

Studi Literatur Penerapan E-Banking Syariah Pada Sistem Informasi Manajemen Perbankan Syariah

Fitri Annisa Purba¹, Muhammad Khairul Amri², Chairina³

^{1,2,3}Akuntansi, Prodi Sistem informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

E-mail: fitriannisapurba151@gmail.com, mhdkhairlamri64@gmail.com, chairina@uinsu.ac.id

Article Informations

Received:
(13-12-2022)

Accepted
(20-01-2023)

Available Online :
(01-02-2023)

Keywords

E-Banking, System
Information, Syariah.

Abstrak

This study aims to understand the implementation of Islamic internet banking in Islamic banking management information systems based on selected literature. The results of this study are related to the Islamic online banking literature on information systems that are currently developing using products in digital form, namely in the form of devices or smartphones in the palm of your hand. The research design was carried out by collecting certain literature from Scopus data and carrying out a literature search on research materials. The research results include 10 articles that validate the application of electronic banking in bank management. In its operations, Islamic Banking participates with IT knowledge working to form an Islamic banking information system in order to create specific applications to facilitate all methods of banking transactions. This study recommends that future research should further improve information technology in bank management, especially Islamic banks..

Pendahuluan

Peran teknologi dan informasi yang berkembang sangat cepat kini berjalan seiring dengan jaringan teknologi informasi dan komunikasi menjadi semakin tanpa batas di dunia perbankan yang selalu terhubung dengan internet. Smartphone, komputer, dan tablet banyak digunakan dalam teknologi informasi, sehingga memudahkan orang untuk mencari informasi, berkomunikasi dengan orang lain, dan melakukan transaksi secara online. Fasilitas ahli perbankan syariah salah satunya, dan diharapkan akan menjadi salah satu motor penggerak ekspansi perbankan syariah di Indonesia (Hidayat, 2015).

Akibatnya, bank syariah harus terus meningkatkan kemampuan dan layanan bisnis mereka di samping sistem perbankan konvensional. Dengan mengedepankan pengembangan sistem layanan TI, perbankan syariah di Indonesia harus meningkatkan persaingan bisnis. Keberhasilan perusahaan dan organisasi semakin bergantung pada penggunaan teknologi informasi. Praktik bisnis industri perbankan syariah telah berubah sebagai akibat dari kemajuan pesat dalam komunikasi, media, dan teknologi informasi serta perkembangan ekstensif infrastruktur informasi global (Saputra & Wahyuningtyas, 2020).

Penelitian sebelumnya membahas pengaruh kualitas sistem online, kualitas produk layanan perbankan dan kepercayaan pelanggan terhadap keberhasilan sistem informasi perbankan online Muamalat di cabang Pangkal Pinang (Hasim, 2020), menyatakan bahwa layanan perbankan online mis. metode yang memungkinkan investor bank, baik orang atau organisasi, untuk melakukan

pertukaran bisnis untuk mendapatkan akun atau mendapatkan data tentang barang dan administrasi bank melalui organisasi swasta atau publik, termasuk web. Nasabah dapat menggunakan perbankan online menggunakan perangkat elektronik pintar seperti komputer, laptop, ATM atau ponsel pintar.

Selama data jaringan dapat diakses, transaksi e-banking dapat dilakukan dari mana saja kapan saja, dan transaksi real-time dimungkinkan sepanjang waktu. Keberhasilan sistem informasi e-banking merupakan tujuan akhir pengembangan e-banking sebagai layanan dan alat untuk strategi bersaing. Selain itu, sistem e-banking yang canggih lebih berisiko dan dapat membuat nasabah semakin cemas, sehingga tidak memberikan nilai tambah bagi bank atau nasabahnya (Fitri, 2016).

Dalam penelitian selanjutnya (Khoirun Nisa, 2018) yang membahas dampak pengetahuan e-banking, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan terhadap minat dalam transaksi balik online dari perspektif ekonomi Islam, ia mencatat bahwa kenyamanan e-banking Dibalik layar, ATM biasanya menyediakan kartu ATM dan nomor identifikasi pribadi (PIN) kepada nasabah, sedangkan phone banking, internet banking, dan SMS/m-banking menyediakan identitas bagi pengguna. Gunakan kode (ID pengguna) dan PIN untuk keamanan tambahan. Internet banking memberi bank spesifik alat bantu untuk menetapkan PIN acak. SMS Banking meminta nasabah untuk mendaftarkan nomor ponselnya. Salah satu tujuan bank menurut (Suharini, 2011) adalah menawarkan layanan e-banking berkualitas tinggi. Pengenalan layanan perbankan online menawarkan berbagai keuntungan bagi bisnis seperti efisiensi waktu dan biaya, diferensiasi dan kemampuan untuk menargetkan segmen pasar dengan biaya yang masuk akal.

Metode Penelitian

Untuk menjawab tujuan penelitian, penelitian ini menggunakan metode Studi Literatur. Studi kepustakaan dalam penelitian ini merupakan jenis penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan berbagai sumber tertulis, baik berupa buku, arsip, majalah, artikel, jurnal, maupun dokumen lain yang relevan dengan topik penelitian, yaitu penerapan e-banking syariah pada sistem informasi manajemen perbankan syariah. Dalam pengumpulan studi literatur, Studi ini menggunakan perangkat lunak Publish or Perish untuk mengumpulkan artikel jurnal yang relevan dan melakukan analisis konten, yang mencakup penentuan konten dan tujuan. Semua jurnal dengan riset yang solid pada akhirnya akan menjadi bahan diskusi.

Hasil dan Pembahasan

Menggunakan perangkat lunak POP, pencarian literatur untuk “penerapan e-banking” menghasilkan artikel yang diterbitkan antara tahun 2011 dan 2022, “e-banking syariah pada sistem informasi” menghasilkan artikel yang diterbitkan antara tahun 2009 dan 2020, dan “perbankan syariah” menghasilkan artikel yang relevan yang diterbitkan antara tahun 2008 dan 2018. Peneliti kemudian mengambil beberapa kajian dengan konten yang dituju untuk menjawab tujuan penelitian ini dan melakukan analisis isi dari setiap artikel jurnal berdasarkan tujuan tersebut.

Artikel pertama pada kelompok artikel pertama yang membahas tentang ide dan prinsip e-banking syariah adalah artikel jurnal (Ardiyanti, 2021) yang menjelaskan bahwa E-Banking (juga dikenal sebagai perbankan elektronik) adalah cara untuk melakukan transaksi perbankan. dengan menggunakan jaringan sebagai cara untuk menghubungkan nasabah dan bank. Transaksi semacam ini terjadi secara online atau tanpa para pihak yang terlibat bertemu secara langsung. Selain itu,

penulis artikel ini memberikan penjelasan tentang prinsip syariah, khususnya prinsip hukum Islam yang mengatur kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang berwenang menetapkan fatwa di bidang syariah. Prinsip bunga sistem perbankan konvensional digantikan oleh prinsip ini. Mengenai beberapa prinsip syariah, berikut adalah beberapa di antaranya: 1) Setiap aktivitas manusia didasarkan pada prinsip tauhid. Artinya, nilai-nilai ketuhanan harus tercermin dalam setiap gerakan dan struktur hukum yang langka. 2) Asas keadilan membahas hak dan kewajiban sebagai titik tolak kesadaran setiap manusia akan hak orang lain dan kewajibannya. 3) Prinsip kemaslahatan umum (*al-mashalih al-'ammah*), yakni berangkat dari kaidah membangun dalil dalam perilaku, bahwa meninggalkan keburukan lebih diutamakan daripada memanfaatkannya (*dar'ual-mafasid muqadamun min jalb al-mashalih*). dan sektor keuangan, risiko dan manfaat, bisnis dan manusia, serta penggunaan dan pelestarian sumber daya alam.

Produk yang digunakan dalam perbankan syariah dan konsekuensi hukumnya adalah subjek artikel jurnal (Hardi, 2019). Ia menjelaskan, karena industri perbankan memiliki peran yang begitu penting dalam perekonomian, maka perlu ditawarkan produk-produk bank syariah yang baru dan berbeda. Sementara perbankan syariah menawarkan berbagai macam produk, pendanaan adalah kontrak yang dilakukan oleh nasabah yang kekurangan dana. Perbankan syariah, dalam hal ini, membebaskan biaya untuk layanan yang disediakannya di kedua model produk. Selain itu, sebelum tersedia untuk umum, inovasi produk bank syariah di Indonesia diperiksa oleh dua otoritas hukum. Jasa, pembiayaan, dan asosiasi (pembiayaan) adalah contoh produk yang ditawarkan oleh bank syariah. UU pasal 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, UU pasal 10 Tahun 1998 yang diubah menjadi UU pasal 07 Tahun 1992, dan UU pasal 07 Tahun 1992 menjadi landasan hukum formal bagi ketiga segmen produk tersebut.

Untuk memudahkan nasabah melakukan bisnis dan mendapatkan informasi tentang perbankan syariah dan penawarannya, setiap lembaga perbankan syariah telah mengembangkan situs web khusus untuk e-banking menurut (E-banking, n.d.). Sementara itu, perbankan syariah menerapkan empat strategi untuk mendongkrak daya saing di era globalisasi.

- a. Membentuk Sumber Daya Manusia Unggul Hal ini menjadi peluang sekaligus tantangan yang sangat menjanjikan bagi kalangan akademisi dan industri pendidikan untuk mempersiapkan SDM ahli ekonomi Islam yang mumpuni yang tidak seprofesional dulu. Karena sumber daya manusia merupakan aset terpenting dalam industri apapun, termasuk perbankan syariah, tingginya kebutuhan SDM di bank syariah menunjukkan bahwa masyarakat semakin membutuhkan sistem ekonomi syariah (Basyarah, 2016).
- b. Perluasan Segmen Pasar Bank Syariah. Terlepas dari disadari atau tidak, komunitas muslim masih menjadi satu-satunya fokus segmentasi pasar perbankan syariah di Indonesia. Padahal ekonomi Islam berlaku untuk semua masyarakat. Fakta bahwa perbankan Islam tersedia untuk non-Muslim dan juga Muslim adalah aspek yang paling penting. Perlu diatur secara jelas teknis transaksi (ijab-qabul) yang disesuaikan dengan nilai-nilai yang dianut oleh masing-masing konsumen jika non muslim ingin menikmati layanan perbankan syariah (Marzuki, 2018).
- c. pengenalan produk perbankan syariah. Bank syariah dikenal dengan berbagai produk dan layanannya. Bank syariah perlu terus menghadirkan produk baru, menjelajahi berbagai rencana keuangan, dan menunjukkan perbedaannya dari perbankan konvensional

(Musdalifah & Anisa, 2016).

- d. Pemanfaatan sistem TI mutakhir Sistem TI modern sangat membantu bank syariah menjadi lebih kompetitif di seluruh negeri. Mayoritas nasabah memilih bank karena kemudahan berbisnis. Di Indonesia, misalnya, ada banyak ATM (MUNTHER, 2016).

Internet Banking menurut (Kiswara & Rusdi, 2022), Bank Syariah akan menawarkan nasabah kemudahan, kepraktisan, keamanan, dan kemampuan untuk bertransaksi secara berani (dalam jaringan). Transaksi dapat dilakukan dari mana saja selama ada koneksi internet dengan layanan internet banking. Uraian (Sinaga et al., 2021) tentang keunggulan Internet Banking/e-banking dapat membantu dalam hal:

- a) Melakukan transaksi baik finansial maupun non finansial seperti transfer antar rekening BRI Syariah, transfer antar bank online, SKN (kliring), dan RTGS, serta informasi saldo dan mutasi rekening.
- b) proses pembayaran tagihan bulanan Anda, seperti tagihan telepon dan listrik.
- c) Melakukan transaksi pembelian.

Berikut adalah manfaat tambahan dari penggunaan layanan E-Banking, seperti yang dipaparkan oleh (Elida Florentina Sinaga Simanjan, 2019):

- a) Anda dapat menghemat waktu dengan menggunakan smartphone, PC, atau laptop yang terhubung dengan internet daripada meninggalkan meja Anda untuk melakukan transaksi perbankan.
- b) Aman, dengan sistem keamanan berlapis yang mendukung e-token dan keamanan jaringan Verisign 128-bit yang tersertifikasi SSL (Secure Socket Layer).
- c) Transaksi online real time, yang dapat dilakukan kapan saja dan dari lokasi mana saja melalui jaringan internet.
- d) Satu login untuk semua produk: Anda dapat mengakses semua produk Anda sekaligus dengan login menggunakan satu ID Pengguna.

Fitur layanan yang ada pada E-Banking Syariah juga di paparkan oleh (Prastomo, 2020) yang meliputi:

- a) Penjelasan tentang saldo;
- b) Informasi mutasi rekening tabungan/giro;
- c) Informasi portofolio tabungan/giro;
- d) Informasi tentang penyimpanan;
- e) Mencetak (mengunduh) rekening tabungan/giro;
- f) Transfer antar rekening;
- g) Pengiriman online ke rekening bank lain;
- h) Pengiriman antar bank melalui Sistem Kliring Nasional (SKN);
- i) Pengiriman antar bank melalui RTGS (real time gross settlement);
- j) Dapat melakukan transaksi seperti layaknya ATM;
- k) Pembelian tiket;
- l) Pembayaran transaksi online.

Pasti ada kekurangan dalam pengoperasian e-banking, seperti rentan terhadap serangan keamanan web atau aplikasi e-banking. Kami dapat mengidentifikasi kategori serangan berikut:

1) Phishing

Serangan jarak jauh yang paling umum pada layanan keuangan yang ditawarkan secara online. Penyerang menggunakan alamat situs web yang mirip dengan aslinya untuk membuat situs

web sulit dikendalikan dan mempertahankan desain yang sama seperti aslinya. Penyerang kemudian mengirim email ke beberapa alamat email dengan tautan untuk diklik (alamat situs web palsu yang tersembunyi). Penyerang kemudian memberikan hadiah tambahan kepada korban berupa uang tunai atau hadiah setelah meyakinkan korban bahwa ia perlu mengisi data karena server telah diperbaiki atau karena alasan meyakinkan lainnya. sehingga korban akhirnya memasukkan informasi pribadi yang diperlukan untuk layanan keuangan online tertentu saat mereka mengklik tautan palsu. Para penyerang kemudian menggunakan data pribadi tersebut untuk mencuri atau hal-hal buruk lainnya(Safitri & Larasati, 2020).

2) DNS (*Domain Name System*) attacks

DNS attacks terbagi menjadi dua bagian antara lain:

a. DNS Cache Poisoning

DNS Cache Poisoning adalah metode untuk memasukkan perlindungan DNS dengan meneruskan data alamat IP yang salah tentang host, bertekad untuk mengalihkan lalu lintas bundel informasi dari tujuan sebenarnya. Teknik ini sering digunakan untuk menyerang situs Internet Banking dan e-commerce. Server palsu dapat dibuat mirip dengan server Internet Banking asli menggunakan metode ini. Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa metode yang dilakukan peracunan cache DNS memerlukan penambahan server DNS asli sehingga pengguna Internet tertipu untuk mengakses situs web palsu yang dirancang agar benar-benar menyerupai situs web asli untuk mendapatkan data. untuk masuk ke server palsu(Saragih, 2021).

b. DNS Hijacking

DNS Hijacking adalah serangan terhadap keamanan komputer dan jaringan di mana penyerang dapat menempatkan dirinya di antara server DNS dan klien. Asisten kemudian dapat memulihkan data dari klien dan mengirim data palsu kembali ke klien sebelum data pertama tiba di server DNS. Jenis serangan tergantung pada siapa yang memiliki kondisi lebih cepat. Sebelum informasi asli mencapai server yang sebenarnya, penyerang harus menanggapi informasi yang dia terima dari klien agar serangan berhasil(Saragih, 2021).

3) *Interception*

Aset dan informasi diakses oleh pihak tanpa otorisasi. Penyadapan adalah contoh dari jenis serangan ini(Fahana et al., 2017).

Simpulan

E-Banking, juga dikenal sebagai Internet Banking, adalah layanan perbankan 24/7. melalui penggunaan Personal Computer, Laptop, Notebook, atau Personal Digital Assistant (PDA) yang telah dibentuk menjadi ponsel dan dikaitkan dengan web. Anda sudah memiliki akses ke berbagai transaksi perbankan yang cepat, mudah, dan aman. Anda akan diberikan token, yaitu perangkat yang mengeluarkan nomor kata sandi yang berubah setiap kali Anda melakukan transaksi keuangan, membuat e-banking tidak hanya nyaman tetapi juga aman. E-banking memiliki sistem keamanan berlapis, dan Anda akan dapat mengakses akun Anda secara online. Menu e-banking dapat digunakan tanpa keahlian khusus. Banyak fitur layanan Internet Banking yang sederhana, mudah dan aman. Sistem keamanan data menjadi sangat penting karena industri perbankan merupakan lembaga terpercaya yang mayoritas dana kelolaannya dimiliki oleh masyarakat umum. Perangkat lunak perbankan harus mencegah penyalahgunaan data keuangan oleh pengguna yang tidak bertanggung jawab atau akses ke data keuangan nasabah. Secara teknis, ini biasanya

melibatkan penggunaan ID Pengguna dan kata sandi, layanan pencadangan data, atau kata sandi sistem aplikasi untuk bank data.

Pada UU Pasal 10 Tahun 1998 mendefinisikan bank sebagai suatu organisasi yang menyalurkan dana kepada masyarakat secara kredit dan/atau dengan cara lain untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Tentang hidup. Keluar dari kehidupan. Dalam UU Perbankan Syariah pasal 21 Tahun 2008, Menurut Fatwa Majelis Ulama Indonesia, bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan syariah, atau prinsip-prinsip hukum Islam. B. Prinsip Keadilan dan Keseimbangan. ('adl wa tawazun), kemaslahatan (maslahah), universalisme (alamiyah), Tidak mengandung gharar, maysir, riba, barang haram atau terlarang. Selain itu, Undang-Undang Perbankan Syariah mengatur agar bank syariah menjalankan fungsi yang sama dengan lembaga baiturmal, seperti mentransfer dana kepada pengelola wakaf (nazhir) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (wakif) dari zakat, infaq, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya. Sesuai dengan No. 21 Tahun 2008, bank syariah beroperasi sesuai dengan syariah, demokrasi ekonomi, dan praktik kehati-hatian. Misi Bank Syariah adalah membantu pelaksanaan pembangunan nasional dalam kerangka pemerataan, persatuan dan keadilan.

Daftar Pustaka

- Ardiyanti, N. (2021). *Produktivitas E-Banking Terhadap Prinsip-Prinsip Syariah*. repository.iainpare.ac.id. <http://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/2450>
- Basyarah, I. (2016). Increased Efficiency and Competitiveness of Islamic Banking. *HUMAN FALAH*, 3(1), 133–143.
- E-banking, D. M. S. (n.d.). *Hadi Peristiwa PRESERVASI NASABAH PERBANKAN DALAM MENGGUNAKAN SARANA*. 1–12.
- Elida Florentina Sinaga Simanjorang, H. C. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan Internet Banking Pt. Bank Mestika Rantauprapat. *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*, 3(1), 78–92. <https://doi.org/10.36987/ecobi.v3i1.693>
- Fahana, J., Umar, R., & Ridho, F. (2017). Pemanfaatan Telegram Sebagai Notifikasi Serangan untuk Keperluan Forensik Jaringan. *Jurnal Sistem Informasi*, 5341(6), 2.
- Fitri, F. (2016). *Pengaruh pengetahuan nasabah, teknologi informasi, kepercayaan dan mutu E-Banking terhadap minat bertransaksi online (studi kasus nasabah BNI Syariah* repository.uinsu.ac.id. <http://repository.uinsu.ac.id/1854/2/Tesis.pdf>
- Hardi, E. A. (2019). Fatwa Dsn Mui Dan Perkembangan Produk Perbankan Syariah Di Indonesia. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 6(1), 82–105. <https://doi.org/10.21274/an.2019.6.1.82-105>
- Hasim, M. (2020). *... kualitas sistem online, kualitas produk layanan perbankan, dan kepercayaan nasabah terhadap keberhasilan sistem informasi e-banking Bank muamalat cabang* repository.ubb.ac.id. <http://repository.ubb.ac.id/2989/>
- Hidayat, R. (2015). Analisis Manajemen Penyiaran Di Era Teknologi Informasi (Konvergensi Media). *E-Journal Universitas Paramadina*, 01(01), 1–19.
- Khoirun Nisa, A. (2018). *PENGARUH PENGETAHUAN, KEPERCAYAAN, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN E-BANKING TERHADAP MINAT BERTRANSAKSI ULANG SECARA ONLINE DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI Syariah KC Tanjungkarang)*.

- Kiswara, N. D., & Rusdi, D. (2022). Penerapan Pelayanan Internet Banking Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Mendawai Sukamara. *Jurnal Ilmiah Sultan Agung*, 1(1), 1082–1095. <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/JIMU/article/view/26839/7459>
- Marzuki, S. N. (2018). Bank Syariah Dindonesia (Peluang dan Tantangan Di Era Globalisasi). *Jurnal Ekonomi Syariah*, 1(1), 79–90.
- MUNTHE, S. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menabung Pada Tabungan Mudharabah Di Bank Muamalatcabang Balai Kota. *Institut Agama Islam Negeri Sumatera Utara*, 1–23.
- Musdalifah, & Anisa, N. (2016). *Implementasi Strategi Pada Bank Syariah*. 4(1), 1–23.
- Prastomo, Ss. (2020). *Pemahaman fasilitas electronic banking pada bank syariah mandiri*. 1–157.
- Safitri, E. M., & Larasati, A. S. (2020). Analisis Keamanan Sistem Informasi E-Banking Di Era Industri 4.0: Studi Literatur. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Dan Robotika*, 2(1), 12–16. <https://doi.org/10.33005/jifti.v2i1.25>
- Saputra, P. R., & Wahyuningtyas, T. (2020). Pemanfaatan Layanan E-Banking oleh Nasabah Perbankan Syariah: Studi pada Bank Syariah Mandiri KCP Kepanjen. In ... *Syariah*. download.garuda.kemdikbud.go.id. [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2548108&val=23987&title=Pemanfaatan Layanan E-Banking oleh Nasabah Perbankan Syariah Studi pada Bank Syariah Mandiri KCP Kepanjen](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2548108&val=23987&title=Pemanfaatan%20Layanan%20E-Banking%20oleh%20Nasabah%20Perbankan%20Syariah%20Studi%20pada%20Bank%20Syariah%20Mandiri%20KCP%20Kepanjen)
- Saragih, W. S. (2021). *Faktor-Faktor E-Service Quality Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kcp Marelana)*. [http://repository.uinsu.ac.id/id/eprint/12899%0Ahttp://repository.uinsu.ac.id/12899/1/SRI AYU WULANDARI BR SARAGI.pdf](http://repository.uinsu.ac.id/id/eprint/12899%0Ahttp://repository.uinsu.ac.id/12899/1/SRI%20AYU%20WULANDARI%20BR%20SARAGI.pdf)
- Sinaga, A., Alam, A. P., Efendi, F., & ... (2021). Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Minat Nasabah Studi Kasus Pada PT. BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Stabat. *Journal Economy And* <https://pusdikra-publishing.com/index.php/jecs/article/view/270>
- Suharini, M. (2011). Persepsi Nasabah terhadap Penerapan Sistem Layanan Produk dan Jasa E-Banking. *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi Dan* <http://www.ijil.ui.ac.id/index.php/jbb/article/viewArticle/591>