

## **BAB III**

### **DATA UMUM**

#### **3.1 Data Umum**

##### **3.1.1 Sejarah Bank Syariah Mandiri**

Pada saat terjadinya krisis moneter pada tahun 1997-1998, pemerintah mengambil keputusan untuk penggabungan (merger) empat bank (Bank Bumi Daya, Bank Exim, Bank Dagang Negara, dan Bapindo) menjadi sebuah bank yang baru yaitu PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan yang dilakukan tersebut juga meletakkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, sebagai pemilik baru BSB. Untuk lanjutan dari keputusan manajer tersebut, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk suatu tim pengembangan perbankan syariah. Pembentukan tim ini bermaksud untuk menyebar luaskan layanan perbankan syariah di perusahaan Bank Mandiri, sebagai tanggapan atas dibentuknya UU No. 10 Tahun 1998, yang memberi kesempatan kepada bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim pengembangan perbankan syariah melihat bahwa dibentuknya UU tersebut merupakan suatu hal yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari konvensional menjadi bank syariah. Karena itu, tim pengembangan perbankan syariah akan mempersiapkan semua sistem dan fasilitasnya, maka kegiatan usaha BSB tersebut berubah fungsi dari bank konvensional menjadi bank yang

berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri yang sudah terdaftar dalam akta notaris: Sujipto, SH, No 23 tanggal 8 september 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melakukan SK Gubernur BI No. 1/24/KEP. BI/1999, 25 Oktober 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

### 3.1.2 Profil Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta

Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta yang beralamat di Universitas Islam Indonesia, ruang PPKF Lt.1 Kota Yogyakarta, Yogyakarta – 55284. Untuk mendapatkan layanan dapat menghubungi *call center* (0274) 898412 atau bisa melalui website [www.syariahamandiri.co.id](http://www.syariahamandiri.co.id).

### 3.1.3 Visi dan Misi

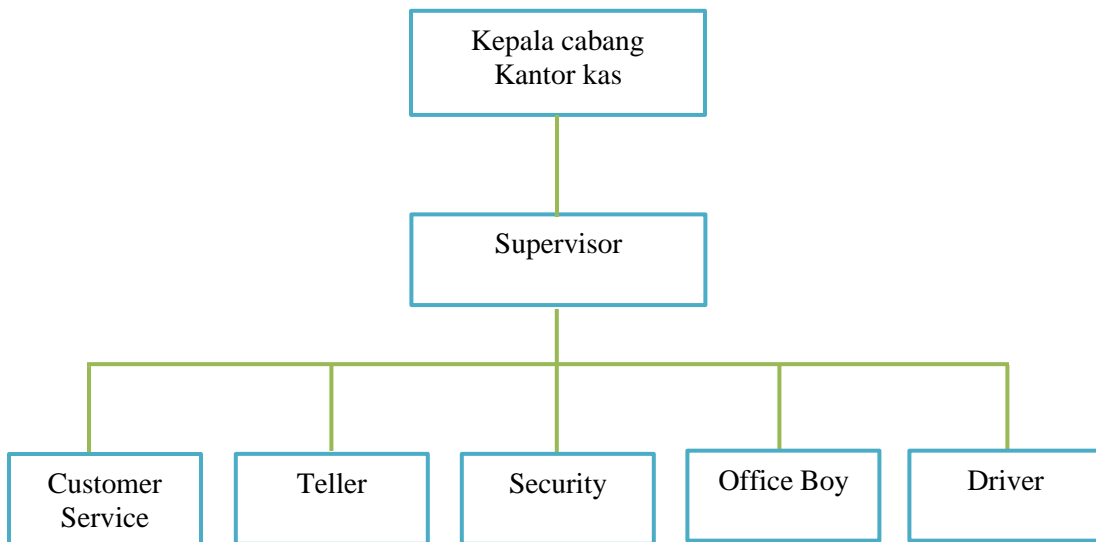
Visi Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta adalah: “Bank syariah terdepan dan modern”

Misi Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta adalah:

- a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industry yang berkesinambungan.
- b. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- c. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.

- d. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah *universal*.
- e. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- f. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

#### 3.1.4 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta.



Sumber: Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta.

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Sayriah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta.

Struktur organisasi Bank Syariah Mandiri kantor kas UII Yogyakarta terdiri dari:

1. Kepala cabang kantor kas

- a. Mengkoordinasi, mengarahkan dan memantau rencana kerja dan anggaran tahunan diwilayah kerja.
- b. Bertanggung jawab atas kerja, baik dari bisnis maupun operasional unit kerja dibawahnya.
- c. Menjaga hubungan baik internal, eksternal, dan *stakeholder* unit kerja dibawahnya.

## 2. *Supervisor*

- a. Menjamin standart kualitas dalam proses transaksi dan administrasi.
- b. Menjamin produktivitas pegawai dalam kegiatan operasional.
- c. Mengelola operasional harian kantor kas.

## 3. *Customer Service*

- A. Melakukan fungsi pelayanan sebagai petugas *customer service*.
- B. Melakukan fungsi *maintenance* segala jenis tabungan.
- C. Melakukan pelayanan administrasi segala jenis tabungan.
- D. Melakukan penawaran produk kepada nasabah.

## 4. *Teller*

- a. Menerima kas awal hari.
- b. Melayani transaksi nasabah.
- c. Melakukan penyetoran uang ke kas besar (tutup kas).
- d. Melakukan pencetakan laporan akhir hari.
- e. Melakukan penyesuaian fisik uang dengan bukti transaksi.
- f. Melakukan penyotiran uang.

- g. Menyerahkan kas akhir hari beserta bukti transaksi.

#### 5. *Security*

- a. Menyambut nasabah.
- b. Mengarahkan nasabah berdasarkan keperluannya.
- c. Pengamanan saat penyetoran kas besar ke kantor cabang utama.

#### 6. *Office Boy*

- a. Bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kerapian ruangan kantor dan ruangan tunggu nasabah.

#### 7. *Driver*

- a. Menjemput *teller* dan *security* saat pengambilan kas besar.
- b. Mengantar *teller* dan *security* saat penyetoran kas besar ke kantor cabang utama dan saat pengisian ATM.

#### 3.1.5 Produk dan layanan jasa Bank Syariah Mandiri kantor kas UII Yogyakarta.

Pada kegiatan operasionalnya, Bank Syariah Mandiri menawarkan berbagai produk dan jasa yang menarik, seperti:

##### A. Tabungan BSM

Tabungan BSM adalah tabungan penghimpun dana dalam mata uang rupiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat baik melalui konter BSM maupun ATM. Tabungan ini memakai akad *mudharabah muthlaqah*. Tabungan ini memiliki manfaat sebagai berikut.

1. Aman dan terjamin.
2. Bagi hasil yang kompetitif.

3. Fasilitas BSM card yang berfungsi kartu ATM dan debit.
4. Fasilitas *e-banking*, yaitu BSM *mobile banking* BSM *net banking*.
5. Kemudahan dalam penyaluran *zakat*, *infaq*, dan *shadaqah*.

Ketentuan dan persyaratan dari produk Tabungan BSM adalah sebagai berikut.

1. Foto copy identitas diri seperti KTP dan NPWP.

#### B. Tabungan simpatik

Tabungan simpatik adalah produk penghimpun dana dengan menggunakan akad *wadiah* (titipan). Tabungan ini memiliki beberapa manfaat yaitu:

1. Aman, terpercaya dan terjamin.
2. *Online* di seluruh outlet BSM dimana saja.
3. Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan dan ketentuan BSM.
4. Fasilitas BSM Card, berfungsi sebagai kartu debit dan ATM dan kartu potongan harga di *merchant* yang sudah bekerjasama dengan BSM.
5. Fasilitas *e-banking*, ialah Bank Syariah Mandiri *mobile banking* dan Bank Syariah Mandiri *Net banking*.
6. Penyaluran *zakat*, *infaq*, dan *sodaqah*.

Untuk persyaratan cukup membawa foto copy identitas diri seperti KTP, NPWP, dan setoran awal Rp 20.000 tanpa kartu ATM dan Rp 30.000 dengan kartu ATM.

### C. Tabunga *Mabrur*

Tabungan ini adalah simpanan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan *umrah* dan menggunakan akad *mudharabah mutlaqah*. Untuk produk tabungan *mabrur* menawarkan manfaat sebagai berikut.

1. Fasilitas talangan haji untuk kemudahan mendapatkan porsi haji.
2. *Online* dengan Siskohat Departemen Agama untuk kemudahan pendaftaran haji.

Untuk persyaratannya cukup mudah yaitu cukup menyerahkan foto copy identitas diri seperti KTP, NPWP, dan setoran awal minimum Rp 100.000.

### D. BSM Tabungan Berencana

Produk ini adalah tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan. Tabungan ini menggunakan akad *mudharabah mutlaqah*. Tabungan ini menawarkan beberapa manfaat yang menarik yaitu:

1. Bagi hasil yang adil dan kompetitif.
2. Kemudahan perencanaan keuangan nasabah dalam jangka waktu yang Panjang.
3. Perlindungan asuransi gratis dan otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan.
4. Jaminan terhadap pencapaian target dana.

Untuk persyaratannya sangat mudah yaitu dengan menyerahkan foto copy identitas diri seperti KTP, NPWP, memiliki tabungan BSM sebagai rekening asal dan setoran bulanan minimal Rp 100.000

### E. BSM Tabungan Investa Cendekia

Produk ini adalah tabungan berjangka untuk keperluan uang Pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi. Produk ini menggunakan akad *mudharabah mutlaqah* dan produk ini menawarkan manfaat sebagai berikut.

1. Bagi hasil yang kompetitif.
2. Kemudahan perencanaan keuangan masa depan, khususnya Pendidikan putra dan putri.
3. Perlindungan asuransi secara otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan.

Berikut adalah ketentuan dan persyaratan dari BSM tabungan cendekia.

1. Premi asuransi akan didebet secara otomatis dari setoran bulanan tabungan.
2. Premi asuransi ditentukan berdasarkan periode produk.
3. Memiliki tabungan BSM sebagai rekening asal.
4. Menyerahkan foto copy identitas diri seperti KTP dan NPWP.

### F. BSM Deposito

Investasi berjangka dalam waktu tertentu, dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqah* untuk non perorangan dan perorangan. Manfaat yang ditawarkan adalah sebagai berikut.

1. Dana aman dan terjamin.
2. Pengelolaan dana secara syariah.
3. Bagi hasil yang kompetitif.
4. Dapat dijadikan jaminan pembiayaan.



Persyaratannya adalah sebagai berikut.

1. Untuk perorangan cukup menyerahkan foto copy KTP dan NPWP.
2. Untuk perusahaan agar menyerahkan foto copy paspor atau KTP, pengurus atau pejabat yang berwenang.
3. Akte perubahan perusahaan dan akte pedirian perusahaan berikut surat pengesahaan perusahaan.
4. Anggaran awal perusahaan.
5. SIUP dari instansi yang berwenang, SK domisili, NPWP.

#### G. BSM Giro

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan prinsip *wadiah yad dhamanah*, manfaat yang ditawarkan adalah sebagai berikut.

1. Dana aman tersedia setiap saat.
2. Kemudahan transaksi dengan menggunakan cek atau bilyet giro.
3. Fasilitas *intercity clearing* untuk kecepatan pembayaran inkaso (kliring antar wilayah).
4. Fasilitas BSM card, sebagai kartu ATM sekaligus debit (untuk perorangan).
5. Fasilitas pengiriman *account statement* setiap awal bulan.
6. Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM.

Persyaratannya adalah sebagai berikut.

1. Untuk perorangan cukup menyerahkan foto copy KTP dan NPWP.

2. Untuk perusahaan agar menyerahkan foto copy paspor atau KTP, pengurus atau pejabat yang berwenang.
3. Akte perubahan perusahaan dan akte pendirian perusahaan berikut pengesahaan perusahaan.
4. Anggaran awal perusahaan.
5. SIUP dari instansi yang berwenang, SK domosili, NPWP.

#### H. *Transfer*

Jasa yang disediakan pihak bank untuk memindahkan sejumlah dana atas perintah pemberi amanat kepada pihak lain yang menerima transfer, baik itu bank BSM ataupun bank lain.

#### I. Kliring

Produk jasa disediakan untuk menjembatani tukar-menukar surat berharga (cek, bilyet giro, warkat) yang telah ditertibkan oleh bank anggota kliring, dimana anggota kliring tersebut ditentukan oleh Bank Indonesia.

#### J. Inkaso

Inkaso atau *collection* adalah cara penagihan dengan cara mengirimkan dokumen kepada bank dengan maksud mendapatkan pembayaran.

#### K. RTGS

RTGS adalah sistem transfer dana dalam mata uang rupiah yang penyelesaiannya dilakukan secara *online* antar peserta per transaksi secara individual.

#### L. *Payment Point*

Fasilitas jasa yang diberikan kepada nasabah untuk melakukan pembayaran tagihan yang dibayarkan secara rutin.

#### M. BSM Card

Dapat dipergunakan untuk bertransaksi perbankan melalui ATM dan EDC (*Electronic Data Capture*) dan dapat Tarik tunai di ATM Bersama, dapat membayar tagihan listrik, telepon, dan *seluler*.

#### N. Bank Syariah Mandiri *Net Banking*

Layanan transaksi perbankan syariah (non tunai) melalui *internet* manfaatnya adalah.

1. Informasi data transaksi perbankan dapat dilakukan sendiri melalui internet 24 jam sehari.
2. Layanan transfer antar rekening Bank Syariah Mandiri dan antar bank.
3. Pengamanan yang ketat dan berlapis setiap transaksi yang dilakukan di Bank Syariah Mandiri *Net Banking*.
4. Dapat mengelola sendiri transaksi keuangan.

#### O. Bank Syariah Mandiri *Mobile Banking* GPRS

Dapat dipergunakan untuk bertransaksi perbankan (non tunai) melalui *mobile phone* yang menggunakan operational sistem *android*, *ios*, dan *symbian*. Manfaat:

1. Kenyamanan bertransaksi dimana saja dan kapan saja.
2. Kemudahan melakukan transaksi seperti layanya ATM.
3. Informasi saldo dan mutasi rekening sampai 20 transaksi.

4. Layanan informasi kumpulan kata-kata bijak.

5. Layanan pembayaran *zakat* dll.

Fasilitas:

1. Cek saldo.
2. Ganti pin ATM.
3. Transfer antar bank dll.

Syarat mendapatkan layanan BSM *mobile banking*.

1. Memiliki rekening tabungan atau giro BSM.
2. Memiliki BSM Card.
3. Mengisi formulir permohonan pengaktifan BSM *mobile banking* di *customer service*.

### **3.2 Data Khusus**

3.2.1 Persepsi nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah Mandiri.

Tujuan dari tugas akhir ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana dan seperti apa minat nasabah dalam menggunakan jasa layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Mandiri kantor kas UII Yogyakarta. Dalam pelaksanaan hal tersebut dilakukan penyebaran kuesioner yang ditujukan kepada seluruh nasabah bank syariah mandiri yang menggunakan *Mobile Banking* serta terlibat langsung dalam pengisian kuesioner. Sebelum penelitian ini dilakukan, penulis melakukan wawancara dengan salah seorang karyawan yang bernama Ibu Avina Mustafiani di Bank Syariah Mandiri

dan didapatkan data kurang lebih sebanyak 75 persen nasabah Bank Syariah Mandiri sudah melakukan transaksinya dengan menggunakan *Mobile Banking*. Setelah analisa yang dilakukan oleh penulis mengambil sampel dengan cara menyebarkan kuesioner sebanyak 50 responden terhadap nasabah Bank Syariah Mandiri untuk menganalisis dan mengetahui bagaimana respon setiap responden terhadap jasa layanan *mobile banking* ini. Setelah dilihat dari hasil pengisian kuesioner, ditemukan sebanyak 35 responden telah mengetahui dan menggunakan layanan *mobile banking* yang disediakan oleh Bank Syariah Mandiri serta telah mengetahui tata cara penggunaannya. Tetapi ada sebagian dari responden yang mengalami masalah dan tidak mengetahui tentang penggunaan *mobile banking* karena kurangnya pengetahuan responden terhadap layanan *mobile banking* ini. Setelah dilihat dan di analisa tentang jawaban responden terhadap pemahaman persepsi nasabah dalam menggunakan *mobile banking* diambil pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang telah diedarkan.

Analisa terhadap 35 responden penggunaan *mobile banking* yang mana mencakup: nama, jenis kelamin, usia, dan pekerjaan.

- Jenis kelamin: Laki-laki 60 persen dan perempuan 40 persen =100 persen
- Usia: 20 tahun 20 persen, 20-30 tahun 77,8 persen, dan 30 tahun keatas 2.2 persen =100 persen
- Pekerjaan: Pelajar/Mahasiswa 77,8 persen, Karyawan Swasta 17,8 persen, dan Lain-lain 4,4 persen =100 persen

Hampir 95 persen nasabah telah mengerti dan memahami tentang *mobile banking* ini bahkan mempercayai seluruh transaksi mereka untuk menggunakan *mobile banking* bahkan ada peningkatan setiap tahunnya dalam penggunaan layanan jasa bank mandiri syariah, jadi nasabah tidak ragu lagi dalam menggunakan layanan *mobile banking* karna keamanan dan kenyamanan nasabah adalah prioritas utama yang akan dijaga oleh bank. Hasil tanggapan responden terhadap pengertian persepsi nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Mandiri kantor kas UII Yogyakarta, bisa dijelaskan seperti dibawah ini.

1. *Aplikasi* pemakaian *mobile banking* memudahkan transaksi

Sebanyak 26,5 persen responden memilih sangat setuju; 68,5 persen memilih setuju; 4,5 persen memilih tidak setuju dan 0,5 persen memilih sangat tidak setuju, jadi dapat kita lihat persentase diatas bahwa nasabah lebih memilih dalam penggunaan *aplikasi mobile banking* ini karena disebabkan oleh pemahaman tentang kemudahan, kepraktisan memberikan alasan bahwa setiap suatu sistem dirancang bukan untuk mempersulit para penggunanya, tetapi malah sebaliknya akan memudahkan dan mempercepat untuk menyelesaikan pekerjaannya. Aspek kemudahan ini lah yang membuat nasabah ingin menggunakan jasa layanan *mobile banking* ini. Setiap penggunaan *mobile banking* menginformasikan bahwa penggunaan *mobile banking* ini sangatlah membantu, memudahkan bahkan bank memberikan keleluasaan terhadap nasabahnya untuk melakukan segala transaksinya, seperti dalam pengecekan saldo, pembelian dan pembayaran pendidikan, listrik, telepon dan transaksi transfer dalam satu kali sentuhan ditelfon *seluler* anda, tidak

harus pergi ke bank atau ATM untuk antri lama. Selain itu juga mempercepat dan efisien dalam penggunaannya bahkan semua kalangan bisa menggunakannya. Contoh cara pengoperasiannya.

- a. Mengetahui informasi saldo: Tekan Menu informasi rekening setelah itu tekan informasi saldo habis itu pilih nomor rekening lalu masukan pin ATM, kemudian konfirmasi atau tekan ok dan saldo rekening akan muncul.
- b. Kirim uang atau Transfer antar rekening di Bank Syariah Mandiri: Tekan Menu transfer setelah itu pilih BSM, setelah itu pilih nomor rekening selanjutnya masukan nomor rekening tujuan selanjutnya masukan jumlah yang akan anda transfer lalu isi berita acara (*optional*) masukan pin ATM lalu konfirmasi atau tekan ok dan transaksi berhasil dilakukan dan anda bisa cek di mutasi rekening anda.
- c. Kirim uang atau Transfer online antar Bank: Tekan Menu transfer setelah itu pilih non BSM, selanjutnya tekan nomor rekening, selanjutnya tekan bank tujuan yang akan anda transfer (*Syariah bank, Local bank, Foreign bank atau Other*) masukan nomor rekening tujuan yang akan anda transfer kemudian masukan jumlah yang akan ditransfer lalu isi berita acara (*optional*), lalu masukan nomor referensi (*optional*), masukan pin ATM selanjutnya konfirmasi atau tekan ok dan transaksi berhasil, dan anda bisa lihat dimutasi rekening.
- d. Pembayaran atau pembelian token listrik PLN: Tekan Menu pembelian, kemudian pilih PLN Prepaid, selanjutnya tekan nomor rekening, lalu pilih menu: masukan jumlah, masukan ID pelanggan PLN, kemudian pilih atau masukan jumlah,

selanjutnya masukan pin ATM, selanjutnya konfirmasi atau tekan ok dan transaksi berhasil dan anda bisa cek dimutasi rekening anda.

- e. Didalam Bank Syariah Mandiri *Mobile Banking* terdapat juga menu favorit, adalah menu yang sering dipakai oleh nasabah agar dapat lebih praktis melakukan segala transaksi yang dilakukan. Cara pengaktifan atau penggunaan untuk menu favorit dapat dilakukan setelah transaksi berhasil. Tersedia menu pilihan jadikan *favorit* (tanda =) di layar sebelah kanan atas *Handphone* anda. Tata cara pemakaiannya pun sangat mudah tinggal pilih menu *favorit* (bertanda bintang), selanjutnya pilih jenis transaksi, masukan nominal, masukan pin ATM, selanjutnya tekan ok atau konfirmasi dan transaksi berhasil.
2. Pemakaian *mobile banking* memberikan keamanan dan privasi bagi setiap penggunanya.

Sebanyak 31,5 persen responden memilih sangat setuju dan 68,5 persen memilih setuju dalam menjaga keamanan, kepercayaan dan privasi yang diberikan oleh bank syariah mandiri, karena keamanan merupakan suatu hal yang harus diberikan pada pelayanan jasa agar setiap data dan informasi nasabah aman dan terjamin kerahasiaannya, keamanan ini merupakan salah satu cara untuk menarik minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* ini, tentu nasabah akan tertarik jika keamanan ini sudah benar-benar diterapkan oleh pihak yang bersangkutan, sehingga bisa membuat nasabah yakin dan percaya untuk menggunakan layanan *mobile banking* tersebut. Sekarang nasabah tidak perlu lagi



ragu dan khawatir untuk menggunakan layanan *mobile banking* ini karena keamanan *mobile banking* ini sudah dirancang dengan teknologi yang tinggi.

### 3. Penggunaan *Mobile Banking* lebih menghemat waktu dan biaya.

Sebanyak 30 persen responden memilih sangat setuju; 67 persen memilih setuju dan 3 persen memilih tidak setuju dalam menghemat waktu dan biaya untuk penggunaan *mobile banking* ini, karena tidak hanya memberikan kemudahan, kenyamanan serta keamanan, penggunaan *mobile banking* juga dapat menghemat waktu dan biaya para penggunanya, contoh ketika nasabah dalam keadaan banyak pekerjaan dan dia harus melakukan transaksi maka nasabah tidak perlu lagi pergi ke bank atau ATM terdekat dan antri lama untuk melakukan transaksi tersebut, cukup dengan menggunakan layanan *mobile banking* yang sudah ada pada telepon selulernya, semua masalah akan terselesaikan dengan cepat mudah aman tanpa harus membuang waktu dan biaya untuk pergi melakukan transaksinya.

### 4. Penggunaan *mobile banking* sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah.

Sebanyak 20 persen responden memilih sangat setuju; 77,2 persen memilih setuju dan 2,8 persen memilih sangat tidak setuju dalam memilih kebutuhan dan keinginan nasabah karena setiap nasabah yang menggunakan *mobile banking* mengakui sebenarnya layanan *mobile banking* ini merupakan layanan yang dibutuhkan oleh nasabah karena setiap penggunaan *mobile banking* sesungguhnya mereka merasakan layanan ini memberikan kemudahan, kepraktisan sangat membantu dan sangat menghemat waktu. Contoh ada nasabah yang sedang melakukan pekerjaan yang sangat padat, sehingga tidak ada waktu luang sedikitpun,

ketika diwaktu pekerjaannya sangat padat dia harus melakukan transaksi pengiriman dana dan dia tidak perlu lagi bersusah payah untuk datang ke bank atau ke ATM terdekat untuk mengirimkan uangnya. Nasabah cukup melakukan transfer melalui layanan *mobile banking* yang sudah ada pada ditelepon seluler sebelumnya tanpa mengganggu pekerjaannya tersebut.

5. Dengan menggunakan *mobile banking* bank memberikan keleluasaan kepada nasabahnya dalam melakukan segala transaksinya.

Sebanyak 31,5 persen responden memilih sangat setuju; 65,7 persen memilih setuju dan 2,8 persen memilih sangat tidak setuju dalam aspek memberikan keleluasaan kepada nasabahnya dalam melakukan segala transaksinya. Setiap nasabah Bank Syariah Mandiri mengatakan setiap kali mereka menggunakan layanan *mobile banking* ini mereka merasa begitu puas dan leluasa dalam setiap pengambilan keputusan untuk transaksi yang akan mereka lakukan. Pengendalian penuh ini lah yang membuat nasabah bisa mengambil keputusan dalam transaksinya melalui *mobile banking* ini, karna nasabah bisa leluasa melakukan apa saja untuk transaksi keuangannya yang sudah ada pada telepon *selulernya*, tanpa harus repot-repot pergi ke kantor atau ATM yang ada tanpa harus membuang waktu nasabah tersebut. Kecuali nasabah ingin melakukan penarikan uang tunai barulah nasabah tersebut pergi ke bank dan ATM terdekat.

### 3.2.2 Fasilitas layanan Mandiri Syariah *Mobile* atau *Mobile Banking*.

Bank Syariah Mandiri *mobile* atau *mobile banking* merupakan suatu layanan yang melalui saluran distribusi *elektronik* bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah di bank melalui jaringan komunikasi dengan sarana *Handphone*, telepon *seluler* atau *computer tablet*.

#### A. Jenis-jenis layanan dan fasilitas Mandiri Syariah *Mobile*

1. Informasi rekening, saldo *e-money*, portofolio dan *kurs*.
2. Transaksi tranfer (antar rekening Bank Syariah Mandiri dan antar bank secara *online* dan SKN/*kliring*).
3. Transaksi pembayaran (Tagihan Telepon/HP, PLN, Institusi Pendidikan, belanja *online*, tiket, asuransi Internet/TV *Cable* dan *Zakat, Infaq, Wakaf*).
4. Transaksi pembelian (*Voucher* HP, Token PLN, *Top up* dan *Update* saldo *e-money*, paket data).
5. Pembayaran dengan *QR Pay*.
6. Pembukaan Rekening Tabungan Haji (*Mabrur*).
7. Fitur Islami (Lokasi Masjid, arah Kiblat, Jadwal Sholad dan Hikmah).
8. Lokasi kantor cabang dan Mandiri/ATM BSM tersedat.
9. Bagikan bukti transaksi ke media sosial.
10. Simpan transaksi menjadi menu favorit.

11. Pengaturan akun *Mobile Banking*: Perubahan PIN/Bahasa, menu favorit. (Transaksi juga dapat dilakukan langsung dari menu favorit) dan pendaftaran alamat *email* notifikasi transaksi.

B. Syarat pembukaan Mandiri Syariah *Mobile* atau *Mobile Banking*

1. Memiliki rekening tabungan atau giro perorangan.
2. Mengisi formulir permohonan Mandiri Syariah *Mobile* atau *Mobile Banking* melalui cabang terdekat.

C. *Download* Mandiri Syariah *Mobile* atau *Mobile Banking*

Aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* atau *Mobile Banking* dapat *download* melalui *Google Play Store* dan *App Store* dengan *keyword* ‘Mandiri Syariah *Mobile*’. Pastikan aplikasi Mandiri Syariah *Mobile offered by/publisher/by* Bank Syariah Mandiri.

D. Aktivasi Mandiri Syariah *Mobile* atau *Mobile Banking*

Pilih menu aktivasi pada Mandiri Syariah *Mobile*.

1. Setelah membaca “Syarat dan Ketentuan”, pilih “Setuju”.
2. Masukkan “Nomor HP yang sudah terdaftar layanan Mandiri Syariah dan kode aktivasi yang diterima melalui SMS pada saat pendaftaran di kantor cabang.
3. Kemudian akan muncul permintaan pembuatan PIN baru Mandiri Syariah *Mobile*.
4. Aktivasi Mandiri Syariah *Mobile* telah selesai.

E. Limit Transaksi Mandiri Syariah *Mobile*

Untuk mengakomodir kebutuhan nasabah Mandiri Syariah memberlakukan limit transaksi yang kompetitif dalam setiap produk dan layanannya.

Tabel 3.1 Jenis limit transaksi Mandiri Syariah *Mobile*

No	Jenis limit	Reguler		Priority	
		Pertransaksi (dalam Juta Rupiah)	Perhari	Pertransaksi (dalam Juta Rupiah)	Perhari
1	Overbook	50	100	100	100
2	Transfer Online	25	50	50	100
3	Payment	25	50	50	100
4	Purchase	5	10	10	20

\*Limit berlaku per nasabah



Gambar 3.2 Aplikasi BSM *Mobile Banking*

Dari penjelasan diatas tentu kita sudah memahami faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* dan jenis-jenis layanannya yang diberikan dapat kita lihat bahwa nasabah begitu suka dan senang dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* tersebut karena memberikan mereka kemudahan dan

manfaat dalam penggunaan jasa layanan *Mobile Banking* tersebut. Begitupun juga fitur-fitur layanan yang ada dalam aplikasi *Mobile Banking* ini sudah *update* dan mengikuti *tren* masa kini.

### 3.2.3 Cara Bank Syariah Mandiri Memasarkan dan Mempromosikan *Mobile Banking*

Bank adalah institusi keuangan yang berjalan dalam pelayanan dan jasa keuangan, bank telah banyak mengeluarkan, juga menawarkan jasa pelayanan kepada nasabahnya agar mempermudah mereka dalam segala urusan transaksinya. Seperti saat ini bank mengeluarkan layanan *mobile banking* yang bisa membantu mereka melakukan transaksi dengan aman, mudah dan cepat sehingga mereka tidak perlu lagi antri di bank atau ATM yang ada. Setiap Bank mempunyai strategi masing-masing dalam memasarkan dan mempromosikan produk jasa dan layanan yang mereka miliki. Sebagai mana pada Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta mempunyai cara dan kebijakkannya sendiri untuk memasarkan atau mempromosikan produk dan jasa layanan yang mereka miliki. Salah satu jasa layanan yang mereka miliki adalah *mobile banking*.

Skema yang dipakai oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta dalam memasarkan atau mempromosikan layanan *mobile banking* mereka dengan mencoba menawarkan langsung kepada nasabah mereka yang datang langsung dalam pembukaan rekening. Ketika proses pembukaan rekening telah selesai dilakukan oleh *customer service* terhadap nasabah yang bersangkutan, langkah selanjutnya *customer*

*service* mencoba untuk menawarkan layanan *mobile banking* kepada nasabah yang bersangkutan agar lebih memudahkannya ketika melakukan proses transaksi perbankan yang akan dia lakukan contoh seperti transfer uang, beli pulsa listrik, cek saldo, dan sebagainya kecuali penarikan uang. Selain *customer service* semua bagian karyawan yang ada pada bank tersebut juga ikut berperan penting dalam pemasaran *mobile banking* ini. Contohnya *security*, dalam suatu bank *security* tidak hanya bertugas penjaga keamanan saja dalam suatu institusi atau perusahaan beserta isinya dan mengawasi setiap nasabahnya saat melakukan transaksinya. Tetapi *security* juga ambil peran penting dalam memasarkan atau mempromosikan produk, jasa dan layanan yang ada pada bank tersebut. Ketika ada nasabah yang datang ke bank, otomatis *security* langsung menyambut nasabah tersebut lalu menanyakan apa tujuan dan kepentingan nasabah tersebut sehingga *security* dapat menolongnya. Setelah *security* memahami apa yang dibutuhkan nasabah tersebut lalu *security* akan mengarahkan nasabah ketempat yang dibutuhkannya.

Contoh jika nasabah tersebut ingin melakukan transaksi transfer dana kepada temannya, pada kesempatan saat ini lah sebelum *security* mengarahkan nasabah ke nomor antrian, *security* akan menanyakan juga menawarkan kepada nasabahnya tentang layanan *mobile banking* agar memudahkannya dalam melakukan transfer tanpa harus menunggu lama di bank. Ketika nasabah mau dan setuju untuk membuka layanan *mobile banking* tersebut lalu *security* akan mengarahkan nasabah tersebut ke *customer service* untuk pembukaan layanan *mobile banking*. Bahkan *teller* juga ambil peran penting dalam melakukan pemasaran atau promosi untuk semua produk yang

ada pada bank mereka. *Teller* tentunya pasti akan menawarkan layanan *mobile banking* kepada nasabahnya. Pada saat nasabah datang melakukan transaksi *teller* pasti akan melayani nasabah tersebut dengan baik, setelah semua urusan transaksi nasabah tersebut selesai, disitulah kesempatan *teller* untuk menjelaskan dan menawarkan *mobile banking* tersebut. Ketika nasabah tersebut mengerti dan paham tentang kegunaan *mobile banking* ini dan tertarik untuk menggunakannya, *teller* akan mengarahkan nasabah untuk pergi menuju meja *customer service* atau meminta bantuan *security* untuk mengarahkan nasabah tersebut agar bisa menggunakan layanan *mobile banking*. Tidak hanya memasarkan dan mempromosikan langsung kepada nasabahnya, bank syariah mandiri kantor kas UII Yogyakarta juga memakai strategi pemasaran dan promosi dengan cara menempelkan poster atau spanduk tentang *mobile banking* diluar atau dalam ruangan kantor, bahkan Bank Syariah Mandiri juga membagikan brosur-brosur tentang *mobile banking* kepada nasabahnya.