

**TINJAUAN PELAKSANAAN LAYANAN *E-CHANNEL* PADA PT BANK
TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG SYARIAH
BANDUNG**

Oleh :

Nurul Huda

B00160008

Pembimbing

Susinah Kuntadi, ST., MM.

ABSTRAK

Dunia perbankan menyediakan layanan *E-Channel* untuk membantu memenuhi kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Dengan *E-Channel* nasabah akan lebih menghemat waktunya, karena dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja tanpa harus datang dan mengantri di kantor-kantor cabang. Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui produk, pelaksanaan, dan hambatan dalam pelayanan *E-Channel*.

Metode yang digunakan adalah metode *deskriptif*, yaitu metode studi yang dilakukan dengan mengumpulkan data, mengatur, dan memisahkan data berdasarkan pemikiran tertentu untuk ditarik kesimpulan. Pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik studi lapangan dan kepustakaan.

Hasil studi menunjukkan bahwa produk *E-Channel* dibagi menjadi dua yaitu, layanan *Internet Banking* dan layanan Kemudahan biaya Transaksi. Pelaksanaan *E-Channel* yaitu, memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi hanya dengan media PC dan *Smartphone* serta akses jaringan internet. Hambatan yang sering ditemukan yaitu, terjadi pemalsuan alamat web yang sangat mirip dengan alamat web resmi bank.

Kata Kunci : *E-Channel*, *Internet Banking*, Kemudahan Biaya Transaksi

**OVERVIEW ON IMPLEMENTATION OF E-CHANNEL SERVICES AT PT
BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK. BANDUNG SHARIA
BRANCH OFFICE**

By :

Nurul Huda

B00160008

Supervisor

Susinah Kuntadi, ST., MM.

ABSTRACT

The banking world provides E-Channel services to help meet customer needs in conducting banking transactions. With E-Channel customers will save more time, because they can make transactions anytime and anywhere without having to come and queue at branch offices. This Final Project aims to find out the product, implementation, and obstacles in E-Channel services.

The method used in descriptive method, is the method of study conducted by collecting data, organizing, and separates the data based on specific thoughts to draw conclusion. Data collection was done by using field study studies and literature.

The study results show that E-Channel products are divided into two, namely, Internet Banking services and Ease of Transaction fee services. The implementation of the E-Channel is that it makes it easier for customers to make transactions only with PC and Smartphones and access to internet networks. An obstacle that is often found is that there is forgery of web addresses that are very similar to the official bank web address.

Keywords: *E-Channel, Internet Banking, ease of transaction costs*