

ABSTRAK

Adelina Dwi Priyastanti, 212158, “Analisis Implementasi E-Banking Bank Syariah Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah (studi kasus pada bank BNI Syariah cabang Kudus)”, Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Prodi Ekonomi Syariah, STAIN Kudus, 2016.

Latar belakang penelitian ini adalah perkembangan dunia perbankan yang begitu cepat dan modern dalam menghimpun dana melalui jasa layanan E-Banking. Adapun jasa layanan e-banking meliputi ATM, SMS Banking, Internet Banking, dan Mobile Banking, namun fitur-fitur jasa layanan E-Banking yang dirasa nasabah masih belum lengkap sehingga kebutuhan nasabah masih belum terpenuhi. Oleh karena itu nasabah menginginkan adanya fitur yang dibutuhkan dalam jasa layanan E-Banking tersebut.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kebutuhan nasabah terhadap jasa layanan E-Banking di Bank BNI Syariah cabang Kudus dan untuk mengetahui implementasi E-Banking Bank BNI Syariah cabang Kudus dalam merespon kebutuhan nasabah.

Jenis penelitian ini adalah *field research*, dimana penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif. Pengumpulan datanya berupa observasi, dokumentasi, dan interview yang diperoleh dari responden yang terkait dengan penelitian dan analisis datanya menggunakan teknik reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bermacam-macam kebutuhan setiap nasabah yang belum terpenuhi pada layanan E-Banking Bank BNI Syariah cabang Kudus, seperti pembayaran isi ulang listrik pada Mobile Banking, pembayaran BPJS pada Internet Banking, pembayaran air PDAM pada SMS Banking, outlet BNI ATM masih terbatas sehingga susah dijangkau nasabah dalam bertransaksi, sering terjadinya eror pada jaringan internet, dan biaya pada SMS Banking masih dikatakan mahal oleh nasabah. Implementasi E-Banking di BNI Syariah cabang Kudus dalam upaya memenuhi kebutuhan nasabah menurut hasil penelitian sudah cukup efektif, yaitu dengan menerima aspirasi dan keluhan nasabah terhadap kebutuhan mereka dan mengaplikasikan aspirasi tersebut dengan berbagai perencanaan terlebih dahulu dan memperbaiki gangguan pada jaringan internet. Selain itu banyak keuntungan bagi bank dari adanya aspirasi nasabah yaitu semakin lengkapnya fitur-fitur pada layanan *E-Banking* Bank BNI Syariah yang akan menjadikan suatu perbankan yang semakin unggul diantara bank lainnya dan akan menambah jumlah nasabah dari tahun ke tahun.

Kata Kunci: Bank BNI Syariah, E-Banking, Kebutuhan Nasabah.