setelah memperluas pasar tentunya akan banyak permintaan produk dari pelanggan sehingga perusahaan harus mempunyai modal yang kuat untuk bisa memenuhi permintaan pasar. Berbagai lembaga perbankan menyediakan fasilitas untuk memberikan fasilitas kredit untuk memenuhi kebutuhan modal kerja kepada pelaku usaha, baik UMKM ataupun korporat, dalam rangka pembiayaan terhadap



modal kerja atau modal usaha. Seperti yang disampaikan oleh Riska Amelia selaku Finance Leader di PT Indotech Trimitra Abadi (Riska Amelia, Wawancara pada tanggal 19 Oktober 2022):

*“Perusahaan ini memiliki kerjasama dengan Bank BNI untuk fasilitas kredit. Jenis fasilitas kreditnya yaitu Kredit Modal Kerja (KMK). Alasan memilih kredit di Bank BNI karena istri dari Pak Agung salah satu BOD di perusahaan ini juga bekerja di Bank BNI. Sehingga pengurusan syarat mengajukan dapat dibantu oleh beliau. Salah satu syarat mengajukan KMK adalah mengirimkan copy 72 rekening koran tabungan/ giro minimal 6 bulan terakhir. Dari situ kita dapat menarik data dengan menggunakan fasilitas internet banking yang setiap bulannya sudah kita simpan. Dari situ pihak bank akan mempertimbangkan berapa jumlah plafon pembiayaan yang diberikan kepada debitur.”*

Berdasarkan pemaparan wawancara diatas bahwa, dengan menggunakan fasilitas internet banking, perusahaan terbantu dengan adanya fitur untuk melihat dan mengunduh rekening koran tabungan/ giro. Nantinya rekening koran tersebut dapat diajukan kepada bank untuk mendapatkan fasilitas kredit modal kerja. Jika perusahaan sudah mendapatkan fasilitas kredit tersebut transaksi kredit dapat dilakukan cukup dengan masuk di website yang disediakan oleh Bank. Dana tersebut dapat digunakan perusahaan untuk membayar gaji karyawan, membeli bahan baku, dan biaya operasional lainnya.

#### **4.3 Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Berdasarkan hasil temuan yang didapatkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi mengenai peranan *internet banking* dalam memberikan manfaat untuk mengembangkan usaha pada PT Indotech Trimitra Abadi termuat informasi sebagaimana yang telah dipaparkan di atas. Maka dapat diperoleh analisis data hasil penelitian sebagaimana berikut ini.

#### **4.3.1 Pemanfaatan Fitur-Fitur Dalam Layanan Internet Banking di PT Indotech Trimitra Abadi**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai layanan *internet banking* menjadi suatu kebutuhan bagi PT Indotech Trimitra Abadi karena perkembangan teknologi dan informasi sudah merambah ke semua bidang terutama di bidang bisnis. Maka dari itu perusahaan juga menggunakan layanan *internet banking* dengan tujuan mendapatkan berbagai informasi keuangan perusahaan dengan cepat dan mudah.

Hal ini pun sesuai dengan teori (Riyanto, 2017) yang menyatakan penggunaan layanan *internet banking* dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal seperti kebutuhan, motif, dan minat dan dari faktor eksternal seperti kelengkapan layanan, keterampilan dalam layanan, dan keterbatasan fasilitas.

Teori di atas diperkuat dengan teori lainnya (Rosana, 2010) yang menyatakan bahwa kebutuhan informasi yang lengkap, akurat, cepat, tepat, mudah dan murah yang mampu menembus batas ruang dan waktu. Tuntutan penguasaan dan penggunaan teknologi informasi, bagi individu maupun organisasi atau perusahaan dewasa ini semakin nyata dikarenakan beberapa hal sebagai berikut:

1. Ketatnya persaingan di pasar global sehingga kecepatan memperoleh informasi sangat menentukan dalam mengatur strategi bersaing
2. Perubahan pasar yang demikian cepat menuntut penguasaan teknologi informasi untuk mencermati dan mengantisipasi nya
3. Perkembangan IPTEK mutakhir menuntut penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi yang semakin optimal

4. Tuntutan kemudahan akses untuk membangun relationship dalam pengembangan diri maupun organisasi
5. Teknologi Informasi telah menjadi trend kehidupan di era global.

Temuan ini sesuai dengan penelitian sebelumnya (Arius Juliansya, 2018) bahwa persepsi teknologi informasi, kemudahan dalam penggunaan dan risiko berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan layanan *internet banking*.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai fitur-fitur yang dapat dimanfaatkan oleh PT Indotech Trimitra Abadi seperti untuk mendapatkan informasi mutasi rekening, transfer dana, pembelian, layanan informasi suku bunga dan kurs, pembayaran, hingga sistem penggajian karyawan atau *payroll*. Pemanfaatan fitur-fitur ini berdampak positif terhadap kinerja (*performance*) perusahaan.

Hal ini pun sesuai dengan teori (Hendarsyah, 2012) yang menyatakan bahwa *internet banking* mempunyai fitur non transaksional hanya untuk melihat rekening atau melakukan kegiatan administrasi dan tidak tercatat dalam transaksi rekening contohnya seperti melihat saldo rekening dan transaksi terakhir, mengunduh laporan transaksi, daftar rekening, dan ganti *password*. Fitur lainnya adalah transaksional yang langsung berhubungan dengan rekening dan setiap transaksi tercatat ke dalam rekening contohnya transfer dana, pembayaran, pembelian, transaksi valas, persetujuan transaksi, kliring, dan lain-lain.

Teori di atas di perkuat oleh jawaban dengan teori lainnya (Asuan, 2019) yang menyatakan bahwa transaksi perbankan dapat dilakukan melalui layanan *internet banking* seperti transfer dana rupiah atau pemindahbukuan antar rekening

bank yang sama serta *update* daftar transfer, transfer ke bank lain di dalam negeri, melalui kliring dan transfer terjadwal, informasi saldo rekening, suku bunga dan kurs valuta, pembayaran tagihan-tagihan, misalnya tagihan telepon, listrik, air, berbelanja lewat e-commerce, dan lain sebagainya.

Teori lainnya yang menyatakan manfaat salah satu fitur di layanan *internet banking* (Prabowo & Subekti, 2021) bahwa adanya sistem informasi *payroll* yang terkomputerisasi memudahkan perusahaan mendapatkan data karyawan yang terstruktur serta dapat mengurangi resiko kehilangan data, dapat meminimalkan resiko pada kesalahan menghitung gaji karyawan atau guru, dengan sistem informasi *payroll* dapat mempercepat proses pembuatan laporan.

Temuan ini sesuai dengan penelitian sebelumnya (Istiyowati, 2018) bahwa layanan *internet banking* yang disediakan oleh pihak perbankan di Indonesia secara umum memiliki fitur yang hampir sama seperti cek informasi rekening, transfer dana (transfer ke sesama bank atau berbeda bank, *virtual account*, transfer valas), pembayaran (kartu kredit, telepon, internet, pajak, PDAM, asuransi, dan alin-lain), pembelian (tiket, *voucher* isi ulang, PLN Prabayar, dan lain-lain), penggajian karyawan (*payroll*), permohonan layanan perbankan, dan yang lainnya.

Temuan ini di atas di perkuat dengan penelitian sebelumnya yang lainnya (F. Oktavia, A. Sadikin, 2019) yang menyatakan bahwa dengan adanya sistem informasi penggajian karyawan menggunakan pemrograman PHP dan database MYSQL seperti dalam layanan *internet banking* untuk pengolahan data penggajian yang terdiri dari data karyawan, data tunjangan, data bonus, dan data absensi dapat menghasilkan laporan-laporan yang dapat direkapitulasi secara otomatis khususnya

untuk laporan karyawan, laporan absensi dan laporan gaji karyawan yang dapat dicetak sesuai dengan kebutuhan.

Berdasarkan hasil analisis data penelitian tentang manfaat layanan *internet banking* di PT Indotech Trimitra Abadi dapat memberikan berbagai manfaat sebagai pengguna layanan *internet banking*, manfaat tersebut antara lain:

- a. Mempermudah nasabah bank, dimana nasabah tidak perlu datang ke bank atau mesin ATM untuk melakukan transaksi seperti cek saldo, transfer, cek transaksi, membayar tagihan dan lain-lain kecuali untuk transaksi setoran tunai atau penarikan tunai.
- b. Dapat melakukan transaksi perbankan kapan saja, dimana saja selama 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu
- c. Proses transaksi perbankan menjadi lebih cepat
- d. Fitur layanan di dalam layanan internet banking sangat beragam dan lengkap serta sesuai dengan kebutuhan transaksi di PT Indotech Trimitra Abadi.

#### **4.3.2 Pengaruh Penggunaan *Internet Banking* Terhadap Perkembangan Bisnis Usaha di PT Indotech Trimitra Abadi**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengembangan usaha di PT Indotech Trimitra Abadi dapat memperluas pasar penjualan dari wilayah nasional hingga dapat memasarkan produknya ke luar negeri termasuk dalam hal pembelian barang atau jasa. Layanan *internet banking* menjadi salah satu faktor untuk membantu pengembangan usaha karena PT Indotech Trimitra Abadi menawarkan kemudahan pembayaran kepada pemasok dan pembayaran dari pelanggan dengan berbagai bank yang berbeda karena terdapat fitur transfer valas untuk pembayaran mata uang

asing. Sehingga pembayaran dapat dijangkau ke berbagai daerah serta lebih terbantu dengan menggunakan layanan *internet banking*.

Hal ini pun sesuai dengan teori (Pandji, 2007) salah satu indikator pengembangan usaha adalah desain dan teknologi yaitu untuk meningkatkan kemampuan perusahaan dibidang desain dan teknologi serta pengendalian mutu, meningkatkan kerja sama dan alih teknologi, memberikan insentif kepada usaha mikro yang mengembangkan teknologi dan melestarikan lingkungan hidup, dan mendorong usaha mikro untuk memperoleh sertifikat kelayakan intelektual.

Temuan ini sesuai dengan penelitian sebelumnya (Afridhal, 2017) bahwa alternatif strategi yang dapat diterapkan dalam mengembangkan usaha adalah perbaikan sarana dan prasarana produksi dan sumber daya manusia. Dalam hal ini PT Indotech Trimitra Abadi mencoba untuk terus mengikuti perkembangan teknologi perbankan yakni menggunakan layanan *internet banking*, sehingga perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengembangan usaha yang lainnya di PT Indotech Trimitra Abadi yaitu dapat mengajukan kredit modal kerja perusahaan di bank. Salah satu syarat nya adalah laporan mutasi rekening perusahaan selama kurun waktu beberapa bulan sebelumnya, dan dapat di unduh di fitur rekening koran tanpa harus datang ke kantor bank sehingga dapat memproses fasilitas kredit lebih cepat. Perputaran keuangan perusahaan menjadi terbantu dan lebih lancar sehingga dapat dimanfaatkan untuk melakukan pembelian-pembelian darurat dalam waktu itu serta pembayaran kepada pemasok yang sudah jatuh tempo.

Hal ini pun sesuai dengan teori (Suarmanayasa, 2021) yang menyatakan usaha kecil telah menunjukkan peranannya dalam perekonomian nasional, namun pelaku usaha kecil masih menghadapi hambatan dan kendala. Salah satu kendala yang masih menjadi penghambat kemajuan usaha adalah dalam hal permodalan. Bagi usaha kecil kredit adalah hal mendesak untuk kebutuhan modal kerja serta untuk meningkatkan kemampuan berproduksi. Dapat disimpulkan bahwa fasilitas modal kredit kerja yang didapatkan perusahaan mampu membantu pengembangan usaha di PT Indotech Trimitra Abadi.

Temuan ini sesuai dengan penelitian sebelumnya (Handayani, 2018) bahwa variabel nilai jaminan, omset usaha, umur usaha berpengaruh positif terhadap keputusan pemberian kredit modal kerja. Dari hasil penelitian terdahulu tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya fasilitas kredit modal kerja bagi PT Indotech Trimitra Abadi akan berpotensi menjamin omset usaha menjadi lebih baik lagi jika diolah dengan cara yang benar.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan pendapatan PT Indotech Trimitra Abadi terus menaik dalam kurun waktu 3 tahun terakhir. Penggunaan layanan *internet banking* tentunya juga berpengaruh dalam meningkatnya penjualan di perusahaan karena menawarkan solusi lebih dalam hal pembayaran, sehingga pelanggan atau pemasok menjadi puas akan kinerja perusahaan ini dalam memanfaatkan layanan internet banking.

Hal ini pun sesuai dengan teori (Supardi, 2018) yang menyatakan pengembangan usaha tidak luput dari dalam bidang pemasaran dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kemampuan manajemen dan teknik pemasaran,

menyediakan sarana dan prasarana yang termasuk menggunakan teknologi mutakhir dan menyediakan tenaga konsultan profesional dalam bidang pemasaran. Dalam hal ini PT Indotech Trimitra Abadi mempromosikan layanan pembayaran yang dimilikinya agar menarik pelanggan untuk memesan sebuah produk.

Temuan ini sesuai dengan penelitian sebelumnya (Dwiyanti, 2008) bahwa daya tarik iklan dan nilai pelanggan secara signifikan berpengaruh terhadap minat beli. Kompetensi tenaga penjualan memiliki pengaruh positif pula pada minat beli. Sehingga daya beli pelanggan naik, penjualan perusahaan pun juga ikut naik dan terus berkembang.



## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya dan merujuk pada hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa peranan layanan *internet banking* dalam memberikan manfaat untuk pengembangan usaha di PT Indotech Trimitra Abadi sebagai berikut:

1. Dari segi kemanfaatan penggunaan layanan *internet banking* untuk PT Indotech Trimitra Abadi banyak fitur-fitur yang digunakan oleh perusahaan dikarenakan mempermudah pekerjaan di perusahaan. Dimana karyawan tidak perlu datang ke bank atau mesin ATM untuk melakukan transaksi seperti cek saldo, transfer, cek transaksi, membayar tagihan, pembayaran pajak dan lain-lain kecuali untuk transaksi setoran tunai atau penarikan tunai. Sebagai contoh ketika pelanggan atau klien nya mentransfer uang langsung dapat dicek transaksi transfer masuk atau tidaknya pada waktu itu juga tanpa perlu datang ke bank atau ke mesin ATM. Kemudian contoh lainnya yaitu nasabah bank dapat melakukan pembayaran atau transfer ke berbagai bank dari transaksi online meskipun pada waktu bank tutup atau libur, dimanapun, dan kapanpun.
2. Dari segi pengembangan usaha di PT Indotech Trimitra Abadi penggunaan layanan *internet banking* dapat memperbesar dan memperluas jaringan perusahaan dengan membuka kantor cabang di dekat kawasan industri yang lainnya. Sehingga perusahaan dapat melakukan ekspansi bisnis dengan meningkatkan profitabilitas. Dengan fitur yang ditawarkan *internet banking*

juga membantu perusahaan untuk mengajukan fasilitas kredit ke lembaga perbankan untuk menambah modal kerja perusahaan. Sedangkan untuk internal perusahaan sangat membantu dalam manajemen laporan keuangan valid dan dapat dipercaya.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Selama melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini peneliti menghadapi berbagai keterbatasan, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Keterbatasan bahan materi berupa buku-buku referensi yang dibutuhkan peneliti dalam penelitian skripsi ini membuat peneliti mendapatkan kendala dalam teori telah pustaka nya.
2. Keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan peneliti yang masih kurang.
3. Dalam melakukan wawancara dan observasi, peneliti tidak mengetahui kejujuran para narasumber dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan sehingga mempengaruhi validitas yang diperoleh.
4. Walaupun demikian, peneliti berusaha sekuat tenaga agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian ini. Akhirnya segala upaya, kerja keras, dan bantuan semua pihak skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

## **5.3 Saran-saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pemahaman serta kajian dan wawancara yang dilakukan diatas maka saran yang dapat peneliti sampaikan yaitu sebagai berikut:

1. Untuk pembaca agar dapat memberikan kritik dan saran terhadap skripsi ini baik dari segi tulisan maupun informasi yang ada di dalamnya agar menjadi lebih baik lagi.
2. Untuk mahasiswa Program Studi Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta agar dapat meningkatkan pengetahuan serta mengaplikasikan layanan *internet banking*, produk *E-Banking* lainnya dan memahami kelebihan dari produk *E-Banking* yang lainnya
3. Untuk Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta khususnya Program Studi Perbankan Syariah agar meningkatkan pemahaman Mahasiswa Perbankan Syariah dan apa saja kendala yang dapat melakukan perbaikan dalam proses pembelajaran baik tenaga pengajar maupun keingintahuan mahasiswa dalam mengaplikasikan produk *internet banking* yang khususnya produk bank syariah karena mahasiswa sudah mempelajari tentang perbankan Syariah agar dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat selama dibangku kuliah.
4. Bagi perusahaan PT Indotech Trimitra Abadi lebih mengembangkan fitur-fitur lainnya yang terdapat pada layanan *internet banking* karena tentunya juga akan mempengaruhi efektifitas dan efisiensi dalam pekerjaan serta meningkatkan usaha bisnis dalam menghadapi persaingan pasar yang semakin sengit bila tidak bisa mengikuti perkembangan teknologi.
5. Untuk peneliti selanjutnya, agar dapat dilihat bagaimana perbandingan pemahamannya dan agar diketahui bagaimana perkembangannya serta menjadikan penelitian ini menjadi lebih baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afridhal, M. (2017). Strategi Pengembangan Usaha Roti Tanjong Di Kecamatan Samalanga Kabupaten Bireuen. *Jurnal S. Pertanian*, 1(3).
- Anggraini, R. (2022). *Implementasi Pelayanan E-Banking Di Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2*. Riau: UIN Suska Riau.
- Ariesta, A. (2021). *Transaksi Mobile Dan Internet Banking Melonjak 300 Persen Di 2021*. Jakarta: IDXChannel. Diambil kembali dari <https://www.idxchannel.com/banking/transaksi-mobile-dan-internet-banking-melonjak-300-persen-di-2021>
- Arif, M., & Masdupi, E. (2020). Pengaruh Internet Banking Terhadap Kinerja Perbankan. *Jurnal Ecogen*, 3(4), 598. <https://doi.org/10.24036/jmpe.v3i4.10435>
- Arifin, A. Z., & Prasetyo, A. (2022). “Pengetahuan Tentang Internet Banking”. *Hasil Wawancara Pribadi*: 08 Juli 2022, UIN Raden Mas Sais Surakarta.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arius, Juliansya. (2018). *Pengaruh Teknologi Informasi Kemudahan, Risiko, dan Fitur Layanan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Nasabah BNI Syariah Palembang)*. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Astrini, D. A. (2015). *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dari Ancaman Cybercrime*. *Lex Privatum*, 3(1).
- Bank Indonesia, T. P. P. P. (2003). Internet Banking Di Indonesia. *Buletin Ekonomi Moneter Dan Perbankan*, 5(1). <https://doi.org/10.21098/bemp.v5i1.304>
- Dalima, J., Sumbu, T., & Mamahit, G. N. (2018). *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Akibat Terjadinya Pembobolan Rekening Melalui Internet Banking*. *Lex Et Societatis*, 6(2).
- Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology*. *Miss Quarterly*.

- Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan. (2005). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2015). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Dwiyanti, E. (2008). *Minat Beli Konsumen Terhadap Layanan Internet Banking Mandiri (Studi Kasus Pada Karyawan Departemen Pekerjaan Umum Jakarta)*. Universitas Diponegoro.
- F. Oktavia, A. Sadikin, B. I. (2019). Perancangan Sistem Informasi Penggajian Karyawan Pada Pt. Sawmill Jambi. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Sistem Informasi*, 1(4).
- Gunawan, I. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hamlet C, S. (2000). Community Banks Go Online. Aba Banking. *Journal's 2000 White Paper/Banking On the Internet*, 61-65.
- Handayani, S. (2018). Analisis Keputusan Pemberian Kredit Modal Kerja Terhadap Usaha Kecil Menengah (Study Kasus Pada PD BPR Bank Daerah Lamongan). *Jurnal Akuntansi*, 3(3).  
<https://doi.org/10.30736/jpensi.v3i3.160>
- Hendarsyah, D. (2012). Keamanan Layanan Internet Banking Dalam Transaksi Perbankan. *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 1(1).  
<https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v1i1.2>
- Hendarsyah, D. (2016). Penggunaan Uang Elektronik Dan Uang Virtual Sebagai Pengganti Uang Tunai Di Indonesia. *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 5(1).  
<https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v5i1.74>
- Hendrawan, A., Kuswantoro, F., & Sucahyawat, H. (2019). Dimensi Kreativitas Dan Pengembangan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM). *Jurnal Hummansi*, 2(1).
- Howcroft, B., Hamilton, R., & Hewan, P. (2002). Consumer Attitude and The Usage and Adoption of Home-Based Banking in The United Kingdom. *International Journal of Bank Marketing*, 20(3).  
<https://doi.org/10.1108/02652320210424205>
- Ihsan, H. M. (2021). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pembiayaan Mikro Di Bank Syariah Indonesia Cabang Jambi*. Jambi: UIN Sultan Thaha Saifudin Jambi.

- Kasiram, M. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*. Malang: UIN Maliki Press.
- Kasiram, M. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*. Malang: UIN Maliki Press.
- Kasmir. (2007). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Khan, M., Mahapatra, S., & Sreekumar. (2009). Service Quality Evaluation In Internet Banking: An Empirical Study In India. *International Journal Indian Culture and Business Management*, Vol. 2, No. 1.
- Kiling, I. S. Dkk. (2016). Analisis Faktor-Faktor Kunci Penggunaan Internet Banking (Studi Kasus Pada Pt. Bni (Persero) Tbk. Kantor Cabang Manado). *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(3).
- Lexy, J. M. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rodaskarya.
- Mahdi, K. (2008). *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada.
- Mardalis. (1999). *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Maria, S. H., & Hanifa, F. H. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Perbankan Dengan Menggunakan Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ecodemica*, Iv (1).
- Miles, B. M., & Huberman, M. (1992). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Murdiat, A. (2013). Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Elektronik Banking Dalam Sistem Hukum Indonesia. *Jurnal Perlindungan Hukum*, Vol 1. No (1).
- Nugraha, Ferry Satya. B. R. N. (2016). *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Pembobolan Internet Banking Melalui Metode Malware*. *Diponegoro Law Review*, 5(3).
- Otoritas Jasa Keuangan. (2015). *Bijak Ber-eBanking*. Otoritas Jasa Keuangan.
- Pandji, A. (2007). *Manajemen Bisnis* (Cetakan Ke-4). Jakarta: Reineka Cipta.

- Pinontoan, W. (2013). *Pengaruh E-Banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri Cabang Manado*. *Emba*, 1(4).
- Prabowo, K., & Subekti, Z. (2021). Implementasi Sistem Informasi Payroll Pada Sekolah Gemanurani. *Jurnal Computech & Bisnis*, 15(1).
- Prastowo, A. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzzmedia.
- Putri, K., Pradhanawarti, A., & Prabawani, B. (2014). Pengaruh Karakteristik Kewirausahaan, Modal Usaha Dan Peran Business Development Service Terhadap Pengembangan Usaha. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(24).
- Raharjo, B. (2001). *Aspek Teknologi Dan Keamanan Dalam Internet Banking*. Bandung: PT Indocisc.
- Ramilton, R., Hadi, P., & Manggabarani, A. S. (2020). Analisis Kualitas Layanan Mesin EDC terhadap Kepuasan Merchant dengan Pengukuran Kano. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 6(2).  
<https://doi.org/10.35590/jeb.v6i2.761>
- Riduwan. (2015). *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: PT Alfabeta.
- Riswandi, B. A. (2005). *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Riyanto, D. (2017). *Pemanfaatan Perpustakaan FIK UNY Oleh Mahasiswa PJKR*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rosana, A. S. (2010). Kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Industri Media di Indonesia. *Jurnal Gema Eksos*, 5(2).
- Santosa, B. (2014). *Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use Dan Perceived Enjoyment Terhadap Penerimaan Teknologi Informasi (Studi Empiris di Kabupaten Sragen)*. Surakarta.
- Sathye, M. (1999). Adoption of Internet Banking by Australian Consumers: An Empirical Investigation. *International Journal of Bank Marketing*, 17(7).  
<https://doi.org/10.1108/02652329910305689>
- Soeryowardhana, H. (2005). *Perancangan Dan Implementasi Protokol Sms Banking*. Bandung: Institut Teknologi Bandung.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Jakarta: PT Alfabeta.
- Suhartono, E., Anissa, N., Bank, S., & Jateng, B. (2014). *Analisis Faktor Trust Dan Pengaruh Trust Terhadap Loyalty Nasabah Internet Banking*. Infokam Nomor I / Th. X/ Maret / 14.
- Sukmadinata, N. S. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sumarwan, U. (2011). *Perilaku Konsumen: Teori Dan Penerapan*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Supardi, N. (2018). *Pengaruh Pembiayaan terhadap Pengembangan Usaha Mikro (Studi: Nasabah Bank Syariah Cabang Kendari)*. Kendari: IAIN Kendari.
- Sutopo. (1996). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNES Press.
- Tsung, C. K. (2002). *Introduction to Geographic Information Systems*. New York: McGraw Hill College Education.
- Wahyu Prameswari P G, I. A. I., & Westra, I. K. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Melakukan Transaksi Perbankan Menggunakan Layanan Internet Banking. Kertha Semaya: *Journal Ilmu Hukum*, 8(10).  
<https://doi.org/10.24843/ks.2020.v08.i10.p08>
- Wawancara dengan Direktur Utama PT Indotech Trimitra Abadi (Heru Pamungkas).
- Wawancara dengan Finance Leader PT Indotech Trimitra Abadi (Riska Amelia).
- Wawancara dengan Accounting Leader PT Indotech Trimitra Abadi (Retno Pramilu Dewi).
- Wawancara dengan Staff AP PT Indotech Trimitra Abadi (Achmad Baihaqi S).
- Wawancara dengan Staff AR PT Indotech Trimitra Abadi (Sudarmanto).
- Wawancara dengan Staff Perpajakan PT Indotech Trimitra Abadi (Faradhila Kusumassari).
- Yakup, M. (2020). Pengaturan Hukum Terhadap Layanan Internet Banking Dalam Transaksi Perbankan. *Jurnal Pionir*, Xi (22).



- Yogananda, A. S., & Dirgantara, I. M. B. (2017). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Untuk Menggunakan Instrumen Uang Elektronik. *Diponegoro Journal of Management*, 6(4).
- Yudha, H. N., Prof, J., & Sh, S. (2015). Analisis Pengaruh Persepsi Nasabah Bank Terhadap Internet Banking Adoption (Studi Pada Nasabah Perbankan Yang Menggunakan Internet Banking Di Kota Surakarta). *Diponegoro Journal of Accounting*, 4(4).
- Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kuliitatif & Penelitian, Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Lampiran 1  
Jadwal Penelitian

No	Bulan Kegiatan	Juli				Agustus				September				Oktober				November			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal	X	X	X	X																
2	Konsultasi					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	Revisi Proposal									X	X										
4	Pengumpulan Data													X	X	X	X	X			
5	Analisis Data													X	X	X	X	X			
6	Penulisan Akhir Naskah Skripsi														X	X	X	X			
7	Pendaftaran Munaqasah																	X			
8	Munaqasah																		X		
9	Revisi Skripsi																		X	X	X

Lampiran 2  
Pedoman Wawancara Penelitian

PEDOMAN WAWANCARA  
ANALISIS PERANAN INTERNET BANKING DALAM MEMBERIKAN  
MANFAAT UNTUK MENGEMBANGKAN USAHA  
PADA PT INDOTECH TRIMITRA ABADI

1. Identitas Informan

Nama :

Jabatan :

Jenis Kelamin :

Usia :

2. Pertanyaan Penelitian

a. Apa yang Anda ketahui tentang layanan perbankan *internet banking*?

Mohon dibantu penjelasannya

b. Apa yang Anda ketahui tentang perbedaan layanan *internet banking* dengan fasilitas *E-Banking* perbankan yang lainnya seperti ATM, *SMS Banking*, *Phone Banking*, *M-Banking*, dan *Video Banking*? Mohon dibantu penjelasannya

c. Fitur apa saja yang terdapat dalam layanan *internet banking*? Mohon dibantu penjelasannya

d. Bagaimanakah cara menggunakan layanan *internet banking*? Mohon dibantu penjelasannya

e. Apakah PT Indotech Trimitra Abadi menggunakan layanan *internet banking*? Mohon dibantu penjelasannya

- f. Sejak kapan PT Indotech Trimitra Abadi menggunakan layanan *internet banking*? Mohon dibantu penjelasannya
- g. Transaksi apa saja yang dapat dilakukan oleh PT Indotech Trimitra Abadi dalam menggunakan layanan *internet banking*? Mohon dibantu penjelasannya
- h. Bagaimanakah keamanan menggunakan layanan *internet banking*? Mohon dibantu penjelasannya
- i. Kendala apa saja yang dialami selama penggunaan *internet banking*?
- j. Manfaat apa saja yang diperoleh PT Indotech Trimitra Abadi dengan menggunakan fasilitas *internet banking*?
- k. Jelaskan pengaruh penggunaan *internet banking* bagi pengembangan usaha bisnis PT Indotech Trimitra Abadi?

Lampiran 3  
Transkrip Hasil Wawancara Penelitian

**Informan 1**

Nama : Heru Pamungkas

Jabatan : Direktur Utama

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Usia : 39 tahun

Transkrip wawancara pada Senin, 10 Oktober 2022 bertempat di Kantor PT Indotech Trimitra Abadi Jalan Kelapa Gading No.02 Perum. Klodran Indah, Klodran, Colomadu, Karanganyar, Jawa Tengah.

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	<p>Pak Heru mau izin bertanya untuk PT Indotech Trimitra Abadi sendiri ini sejak kapan menggunakan fasilitas internet banking?</p>	<p>Kapan ya, kayaknya sejak awal mula mendirikan perusahaan ini. Dulu pernah ditawari dari customer service dan mendapatkan sedikit masukan dari rekan kerja sebelumnya yang menggunakan layanan internet banking untuk bisnis usaha miliknya.</p>
2	<p>Alasan Bapak dan rekan Bapak menggunakan fasilitas internet banking ini kenapa Pak? Sedangkan masih banyak layanan dari perbankan yang lainnya</p>	<p>Mungkin alasan kami adalah dalam manajemen dan laporan keuangan perusahaan. Kita memilih layanan internet banking karena juga melihat dari beberapa perusahaan lainnya termasuk customer dan vendor kami yang juga menggunakan layanan internet banking karena terdapat fitur-fitur nya yang cocok digunakan untuk transaksi sebuah bisnis usaha. Perusahaan dituntut bekerja dengan cepat karena sudah dibantu semakin berkembang dan canggih teknologi saat ini sehingga bisa terus bersaing di pasar dengan perusahaan lainnya. Kurang lebihnya seperti itulah kalau dari sisi Saya.</p>

3	Apakah cukup bermanfaat layanan internet banking ini bagi perusahaan Bapak?	Iya mas, cukup bermanfaat karena perusahaan sekarang dituntut bekerja dengan cepat karena permintaan customer. Sehingga kita perlu faktor pendukung lainnya seperti menggunakan layanan internet banking yang sudah semakin berkembang dan canggih teknologi nya. Sehingga SDM lebih terbantu dan memperlancar pekerjaan karyawan perusahaan.
4	Kemudian saya baca di website PT Indotech Trimitra Abadi mempunyai kantor di daerah Sidoarjo dan Cikarang ya Pak? Itu ceritanya bagaimana ya Pak? Apakah ada kaitannya dengan menggunakan fasilitas internet banking ini?	Jadi begini mas, PT Indotech Trimitra Abadi mengawali bisnis usaha dengan badan usaha bernama CV Indotech Trimitra Mandiri yang berada di kantor Sidoarjo, Jawa Timur pada tahun 2010 karena daerah sekitar sana merupakan kawasan industri dan cukup strategis untuk membangun bisnis usaha. Kemudian membuka kantor cabang di Solo pada tahun 2011. Pada tahun 2016 kami mengubah nama menjadi PT Indotech Trimitra Abadi disertai berhasil membuka kantor cabang baru di Cikarang tetapi dengan alamat legalitas

		<p>perusahaan di Waru, Sidoarjo. Seluruh manajemen dan monitoring keuangan perusahaan sekarang terpusat di Solo yaitu pada bagian Finance Accounting and Tax (FAT) dibantu pengawasan Direktur langsung.</p>
5	<p>Baik Pak, kemudian untuk fitur internet banking yang sering Bapak gunakan apa saja Pak?</p>	<p>Saya biasanya untuk proses menghitung gaji karyawan. Jika dilakukan secara manual tentu saja akan menghabiskan banyak waktu. Oleh karena itu, dengan adanya fitur payroll pembayaran gaji proses hitung gaji karyawan akan lebih mudah dan praktis. Kita tinggal memasukkan data ke fitur payroll seperti menghitung cuti, tunjangan, lembur, iuran wajib seperti BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Setelah memastikan bahwa perhitungannya sudah benar dan keluar hasil gaji bersih masing-masing karyawan, maka perusahaan akan mulai melakukan proses payroll melalui sistem penggajian dan diikuti dengan pengiriman slip gaji pada masing-masing karyawan.</p>

**Informan 2**

Nama : Riska Amelia  
 Jabatan : Finance Leader  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Usia : 31 tahun

Transkrip wawancara pada Rabu, 19 Oktober 2022 bertempat di Kantor PT Indotech Trimitra Abadi Jalan Kelapa Gading No.02 Perum. Klodran Indah, Klodran, Colomadu, Karanganyar, Jawa Tengah.

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Mbak Riska mohon izin bertanya, seberapa sering menggunakan layanan internet banking untuk perusahaan Mbak?	Setiap hari kita melakukan pengecekan data transaksi keuangan untuk pembayaran tagihan ke supplier dan pembayaran tagihan dari pelanggan untuk nantinya dibuat laporan keuangan perusahaan dan laporan dikirimkan kepada direktur melalui email. Penarikan laporan keuangan biasanya dilakukan sore hari untuk laporan harian sebelum pulang kerja.
2	Ada berapa mbak rekening yang dimiliki PT Indotech Trimitra Abadi itu?	Untuk PT Indotech sendiri memiliki kurang lebih 5 akun Bank, ada Bank Syariah Indonesia (BSI), Bank Central Asia (BCA), Bank Negeri Indonesia (BNI), Bank Mandiri, dan Bank Jateng. Masing-masing



		rekening mempunyai fungsi tersendiri seperti contohnya kita bisa menyesuaikan rekening permintaan customer dan vendor sehingga jika melakukan transaksi tidak dikenakan admin bank dan transaksi dapat masuk ke rekening pada hari itu juga.
3	Apa saja Mbak manfaat menggunakan fasilitas internet banking ini untuk perkembangan usaha di PT Indotech Trimitra Abadi?	Jadi begini mas, jika perusahaan ingin mengajukan fasilitas kredit untuk tambahan modal salah satu syaratnya adalah mengirimkan rekening koran selama 6 bulan terakhir. Dengan internet banking kita dapat dengan mudah mengunduh laporan rekening koran tanpa harus mencetak ke teller kantor bank. Dari situ pihak bank akan mempertimbangkan berapa jumlah plafon pembiayaan yang diberikan kepada debitur.
4	Kalau boleh tau PT Indotech untuk fasilitas kredit nya itu ke Bank apa ya Mbak?	Perusahaan ini memiliki kerjasama dengan Bank BNI untuk fasilitas kredit. Jenis fasilitas kredit nya yaitu Kredit Modal Kerja (KMK). Alasan memilih kredit di Bank BNI karena istri dari Pak Agung salah satu BOD di perusahaan ini juga bekerja di

		Bank BNI. Sehingga pengurusan syarat mengajukan dapat dibantu oleh beliau.
5	Kendala apa saja yang pernah ditemui selama memakai fasilitas internet banking ini Mbak?	Kalau menggunakan internet banking BNI itu kalau sore sering kali terjadi error mas. Transaksi nya kadang belum terselesaikan dan terjadi pembatalan sendiri. Mungkin karena jaringan internet yang kurang bagus atau kesalahan software aplikasi dari pihak Bank nya karena banyaknya yang mengakses website internet banking. Dan mungkin lebih berhati-hati dan teliti jika melakukan transfer biar tidak terjadi salah tujuan transfer atau kelebihan bayar. Itu saja sih mas.

### **Informan 3**

Nama : Retno Pramilu Dewi

Jabatan : Accounting Leader

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 35 tahun

Transkrip wawancara pada Rabu, 19 Oktober 2022 bertempat di Kantor PT Indotech Trimitra Abadi Jalan Kelapa Gading No.02 Perum. Klodran Indah, Klodran, Colomadu, Karanganyar, Jawa Tengah.

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Mbak Retno boleh ijin untuk bertanya soal fasilitas internet banking itu manfaatnya bagi seorang akunting perusahaan itu bagaimana ya Mbak?	Kalau dari pihak akunting disini, untuk melakukan pengecekan data yang telah di input oleh masing-masing staff yang bertanggung jawab atas tugasnya. Agar data yang dilaporkan valid, sehingga laporan keuangan balance dengan saldo akhir yang terdapat pada masing-masing bank yang dimiliki perusahaan. Jika dilihat dari laporan 3 tahun terakhir menunjukkan pendapatan PT Indotech Trimitra Abadi terus menaik, mungkin layanan internet banking salah satu pengaruhnya bisa jadi.
2	Untuk fitur internet banking yang biasa digunakan oleh akunting apa saja Mbak?	Mungkin Saya lebih ke yang menkroscek dan menjurnal laporan keuangan yang dapat diunduh tadi dari mutasi bank perusahaan mas. Selebihnya ada staff tersendiri yang menggunakan fitur-fitur yang lainnya disitu mas.

**Informan 4**

Nama : Achmad Baihaqi S  
 Jabatan : Staff AP (Account Payable)  
 Jenis Kelamin : Laki-Laki  
 Usia : 26 tahun

Transkrip wawancara pada Kamis, 13 Oktober 2022 bertempat di Kantor PT Indotech Trimitra Abadi Jalan Kelapa Gading No.02 Perum. Klodran Indah, Klodran, Colomadu, Karanganyar, Jawa Tengah.

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Mas Haqi mau tanya untuk cara menggunakan layanan internet banking itu bagaimana mas?	Terkait penggunaan layanan internet banking pada PT Indotech Trimitra Abadi ini cukup mudah. Kita hanya perlu tersambung dengan koneksi internet atau wifi perusahaan lalu masuk ke dalam website yang sudah disediakan oleh pihak Bank. Kemudian kita tinggal memasukkan username dan password untuk bisa login ke dalam akun bank milik perusahaan.
2	Apabila perusahaan mau membayar ke vendor itu bagaimana ya mas?	Kalau untuk melakukan pembayaran kepada vendor atau supplier cukup memilih menu transfer kemudian pilih menu sesama bank atau beda bank. Untuk pembayaran ke rekening luar negeri dengan perbedaan

		<p>mata uang bisa menggunakan fitur transaksi valas mas. Untuk cara nya tinggal mengikuti kolom yang harus diisi sesuai dengan data vendor termasuk nomor rekening dan nominal dipastikan sudah benar mas.</p>
3	<p>Kemudian untuk keamanan menggunakan internet banking untuk perusahaan ini bagaimana mas?</p>	<p>Untuk keamanan internet banking ini sudah mempunyai komponen-komponen keamanan seperti user id, password, dan otentikasi kedua. Semua rekening PT Indotech Trimitra Abadi kebanyakan sudah menggunakan token. Sistem dilengkapi dengan auto logoff dan semua aktifitas tercatat oleh sistem bank. Selama ini belum ada pembajakan akun rekening bank di PT Indotech Trimitra Abadi. Masalah disini paling kelupaan sandi pin token yang apabila salah sandi pin token 3x akan terblokir dan tidak dapat masuk ke akun internet banking bank milik perusahaan.</p>

**Informan 5**

Nama : Sudarmanto  
 Jabatan : Staff AR (Account Receivable)  
 Jenis Kelamin : Laki-Laki  
 Usia : 33 tahun

Transkrip wawancara pada Jum'at, 21 Oktober 2022 bertempat di Kantor PT Indotech Trimitra Abadi Jalan Kelapa Gading No.02 Perum. Klodran Indah, Klodran, Colomadu, Karanganyar, Jawa Tengah.

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Mas Dar saya ijin bertanya sedikit saja untuk manfaat dari perusahaan menggunakan layanan internet banking itu apa saja Mas?	Saya biasanya melakukan penagihan piutang kepada pelanggan melalui telepon, pesan whatsapp, maupun dengan email. Setelah saya mendapatkan informasi dari pihak pelanggan bahwa ada tagihan yang sudah dibayarkan kemudian saya akan mengecek melalui fitur mutasi bank per hari itu juga. Jadi lebih efektif dan efisien waktu. Tidak perlu ke kantor bank terdekat dan mencetak rekening koran kepada staff teller bank.

**Informan 6**

Nama : Faradhila Kusumassari

Jabatan : Staff Perpajakan

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 23 tahun

Transkrip wawancara pada Jum'at, 21 Oktober 2022 bertempat di Kantor PT Indotech Trimitra Abadi Jalan Kelapa Gading No.02 Perum. Klodran Indah, Klodran, Colomadu, Karanganyar, Jawa Tengah.

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Mbak Fara mohon ijin bertanya sedikit sedangkan untuk bagian perpajakan sendiri, apakah ada manfaat menggunakan layanan internet banking untuk Pajak itu?	Tentu ada manfaatnya mas, pengusaha yang telah dikukuhkan sebagai PKP akan memiliki kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi yaitu seperti memungut PPN terutang, menyetorkan PPN terutang yang kurang bayar, melaporkan atau menyampaikan SPT Masa PPN yang terutang ke penerimaan negara. Biasanya PT Indotech Trimitra Abadi membayar setoran wajib pajak ke negara secara elektronik menggunakan fitur Pajak Penerimaan Negara di layanan internet banking. Kita tinggal memasukkan kode billing pembayaran pajak kemudian

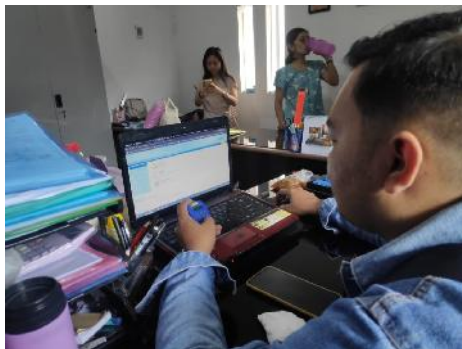
		<p>memasukkan pin token internet banking.</p> <p>Setelah itu tinggal bisa mencetak bukti bayar pajak atau sering disebut dengan Surat Setoran Pajak.</p>
--	--	--

#### Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian

##### 1. Dokumentasi wawancara dengan karyawan PT Indotech Trimitra Abadi

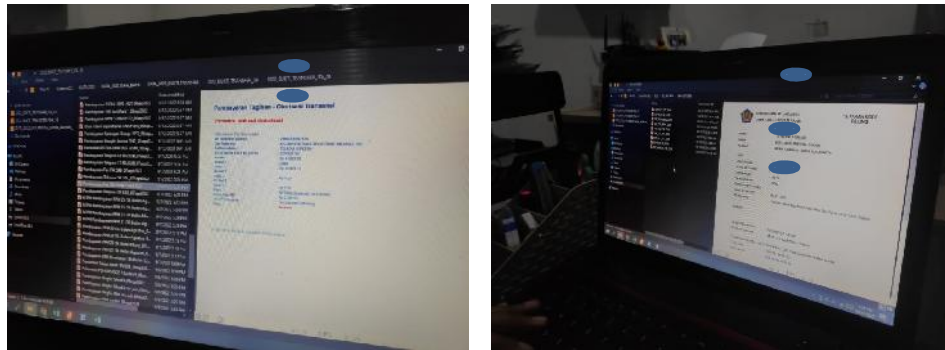


##### 2. Dokumentasi pengoperasian layanan *internet banking*

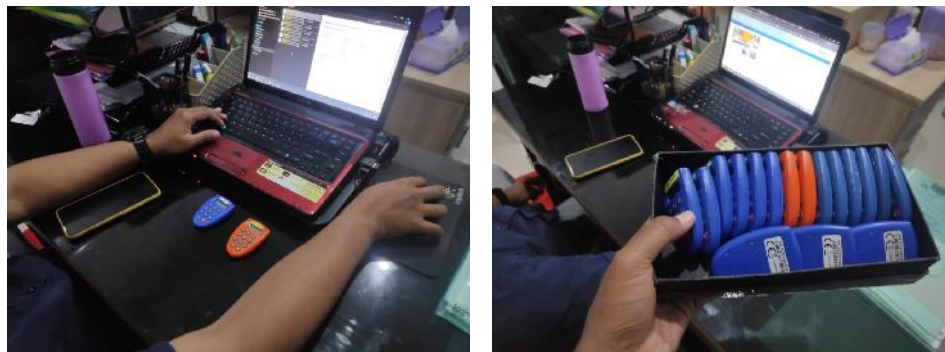




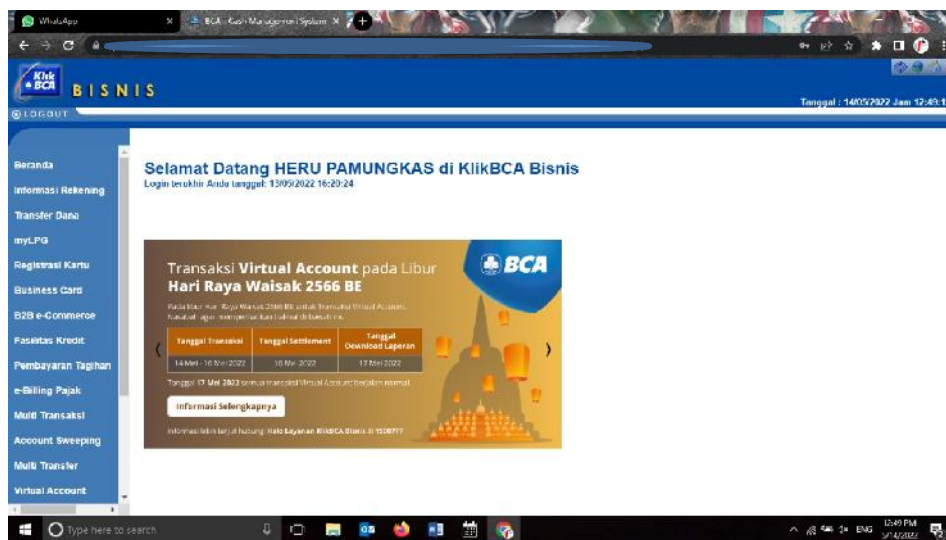
### 3. Dokumentasi contoh bukti transaksi melalui layanan *internet banking*



### 4. Dokumentasi peralatan keamanan layanan *internet banking*



### 5. Dokumentasi tampilan *internet banking* di PT Indotech Trimitra Abadi



**BSI** BANK SYARIAH INDONESIA

PT INDOTECH TRIMITRA ABADI

**BSINet**

Selamat datang di BSINet.  
Jangan lupa lakukan **logout** setelah anda selesai menggunakan aplikasi ini!  
Terima Kasih.

**Himbauan Perubahan TAN Menjadi Token SMS**

**Assalamualaikum Wr.Wb**

Kepada Yth Nasabah BSI Net Banking

Untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan Nasabah dalam menggunakan Layanan BSI Net Banking bersama kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut:

- Seat ini **Penggunaan Kode TAN BSI Net Banking** telah beralih menjadi **penetapan TOKEN SMS** dalam pengiriman kode Otorisasi bagi nasabah Perorangan maupun Perusahaan sehingga lebih aman dan fleksibel.
- Selanjutnya apabila nasabah mengalami kendala terkait Token Silahkan **Hubungi Kantor Cabang BSI Terdekat** untuk melakukan verifikasi data No. Handphone dan email nasabah dengan memvuikelektroan data sebagai berikut:

**mandiri** internet banking

PT INDOTECH TRIMITRA ABADI

Menu Pengguna: BSIKAMELIA

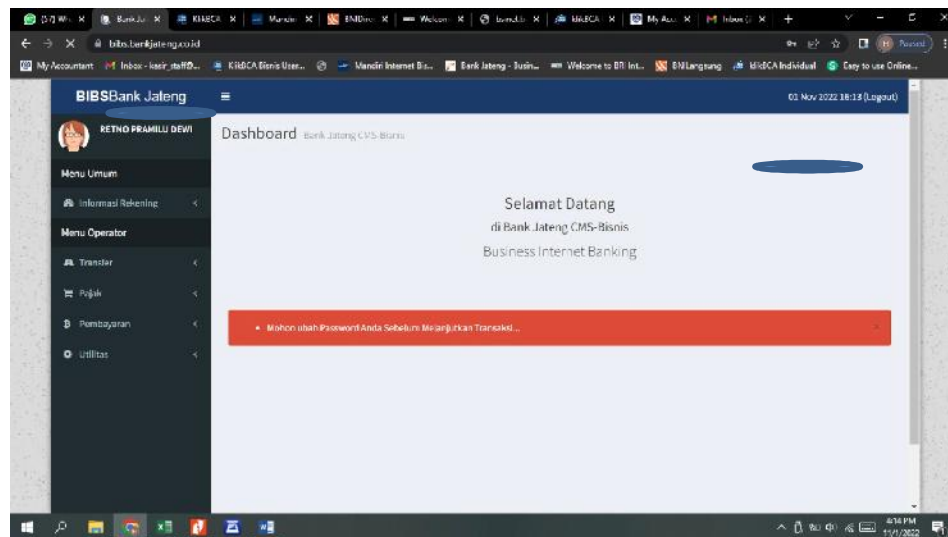
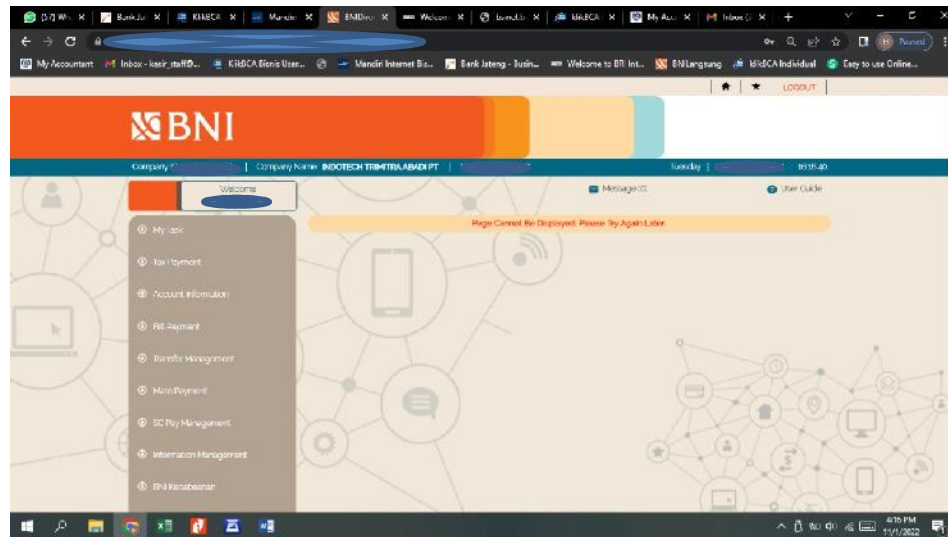
**Hotak Pesan**  
Zac akan terima 0 pesan.

**Verifikasi**  
Zac akan terima 0 pesan yang sedang.

**Ringkasan Transaksi**  
Zac akan terima 0 transaksi hari ini.

**Berita**

- gali 1 Juli 2020, nilai nominal 100.000.001 dan nilai nominal 100.
- Nasabah Yth. Berhaluan dengan [Berkas](#)



## 6. Dokumentasi Data Penjualan di PT Indotech Trimitra Abadi tahun 2019-2021

### PT INDOTECH TRIMITRA ABADI Harga Pokok Penjualan Untuk Tahun 2019

URAIAN	JUMLAH
Persediaan Awal	Rp 2.857.969.109
Pembelian Netto	Rp 19.856.639.217
Persediaan Akhir	Rp 3.042.326.753
<b>Harga Pokok Penjualan</b>	<b>Rp 19.672.281.574</b>

**PT INDETECH TRIMITRA ABADI**  
**Harga Pokok Penjualan**  
**Untuk Tahun 2020**

<b>URAIAN</b>	<b>JUMLAH</b>
Persediaan Awal	Rp 3.042.326.753
Pembelian Netto	Rp 22.074.137.551
Persediaan Akhir	Rp 3.861.039.242
<b>Harga Pokok Penjualan</b>	<b>Rp 21.255.425.062</b>

**PT INDETECH TRIMITRA ABADI**  
**Harga Pokok Penjualan**  
**Untuk Tahun 2021**

<b>URAIAN</b>	<b>JUMLAH</b>
Persediaan Awal	Rp 3.861.039.242
Pembelian Netto	Rp 22.303.367.801
Persediaan Akhir	Rp 3.962.159.560
<b>Harga Pokok Penjualan</b>	<b>Rp 22.202.247.483</b>

7. Dokumentasi Kantor PT Indotech Trimitra Abadi





8. Dokumentasi Pengajuan Pembiayaan PT Indotech Trimitra Abadi

Lampiran

**FAKTOR JAJA PENJAJA PUBLIK**  
**AYON SUHERMAN & REKAN**  
SEKANG JAJA PROPERTY JPJ

Sesuai permintaan PT. Bani [redacted] maka kami telah melakukan penilaian aktiva yang berlokasi di  
**Jalan Raya Wina Tropoda T. No. 12**  
**Kelurahan Tropoda, Kecamatan Wana, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur.**  
Penilaian berdasarkan dokumen Surveyor atau foto Mendeteksi Timbangan pada lampiran Lembar Perhitungan Penilaian  
Agunan (LPPA) nomor [redacted] tanggal **03 Juli 2017**

Hasil penilaian ini digunakan untuk keperluan PT. Bank Central Asia, Tbk. untuk raihan penjaminan hutang.  
Laporan penilaian ini mengacu pada pedoman Kode Etik Penilai Indonesia (KEPI) dan Standar Penilaian Indonesia (SPI) Edisi VI-2015.

Dasar penilaian yang digunakan adalah Nilai Pasar (Market Value) dan Nilai Likuidasi (Liquidation Value) yang didefinisikan sebagai berikut:

**Nilai Pasar (Market Value)**  
Nilai Pasar didefinisikan sebagai estimasi sejumlah uang yang dapat diperoleh dari hasil penjualan suatu aset atau liabilitas pada tanggal penilaian, antara pembeli yang berminat membeli dengan penjual yang berminat menjual, dalam suatu transaksi bebas paksaan, yang pemenuhannya dilakukan secara layak, di mana kedua pihak masing-masing bertindak atas dasar pemahaman yang dimilikinya, kehati-hatian dan tanpa paksaan. (SPI Edisi VI-2015, SPI 101 - 3.1).

**Nilai Likuidasi (Liquidation Value)**  
Nilai Likuidasi adalah sejumlah uang yang mungkin diterima dari penjualan suatu aset dalam jangka waktu yang relatif pendek untuk dapat memenuhi jangka waktu pemenuhan dalam definisi Nilai Pasar. Pada beberapa situasi, Nilai Likuidasi dapat melampaui jumlah yang tidak berminat menjual, dan pembeli yang membeli dengan mengantisipasi situasi yang tidak menguntungkan penjual. (SPI Edisi VI-2015, SPI 102 - 3.7.1).

Nilai Likuidasi hanya dapat diberikan dalam hal terjadinya kredit macet atau gagal bayar pembiayaan, oleh karena itu Nilai Likuidasi yang diriskal di atas adalah Indikator Nilai Likuidasi yang dilasari atas pemenuhan para pelaku pasar dan kondisi properti pasar secara umum.

**Lingkup Pekerjaan**  
Inspeksi lapangan, pengumpulan data, verifikasi data dan kondisi lapangan, Menentukan Pendekatan dan Metode Penilaian sesuai dengan jenis dan karakteristik properti yang dinilai, Melakukan penilaian dan penyusunan laporan penilaian atas obyek penilaian tersebut diatas sesuai dengan modal dan agurannya.

Mengingat obyek penilaian berupa Ruko, maka metode yang paling sesuai untuk digunakan adalah Pendekatan Data Pasar (Market Data Approach) untuk penilaian tanah dan Pendekatan Biaya (Cost Approach) untuk penilaian bangunan.

Berdasarkan hasil analisa dan penelitian terhadap faktor - faktor yang ada hubungannya dengan penilaian yang digunakan untuk tujuan Kredit SME pada PT. Bank Central Asia Tbk, maka kami uraikan hasil penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

**NILAI PASAR**

BERDASARKAN LEGALITAS				
ASET	LUAS (m2)	NILAI PASAR per m2 (Rp)	NILAI PASAR (Rp)	INDEKSI NILAI LIKUIDASI (Rp)
Tanah	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Bangunan	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
TOTAL				

BERDASARKAN FISIK				
ASET	LUAS (m2)	NILAI PASAR per m2 (Rp)	NILAI PASAR (Rp)	INDEKSI NILAI LIKUIDASI (Rp)
Tanah	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Bangunan	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
TOTAL				

Nilai pasar bangunan (Khusus Ruko) : [redacted] KCB : [redacted]  
Waktu Pemenuhan : - : 6 bulan KLB : [redacted]  
Peruntukan : Ruko  
Keterangan : Tanah terluas rencana tata kota : Tidak  
Bangunan terluas rencana tata kota : Tidak

Luas (m <sup>2</sup> )	Terpencil GSB (m <sup>2</sup> )	Sisa (m <sup>2</sup> )
Lantai 1	[redacted]	[redacted]
Lantai 2	[redacted]	[redacted]
Lantai 3	[redacted]	[redacted]
Total		

Kondisi bangunan : Terawat  
Jarak dengan Bank BCA KCP Tropoda : 500 m

Surabaya, 05 Juli 2017  
KJPP Ayon Suherman & Rekan

**Taufan Sarriyanto, SE, MM, MAPPI (Cert.)**      **Tegeh Hadi Prasetyo**      **Lera Khelical Navian**  
Jm Penilai      Reviewer      Penilai  
Mappi : [redacted]  
Klasifikasi Bidang Jasa : [redacted]

No. LPPA : [redacted]  
No. Laporan : [redacted]

VERIFIED

UPPA KANWIL III SURABAYA

Tanggal: 07.07.2017

Opini: Wajar / tidak wajar / tidak opini

Nama: **HARTONOJ**      Paraf:

## SKRIPSI ALVIN PBS

## ORIGINALITY REPORT

<b>29%</b>	<b>30%</b>	<b>11%</b>	<b>19%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>eprints.iain-surakarta.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>repository.stei.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repository.radenfatah.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>etd.iain-padangsidempuan.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>repository.metrouniv.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>eprints.uny.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>ejournal.stiesyariahbengkalis.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>www.researchgate.net</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>text-id.123dok.com</b> Internet Source	<b>1%</b>