

PERSEPSI NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* (*M-BANKING*) PADA BANK SYARIAH MANDIRI KK UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA DAN STRATEGI PEMASARANNYA

LAPORAN MAGANG



Disusun Oleh:

Rido Darmansyah

15213027

Program Studi Perbankan dan Keuangan

Program Diploma III Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia

2019

PERSEPSI NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* (*M-BANKING*) PADA BANK SYARIAH MANDIRI KK UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA DAN STRATEGI PEMASARANNYA

LAPORAN MAGANG

Laporan Magang

Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat

Menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia

Disusun Oleh:

Rido Darmansyah

15213027

Program Studi Perbankan dan Keuangan

Program Diploma III Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia

2019

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

PERSEPSI NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* (*M-BANKING*) PADA BANK SYARIAH MANDIRI KK UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA DAN STRATEGI PEMASARANNYA



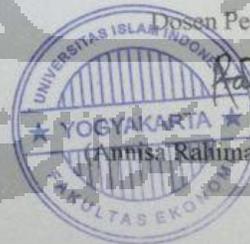
Disusun Oleh:

Nama : Rido Darmansyah
No. Mahasiswa : 15213027
Jurusan : Perbankan dan Keuangan

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal 13 September 2019

Dosen Pembimbing



(Annisa Rahima SE, M.Ec. Dev)

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa laporan magang sebagai Tugas Akhir ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan atau plagiarism karya orang lain. Apabila di kemudian hari telah terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, 26 Juli 2019



Rido Darmansyah

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT. Sholawa serta salam yang senantiasa tercurah kepada junjungan kita yaitu Nabi Muhammad SAW, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini dengan judul “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* (M-Banking) Pada Bank Syariah Mandiri KK Universitas Islam Indonesia Yogyakarta”.

Terselesainya laporan magang ini tentunya tidak lepas dari bantuan banyak pihak, sehingga dalam kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya bagi seluruh pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil sehingga dapat terselesainya laporan magang ini. Terutama kepada:

1. Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat dan karunianya.
2. Kepada orang tua dan saudara yang telah banyak memberikan dukungan dan semangat.
3. Ibu Diana Wijayanti, SE., M.Si selaku Ketua Prodi Perbankan dan Keuangan Program D3 Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
4. Ibu Rizqi Adhyka Kusumawati SE., M.B.A. selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan arahan dan bimbingan selama perkuliahan.
5. Ibu Annisa Rahima SE, M.Ec. Dev yang selalu meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan yang sangat berguna dalam penyelesaian laporan magang ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah membekali ilmu pengetahuan.

7. Bapak Heriyanto selaku Kepala Cabang Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII yang telah memberikan kesempatan dan tempat magang.

8. Semua staf dan karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII yang telah banyak membantu dalam kegiatan magang.

Penulis menyadari sepenuhnya atas kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Untuk itu penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Namun demikian, karya sederhana ini diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh pihak-pihak yang membutuhkan.

Penulis



Rido Darmansyah

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

DAFTAR ISI

LAPORANG MAGANG	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Dasar Pemikiran.....	1
1.2 Tujuan Magang.....	5
1.3 Target Magang.....	5
1.4 Bidang Magang.....	6
1.5 Lokasi Magang	6
1.6 Jadwal Magang	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Perbankan.....	7
2.1.1 Pengertian Bank	7
2.1.2 Tentang Bank Syariah.....	7
2.1.3 Prinsip Operasional Perbankan Syariah.....	8
2.1.4 Tujuan Bank Syariah.....	9
2.2 Teknologi Informasi	10
2.2.1 Teknologi Informasi.....	10
2.2.2 Lingkup Teknologi Informasi	10
2.3 <i>Mobile Banking</i>	11

2.3.1	Keuntungan <i>Mobile Banking</i>	12
2.4	Pelayanan	13
2.4.1	Pengertian Pelayanan	13
2.4.2	Kualitas Pelayanan	13
2.5	Persepsi	14
2.5.1	Pengertian Persepsi	14
2.5.2	Faktor yang mempengaruhi Persepsi	14
2.6	Pemasaran dan Promosi	15
2.6.1	Pengertian Pemasaran	15
2.6.2	Unsur-unsur pemasaran.....	16
2.6.3	Promosi	18
BAB III	DATA UMUM	19
3.1	Data Umum.....	19
3.1.1	Sejarah Bank Syariah Mandiri	19
3.1.2	Profil Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta.....	20
3.1.3	Visi dan Misi	20
3.1.4	Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta. 21	
3.1.5	Produk dan layanan jasa Bank Syariah Mandiri kantor kas UII Yogyakarta.....	23
3.2	Data Khusus	30
3.2.1	Persepsi nasabah dalam menggunakan <i>Mobile Banking</i> di Bank Syariah Mandiri. 30	
3.2.2	Fasilitas layanan Mandiri Syariah <i>Mobile</i> atau <i>Mobile Banking</i>	37
3.2.3	Cara Bank Syariah Mandiri Memasarkan dan Mempromosikan <i>Mobile Banking</i> 40	
BAB IV	PENUTUP	43
4.1	Kesimpulan	43
4.2	Saran	44

DAFTAR PUSTAKA 46
LAMPIRAN-LAMPIRAN 48



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Magang.....6
Tabel 3.1 Jenis limit transaksi Mandiri Syariah Mobile.....38



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Stuktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta.....	21
Gambar 3.2	Aplikasi BSM <i>Mobile Banking</i>	38



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan Magang Kerja	47
Lampiran 2: Lembar Format Kuesioner.....	48
Lampiran 3: Lembaran Hasil Kuesioner Data Responden	53



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran

Seperti yang kita ketahui persaingan bisnis di dunia perbankan syariah terus meningkat setiap tahunnya dan diikuti oleh perkembangan zaman, teknologi informasi adalah suatu faktor pendorong untuk memudahkan segala aktivitas usaha yang ada. Dimanana Indonesia sendiri masyarakatnya yang mayoritas muslim, masyarakat makin mengerti tentang pentingnya mendukung seluruh kegiatan perbankan syariah yang ada di Indonesia saat ini. Sehingga perbankan syariah dipercaya untuk melengkapi semua kebutuhan masyarakat akan pentingnya pelayanan perbankan syariah ini supaya sesuai dengan norma dan kaidah Islam yang ada. Menurut Otoritas Jasa Keuangan Pada Bulan Mei 2019 tercatat sebanyak 2.251 kantor perbankan syariah di Indonesia.

Persaingan yang sering terjadi pada dunia perbankan syariah sehingga mereka melakukan perkembangan atau perubahan teknologi pada disetiap bisnis mereka. Perkembangan informasi teknologi ini bisa memberikan dampak yang baik dan meningkatkan perkembangan perbankan di Indonesia terutama bank-bank syariah yang ada di negara kita saat ini. Penelitian yang dilakukan oleh Global Islamic Financial Report (GIFR) pada tahun 2017, Indonesia mencapai peringkat ketujuh

negara tentang industri perbankan dan keuangan syariah sesudah Malaysia, Qatar, Pakistan, dan Saudi Arabia.

Perbankan syariah yang ada diseluruh Indonesia telah banyak mencoba melakukan sesuatu hal yang baru dalam pembentukan fasilitas layanan perbankan dalam bentuk *electronic* salah satunya adalah *Mobile Banking*. *Mobile Banking* ini disediakan dengan tujuan memudahkan semua transaksi perbankan yang dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun dengan menggunakan bantuan *internet* atau jaringan *telekomunikasi*, maka nasabah menemukan jasa layanan cepat, mudah yang berhubungan dengan perbankan, hal ini bertujuan untuk menaikkan kepuasan nasabah. *Electronic Banking* yang ada pada bank mempunyai jenis layanan seperti: *Internet Banking*, *Mobile Banking*, *Phone Banking*, *SMS Banking*, dan sebagainya. Setelah penelitian yang dilaksanakan Kadence International pada tahun 2014 *Mobile Banking* merupakan salah satu jenis layanan *electronic* perbankan yang sering digunakan dan diminati oleh nasabah dikarenakan lebih simpel, lebih lengkap, bahkan tersedia pelayanan 24 jam *non stop* bisa difungsikan pada perangkat telefon *seluler*.

Perkembangan teknologi informasi saat ini, nasabah membutuhkan dan mengutamakan yang namanya kepraktisan, keefektifan dan *fleksibilitas* seperti layanan *Mobile Banking* yang disediakan oleh bank untuk lebih mempermudah nasabah melakukan segala urusannya. Menurut Kotler (2009) kepuasan nasabah atau pelanggan ialah adanya rasa senang, kecewa suatu konsumen yang datang sesudah membandingkan harapan terhadap kenyataan yang didapatkan, kepuasan atau rasa senang yang tinggi menciptakan ikatan batin dengan produk atau perusahaan

bersangkutan, dari pengertian diatas maka dapat kita simpulkan bahwa setiap kepuasan pelanggan berhubungan erat dengan dua hal antara apa yang diinginkan dan apa hasil yang kita diterima. Kebutuhan dan keinginan nasabah akan terpenuhi jika nasabah merasa puas. Menurut Boone dan Kurtz (2010:439) ada beberapa pilihan bagi nasabah untuk jasa perbankan seperti keyakinan atas usaha perbankan yang baik dan *profesional* serta memudahkan dalam melakukan pelayanan yang diberikan perbankan. Setiap pelayanan jasa sudah dilengkapi dengan bantuan teknologi informasi adalah suatu komponen dalam menentukan puas atau ketidak puasny nasabah.

Jenis-jenis layanan yang diberikan dan ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri itu sendiri banyak sekali pilihannya seperti: *Electronic Banking*, *Phone Banking*, *Internet Banking*, *Mobile Banking*, *SMS Banking*, dan sebagainya. Pada dasarnya, *mobile banking* yang ada di Bank Syariah Mandiri disebut juga dengan *BSM Mobile Banking GPRS*, atau biasa disebut MBG, agar bisa mempermudah setiap transaksi yang dilakukan nasabahnya dengan menggunakan jaringan *internet* atau *GPRS* yang ada pada telepon *seluler*. Pada akhirnya, MBG berganti nama menjadi *BSM Mobile*. Layanan pada *BSM Mobile* ini selalu menampilkan hal yang terbaru juga selalu melakukan peningkatan agar bisa menarik minat penggunanya. Dalam layanan *BSM Mobile* terdapat menu *favorite* yang mana dalam menu ini nomor rekening yang sering digunakan untuk tujuan transaksi seperti tranfer uang, pembelian atau pembayaran akan tersimpan secara langsung dalam menu *favorite* tersebut.

Setiap pelayan pasti memiliki keunggulan masing-masing dan yang menjadi keunggulan *BSM Mobile* ini adanya layanan yang bukan layanan perbankan seperti kata-kata inspiratif (hikmah), serta informasi jadwal sholat. Transaksi perbankan biasanya dilakukan dengan cara seperti pergi ke kantor bank dan bertatap muka langsung dengan petugas bank tersebut. Sekarang dengan menggunakan layanan *mobile banking* yang sudah ada pada telefon *seluler*, kita tidak harus lagi pergi ke bank dan menunggu lama hanya untuk melakukan transaksi seperti *transfer*, pembayaran dan pembelian dan lain-lain. Dengan menggunakan *mobile banking* tersebut nasabah akan dipermudah untuk melakukan segala transaksinya seperti transaksi *finansial* maupun *non finansial*. Transaksi *finansial* adalah seperti pembayaran telepon, listrik, air, *tv cable*, asuransi dan lainnya, dan transaksi *non finansial* meliputi cek saldo tabungan, cek mutasi tabungan dan lainnya. *Aplikasi* layanan *mobile banking* ini dapat anda *download* melalui akun resmi atau *website* bank, *Play Store*, *IOS Goggle Play Store*, dan *App Store* yang ada pada telefon *seluler* anda. Setelah *mendownload aplikasi Mobile Banking* anda bisa mengaktifkannya di *customer service* supaya anda bisa menggunakan layanan *mobile banking* untuk bertransaksi. Tetapi saya lebih tertarik menggunakan *Mobile Banking* karna fitur layanannya 24 jam, jadi saya dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja. Berdasarkan uraian yang sudah dibuat oleh penulis, maka tugas akhir ini mengambil judul:

“PERSEPSI NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING (M-BANKING)* PADA BANK SYARIAH MANDIRI KK UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA DAN STRATEGI PEMASARANNYA”.

1.2 Tujuan Magang

Tujuan dari pelaksanaan kegiatan magang ini adalah:

1. Mengetahui persepsi nasabah dalam menggunakan fasilitas layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta.
2. Mengetahui fasilitas layanan *Mobile Banking* di Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta.
3. Mengetahui cara Bank Syariah Mandiri melakukan pemasaran dan promosi untuk menarik minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*.

1.3 Target Magang

Tujuan magang dilakukan adalah untuk:

1. Bisa menjelaskan persepsi nasabah dalam menggunakan fasilitas layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta.
2. Bisa menjelaskan jenis layanan *Mobile Banking* Bank BSM KK UII Yogyakarta.
3. Mampu menjelaskan cara Bank Syariah Mandiri melakukan kegiatan pemasaran dan promosi agar menarik minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*.

1.4 Bidang Magang

Kegiatan yang dilakukan selama magang pada Bank Syariah Mandiri KK UII Yogyakarta untuk pengerjaan Tugas Akhir dilakukan dalam bidang pelayanan *customer service*. Pekerjaan *customer service* antara lain pembukaan rekening, mempromosikan produk bank, pengaktifan ATM (*Automatic Teller Mechine*), pengaktifan *Mobile Banking* dan juga memantau transaksi nasabah, *customer service* juga melakukan penutupan dan pemblokiran rekening.

1.5 Lokasi Magang

Alamat magang bertempat pada Bank Syariah Mandiri KK Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Krawitan, Umbulmartani, Ngemplak, Sleman *Regency*, *Special Region* of Yogyakarta 55584.

1.6 Jadwal Magang

Waktu magang yang dilaksanakan pada Bank BSM KK UII Yogyakarta sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jadwal Magang

NO	Kegiatan	Februari	Maret	April	September
1	Pengajuan permohonan magang				
2	Pembekalan Magang				
3	Pelaksanaan Magang				
4	Bimbingan Dosen				
5	Penyusunan Tugas Akhir				
6	Ujian Tugas Akhir				

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Perbankan

2.1.1 Pengertian Bank

Menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, pada pasal 1 ayat 7 Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Menurut (Kasmir,2012:12) Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang tujuan utamanya menghimpun dana dari orang yang berkelebihan dana setelah itu bank menyalurkan kembali dana tersebut kepada orang yang kekurangan dana, dan bank juga memberikan jasa layanan yang lainnya. Bank juga bisa dikatakan sebagai lembaga perantara (*intermediary*) yang melakukan penghimpun dana dari masyarakat yang memiliki dana lebih dalam bentuk simpanan, tabungan, deposito dan lainnya setelah itu dana tersebut akan disalurkan kembali kepada masyarakat yang kekurangan dana dalam bentuk pinjaman, pembiayaan, kredit dan lainnya, bank juga memberikan jasa layanan untuk melengkapi seluruh kebutuhan nasabahnya.

2.1.2 Tentang Bank Syariah

Bank syariah dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 pasal 1 ayat 2 bahwa bank sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan atau bentuk lainnya dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam

bentuk kredit atau bentuk lainnya untuk meningkatkan taraf hidup rakyat. Menurut Sudarsono, (2012:29) bank syariah adalah suatu institusi keuangan dan perbankan untuk melakukan lalu lintas pembayaran seperti pemberian pembiayaan, kredit jasa dan lainnya, bank juga melakukan peredaran uang yang sesuai dengan landasan prinsip syariah. Bank syariah mempunyai dasar hukum Islam yang kuat disetiap aktivitas *operasionalnya* beserta menjalankan tujuan bahkan berperan penting untuk meningkatkan drajad perekonomian disuatu negara yang berpegangteguh pada Al-Quran dan Hadist.

2.1.3 Prinsip Operasional Perbankan Syariah

Dalam menjalankan semua kegiatan operasionalnya bank syariah berpedoman teguh pada nilai dan norma-norma Islam dan tidak menggunakan yang namanya bunga tetapi bank syariah mandiri menggunakan bagi hasil yang kompetitif. Dalam institusi perbankan syariah itu sendiri wajib menjauhi yang namanya *riba*, *gharr*, *maysir* dan semua ketentuan larangan yang ada dalam Al-Quran dan Hadist.

Menurut Yusdani (2005:5) Perbankan syariah menggunakan prinsip sebagai berikut.

1. Prinsip keadilan

Prinsip keadilan adalah salah satu cara untuk mengimplementasikan pemberian hadiah yang mana atas dasar bagi hasil atau margin laba yang didapatkan dan kerugian yang telah disepakati bersama bank dan nasabah.

2. Prinsip Kesederajatan

Perbankan syariah merupakan suatu lembaga yang meletakkan semua posisi sama derajatnya antara bank, nasabah dan pengguna dana lainnya. Maka demikian terlihat dalam hak dan kewajiban, risiko dan keuntungan yang seimbang antara bank, nasabah dan pengguna dana lainnya.

3. Prinsip Kesederajatan

Perbankan Syariah sudah banyak mengeluarkan produk syariah mencakup produk pengumpulan dana, penyaluran dana, dan layanan jasa lainnya yang mana harus sama dengan kaidah juga prinsip Islam, dan harus bebas dari prinsip *riba* atau hal yang tidak diinginkan, sehingga adanya penerapan zakat.

2.1.4 Tujuan Bank Syariah

Menurut Sudarsono (2012:45), perbankan syariah mempunyai tujuan spesifik yang berbeda dengan bank konvensional seperti sebagai berikut.

1. Mengarahakan seluruh aktifitas perekonomian umat Islam agar mengikuti prinsip syariah supaya terhindar dari yang namanya *riba*, *gharr*, *maysir* dan semua hal yang telah dilarang ketentuannya oleh Al-Quran dan Hadist.
2. Memberikan Keadilan bagi seluruh perekonomian khususnya perekonomian syariah.
3. Memajukan kualitas taraf hidup masyarakat Islam dengan membuat kegiatan yang baik agar terciptanya usaha-usaha yang syariah.
4. Mengurangi tingkat pengangguran dan kemiskinan suatu negara dan hal ini biasanya menjadi program pemerintah.

5. Meningkatkan kestabilan perekonomian negara dan kebijakan-kebijakan moneter.
6. Merubah fungsi bank konvensional menjadi bank syariah.

2.2 Teknologi Informasi

2.2.1 Teknologi Informasi

Menurut Turban dan Leidner (2008), informasi teknologi merupakan suatu sistem komputasi yang digunakan sebuah organisasi atau komunitas. Meliputi *database*, *hardware*, *network*, *software*, dan perangkat *elektronik* lainnya untuk melaksanakan suatu aktivitas tertentu.

2.2.2 Lingkup Teknologi Informasi

Menurut Rainer & Potter (2007) adalah suatu set perangkat seperti *processor*, *monitor*, *keyboard*, dan *printer* yang bersama-sama menerima data dan informasi, mengolahnya, dan menampilkannya.

1. *Hardware* suatu perangkat keras yang ada pada komputer yaitu *processor*, *monitor*, *keyboard*, *CPU*, *RAM* dan *printer*.
2. *Software* suatu gabungan program yang bisa membantu atau mengontrol individu dalam mengatur data.
3. *Database* suatu gabungan data atau *file* yang bisa saling terhubung satu sama lain.
4. *Network* suatu jaringan koneksi *wireless* yang bisa menghubungkan dua atau lebih perangkat komputer pada suatu institusi.

5. *Procedure* suatu gabungan atau instruksi dimana menggabungkan komponen sebelumnya agar bisa mengolah informasi sehingga bisa menghasilkan data yang diharapkan.
6. *People* merupakan setiap individu atau masyarakat yang menggunakan komponen berupa *software*, *hardware* maupun menggunakan hasilnya.

2.3 *Mobile Banking*

Mobile Banking (M-Banking) yang ada pada perbankan syariah sudah memiliki kemajuan dan diikuti dengan perkembangan informasi teknologi yang maju, dan canggih. Setiap kegiatan transaksi bank bisa dilakukan oleh nasabah karena mudah, cepat dan tanpa batasan. Bank syariah menyajikan layanan *Mobile Banking* ini agar bisa memenuhi semua kebutuhan nasabah sebagai pengganti *instrumen* yang *simple* untuk melakukan setiap layanan perbankan selama 24 jam *non stop*.

A. Fasilitas Transaksi *Mobile Banking*

- a. Transfer dana atau pemindahan bukuan
 1. Dua atau lebih rekening di bank yang sama
 2. Rekening di bank yang berbeda, non syariah
 3. Dan lain-lain
- b. Informasi
 1. Saldo Rekening
 2. Mutasi Rekening
 3. Transaksi
 4. Dan lain-lain

c. Pembayaran

1. Pulsa berbagai operator
2. Iuran TV Kabel
3. Pembayaran Pendidikan
4. Listrik
5. Kartu Kredit
6. Dan lain-lain

Mobile Banking adalah salah satu jenis pelayanan yang ada pada perbankan syariah berdasarkan media *elektronik* dan dapat langsung diakses oleh nasabah melalui telepon *seluler* dengan memanfaatkan menu yang ada pada menu layanan data atau *SIM Toolkit* atau *Subscriber Identity Module Card (SIM Card)*.

2.3.1 Keuntungan *Mobile Banking*

Adapun keuntungan *Mobile Banking* bagi nasabah yang telah menggunakan layanan tersebut adalah seperti berikut.

1. Bisa melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun.
2. Paling efektif, cuma mengakses lewat telepon *seluler*, tidak harus pergi ke bank-bank terdekat.
3. Aman, terpercaya sudah menggunakan *security ID* agar data dan privasi nasabah terjamin.

2.4 Pelayanan

2.4.1 Pengertian Pelayanan

Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan merupakan suatu usaha maupun tekad untuk menyiapkan dan memberkan apa yang dibutuhkan atau inginkan masyarakat banyak. Menurut Sinambela (2011:5), pelayanan jasa merupakan sebuah hubungan secara langsung antara seseorang dan mesin secara fisik atau penyedia layanan jasa lainnya dengan orang lain dan melengkapi kepuasan pelanggan. Dari pernyataan yang sudah sampaikan diatas, bisa dikatakan setiap layanan jasa adalah salah satu cara yang diberikan oleh bank kepada nasabahnya agar bisa melengkapi semua apa yang dibutuhkan dan inginkan nasabahnya terpenuhi, sehingga nasabahnya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

2.4.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2012:59), kualitas adalah salah satu kedudukan yang dapat mempengaruhi terhadap jasa, produk, manusia, proses dan lingkungan yang bisa memenuhi bahkan melampaui apa yang diharapkan. Jika kita lihat dari pengertian diatas kualitas pelayan jasa (*service quality*) bisa disebut juga suatu upaya melengkapi kebutuhan, keinginan sehingga bisa memenuhi apa yang diharapkan dalam memakai produk dan jasa. Jika suatu produk atau jasa bisa diterima oleh nasabah dengan apa yang diharapkan nasabah atau konsumen, maka dari itu kualitas layanan tersebut bisa dikatakan baik dan memuaskan. Jika kepuasan nasabah atau *customer* belum bisa terpenuhi maka kualitas pelayan jasa diperusahaan tersebut

masih minim dan kurang. Menurut Kasmir (2005:39) Ciri-ciri pelayanan yang baik kepada nasabah atau konsumen sebagai berikut.

1. Selalu bertanggung jawab dan memberikan yang terbaik kepada setiap nasabah.
2. Bisa memberikan pelayanan jasa secara cepat, tepat dan akurat.
3. Mempunyai kapasitas ketika berkomunikasi dengan orang lain dengan sopan dan baik.
4. Bisa memberikan pertanggung jawaban atas semua kerahasiaan disetiap transaksi yang akan dilakukan nasabahnya.
5. Memiliki kemampuan dan pengetahuan (*product knowledge*) dengan baik
6. Bisa menanggapi dan siap membantu ketika melayani seluruh kebutuhan nasabah atau konsumen.
7. Bisa memberikan keyakinan dan rasa tanggungjawab kepada seluruh nasabah atau konsumen.

2.5 Persepsi

2.5.1 Pengertian Persepsi

Menurut Jalaluddin Rakhmat (2004:51) persepsi menggambarkan salah satu pengetahuan mengenai suatu obyek, maupun hubungan yang bisa diperoleh dengan menafsirkan pesan dan mengumpulkan informasi.

2.5.2 Faktor yang mempengaruhi Persepsi

Menurut Miftah Toha (2003:154), faktor yang bisa mempengaruhi persepsi seseorang seperti berikut ini.

1. Faktor eksternal: lingkungan keluarga, pengetahuan yang didapat, pengalaman dan kebutuhan disekitar, hal yang mungkin baru dan ketidakasingan sebuah obyek.
2. Faktor internal: sebuah sikap, perasaan, atau mungkin kepribadian setiap individu, prasangka, harapan atau keinginan, proses belajar, gangguan kejiwaan, keadaan fisik, minat dan kebutuhan serta motivasi.

2.6 Pemasaran dan Promosi

2.6.1 Pengertian Pemasaran

Menurut Stanton (2001) pemasaran merupakan suatu sistem dari semua kegiatan bisnis yang akan dibahas untuk menentukan harga, merencanakan, atau mensosialisasikan dan memproduksi jasa atau barang yang bisa melengkapi kebutuhan pembeli, yang mana kepada pembeli biasa maupun pembeli potensial. Menurut Philip Kotler (1997:8) pengertian lain pemasaran ialah sebuah proses manajeral dan sosial pada kelompok dan individu memperoleh apa yang mereka inginkan dan butuhkan dengan menawarkan, menciptakan dan mempertukarkan sebuah produk yang bermanfaat dan berguna oleh pihak lain. Dari penjabaran diatas maka dapat dikatakan semua usaha yang ada atau baru dimulai dengan cara pemasaran seperti berikut.

- a. Mengidentifikasi apa yang dibutuhkan dan diinginkan konsumen sehingga mereka senang dan puas.
- b. Menetapkan setiap produk jasa yang mungkin akan diproduksi.

- c. Menetapkan harga produk supaya sesuai dengan harga pasar.
- d. Menetapkan bagaimana cara mempromosikan, supaya penyebaran dan penjualan produk terlaksanakan.

2.6.2 Unsur-unsur pemasaran

Menurut Stanton (2001) ada tiga unsur pokok konsep pemasaran dan promosi yaitu:

A. Adaptasi pada konsumen

- a) Menentukan setiap kebutuhan pokok (*basic need*) yang ada dari pembeli dilayani dan dipenuhi.
- b) Menetapkan kelompok pembeli yang akan ditargetkan dan dijadikan sasaran penjualan, bahkan kebutuhan tertentu dari kelompok pembeli tersebut harus kita ketahui.
- c) Menetapkan seluruh produk jasa dan proses pemasarannya. Agar memuaskan setiap kepentingan yang berbeda-beda dari komunitas yang membeli dan dipilih sebagai tujuan, agar perusahaan memproduksi barang-barang yang bentuk atau model berbeda dan juga dipasarkan dengan cara pemasaran yang beda.
- d) Melakukan riset penelitian kepada setiap konsumen supaya mengetahui, menilai dan melihat apa keinginan, harapan dan sikap perilaku mereka.
- e) Menetapkan atau menyusun cara yang terbaik, apakah tujuan khusus pada harga yang murah, mutu yang tinggi atau model yang unik dan menarik.

B. Penyusunan kegiatan pemasaran secara *integral*

Pengintegrasian aktivitas pemasaran berguna bagi semua orang dan setiap elemen dalam perusahaan ikut serta dalam suatu usaha yang terkoordinasi agar bisa memberikan kepuasan terhadap nasabah dan konsumen, sehingga yang menjadi tujuan utama perusahaan dapat direalisasikan. Selain itu terdapat juga penyesuaian terhadap suatu koordinasi antar produk, harga, tujuan distribusi dan promosi agar terciptanya hubungan yang kuat dengan nasabah atau konsumen, berarti harga penjualan tentu harus sesuai dengan kualitas produk yang dijual, promosi juga harus sesuai dengan bentuk dan kondisi produk yang dipromosikan.

C. Kepuasan konsumen (*consumer Satisfaction*)

Aspek yang akan dilihat bagaimana perusahaan tersebut bisa bertahan lama dan tetap bisa mendapatkan keuntungan, ialah naik atau turunnya minat konsumen terhadap kepuasan yang diterima. Ini tidak hanya berarti setiap perusahaan harus menerima keuntungan atau laba dengan hanya memberikan kepuasan saja kepada konsumennya. Kemajuan informasi teknologi dalam masyarakat berpengaruh terhadap konsep pemasaran, sekarang perusahaan diminta untuk bisa memenuhi segala kebutuhan masyarakat. Perusahaan sekarang tidak hanya fokus terhadap konsumen saja tetapi harus fokus juga kepada masyarakat. Dengan cara pemasaran yang dibidang baru ini kita harus bisa memberikan kesejahteraan dan memenuhi semua kebutuhan konsumen untuk jangka waktu yang panjang.

2.6.3 Promosi

Menurut Tjiptono (2001:219) promosi pada dasarnya adalah salah satu komunikasi pemasaran yang berupaya menyebarkan seluruh informasi, membujuk atau mempengaruhi, dan mengingatkan pasar yang akan menjadi sasaran atas produk-produknya supaya masyarakat bisa membeli, menerima atau loyal kepada produk yang ditawarkan oleh perusahaan yang memproduksi. Pengertian lain dari promosi ialah suatu kegiatan maupun upaya perusahaan ketika mempengaruhi “konsumen aktual” atau “konsumen potensial” supaya mereka bisa membeli atau menggunakan produk-produk yang ditawarkan, yang ada saat ini atau dimasa mendatang. Menurut Sistaningrum (2002:98) konsumen aktual ini merupakan konsumen yang siap dan langsung membeli atau menggunakan produk yang telah ditawarkan pada saat sesudah promosi produk tersebut dilakukan oleh perusahaan. Konsumen potensial merupakan konsumen yang akan membeli atau menggunakan produk yang ditawarkan pada masa yang mendatang.

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.

3.1.3 Visi dan Misi

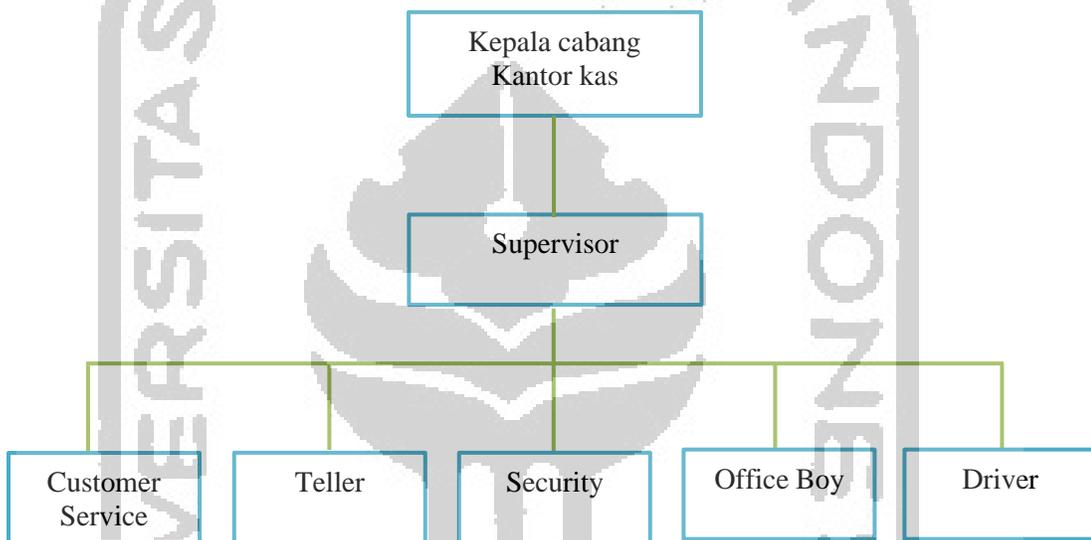
Visi Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta adalah: “Bank syariah terdepan dan modern”

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 penyeteroran 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 kebutuhannya.
- 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 Tabunga 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 debet (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 telefon 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 Sholat 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.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan data dan pembahasan yang telah diperoleh di atas maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking* ialah karena kenyamanan, keamanan, dan kemudahan yang diberikan oleh layanan *mobile banking*. Hal ini dikarenakan kenyamanan, keamanan dan kemudahan yang diberikan membuat nasabah tidak ragu lagi untuk menggunakan *aplikasi mobile banking* ini. Dengan menggunakan *mobile banking* dapat menghemat waktu setiap penggunaannya tanpa harus membuang waktu untuk pergi antri panjang dan lama ke kantor cabang terdekat atau ke *counter* ATM yang ada untuk segala urusan transaksinya. Layanan *mobile banking* ini adalah layanan yang sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan nasabahnya, karena layanan *mobile banking* ini sudah mengikuti perkembangan teknologi masa kini yang *terupdate* serta terpercaya, sehingga nasabah bisa memegang kendali secara leluasa dalam setiap keputusan transaksinya.
2. Dengan begitu banyaknya pilihan yang diberikan oleh layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri, tentu akan membuat nasabah sangat senang dan ingin menggunakan *mobile banking*, karena yang mereka butuhkan dan harapkan telah

disediakan semua fasilitasnya sehingga mempermudah mereka dalam segala urusan transaksinya.

3. Agar menarik minat dan keinginan nasabahnya Bank Syariah Mandiri melakukan strategi pemasaran atau promosi kepada seluruh nasabahnya dengan menawarkan secara langsung kepada nasabah yang datang untuk melakukan pembukaan rekening atau melakukan transaksi yang lain, dan bank juga memperbanyak poster atau spanduk pemberitahuan tentang layanan *mobile banking* ini. Bahkan Bank Syariah Mandiri itu sendiri juga melakukan sosialisasi kepada seluruh nasabahnya tentang manfaat dan kegunaan *mobile banking* ini agar mereka mengerti dan memahami bahwa *mobile banking* ini sangat lah membantu segala urusan transaksi mereka, sehingga nasabah bisa tertarik untuk menggunakan jasa layanan *mobile banking* tersebut.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat, penulis memiliki beberapa saran diantaranya sebagai berikut :

1. Setiap pelayanan dan jasa perbankan tentu perlu adanya peningkatan agar para nasabah terutama nasabah pengguna layanan *mobile banking* merasa dimudahkan dan selalu menggunakan jasa layanan *mobile banking* dalam setiap transaksinya. Sebagaimana halnya peningkatan terhadap layan *mobile banking* ini harus diperhatikan agar tidak ketinggalan dengan teknologi lain. Seperti yang diketahui pada zaman saat ini banyak sekali teknologi-teknologi yang

berkembang, jadi bank harus memperhatikan setiap layanan yang dibutuhkan para nasabahnya agar nasabahnya merasa puas dan ingin selalu menggunakan layanan *mobile banking*.

2. Setiap *aplikasi* atau layanan tentu harus ada peningkatan, jadi bank harus selalu memperhatikan apa yang dibutuhkan nasabahnya agar mereka tidak bosan dengan apa yang ada tanpa adanya peningkatan, bank harus mengeluarkan inovasi-inovasi yang terbaru dan *terupdate* agar layanan mereka tidak ketinggalan dari bank-bank lain.
3. Cara untuk menarik minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking* bisa menggunakan berbagai cara pemasaran, promosi dan *sosialisasi* kepada masyarakat agar lebih mengerti dan memahami apa itu *mobile banking*, bank harus menjelaskan apa saja layanan yang diberikan dan manfaat menggunakan *mobile banking*, supaya masyarakat paham, mengerti dan tertarik ingin menggunakan layanan *mobile banking*. Bank harus lebih memperhatikan apa yang dibutuhkan nasabahnya, bank harus bekerja lebih keras lagi dalam pemasaran dan promosi agar semua produk dan layanan yang mereka miliki bisa diminati dan dinikmati oleh nasabahnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Boone, Louis E dan Kurtz, David L. 2010. *Pengantar Bisnis Kontemporer. Terjemahan Anwar Fadriansyah*. Jakarta: Erlangga.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. *Edisi Keempat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. 2005. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Utama.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia jilid satu. Jakarta: Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, implementasi dan kontrol, Edisi Sebelas. Alih Bahasa, Hendra Teguh*. Jakarta: Penerbit PT. Prenhallindo.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2004. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Rosdakaya.
- Sistaningrum, Widyaningtyas. 2002. *Manajemen Penjualan Produk*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sinambela, Lijan Poltak. DKK. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Aksara.
- Stanton, William J. 2001. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Sudarsono, Ahmad. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi Ilustrasi*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Turban, Leidner, 2008. *Information Technology for Manajement*. USA: John Willey & Son's Inc.
- Turban, Rainer and Potter. 2007. *Pengantar Teknologi Informasi: Edisi 3*. Jakarta: Salemba Infotek.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Toha, Miftah. 2003. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan. Jakarta: Sekretariat Negara.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

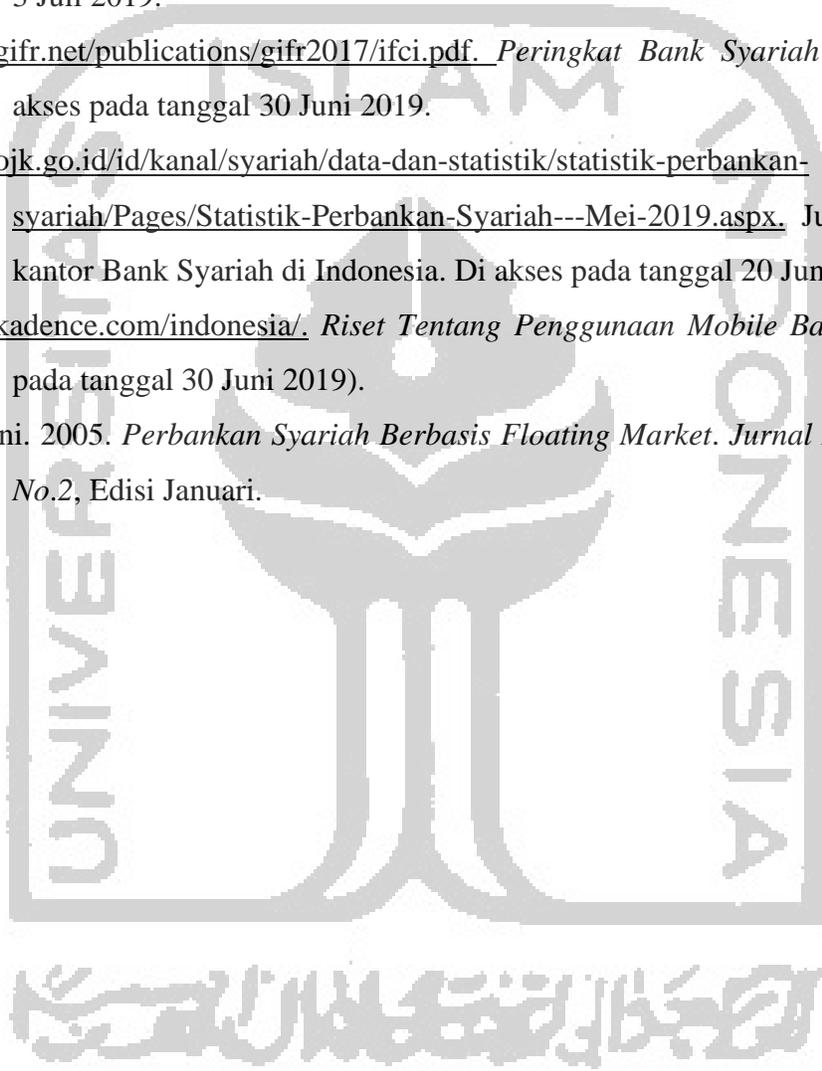
www.syariahmandiri.co.id. *Fasilitas Layanan Mobile Banking*. Di akses pada tanggal 3 Juli 2019.

www.gifr.net/publications/gifr2017/ifci.pdf. *Peringkat Bank Syariah di Dunia*. Di akses pada tanggal 30 Juni 2019.

www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah---Mei-2019.aspx. Jumlah jaringan kantor Bank Syariah di Indonesia. Di akses pada tanggal 20 Juni 2019.

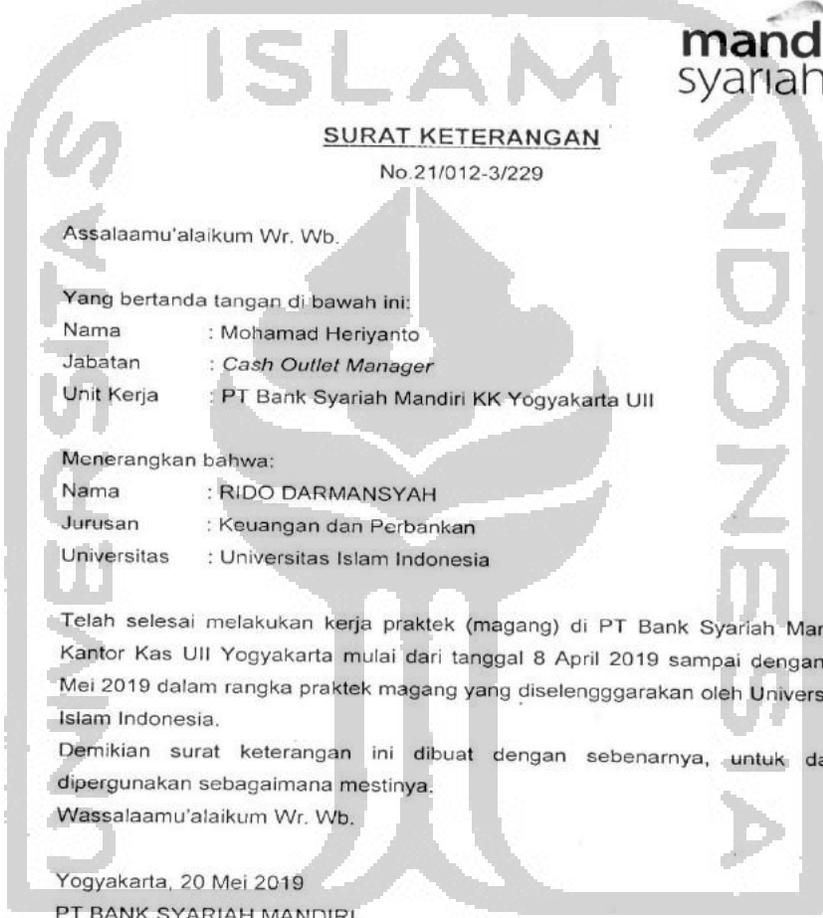
www.kadence.com/indonesia/. *Riset Tentang Penggunaan Mobile Bankin*. Di akses pada tanggal 30 Juni 2019).

Yusdani. 2005. *Perbankan Syariah Berbasis Floating Market*. *Jurnal Millah*, Vol.IV, No.2, Edisi Januari.



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan Magang Kerja



ISLAM

mandiri
syariah

SURAT KETERANGAN
No.21/012-3/229

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mohamad Heriyanto
Jabatan : *Cash Outlet Manager*
Unit Kerja : PT Bank Syariah Mandiri KK Yogyakarta UII

Menerangkan bahwa:

Nama : RIDO DARMANSYAH
Jurusan : Keuangan dan Perbankan
Universitas : Universitas Islam Indonesia

Telah selesai melakukan kerja praktek (magang) di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta mulai dari tanggal 8 April 2019 sampai dengan 10 Mei 2019 dalam rangka praktek magang yang diselenggarakan oleh Universitas Islam Indonesia.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 20 Mei 2019
PT BANK SYARIAH MANDIRI
KK Yogyakarta UII

[Signature]
Mohamad Heriyanto
Cash Outlet Manager

Lampiran 2: Lembar Format Kuesioner

SURVEI KETERTARIKAN NASABAH DALAM PENGGUNAAN MOBILE BANKING BANK SYARIAH MANDIRI

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh
Perkenalkan Nama saya Rido Darmansyah mahasiswa D3 Perbankan Dan Keuangan Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Saat ini sedang melakukan penelitian tugas akhir guna sebagai syarat kelulusan. Sehubungan dengan ini saya sangat mengharapkan bantuan dari saudara/i untuk meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan dalam kuisisioner ini. Jawaban yang saudara/i berikan akan sangat bermanfaat bagi hasil penelitian yang saya lakukan. Demikianlah permohonan ini saya sampaikan atas kesediaan saudara/i untuk mengisi kuisisioner ini saya ucapkan banyak terimakasih. Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

* Wajib

Apakah anda pengguna Mobile Banking Bank Syariah Mandiri, kalau benar silahkan dilanjutkan. *

- Ya
 Tidak

Nama Lengkap *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

- Laki-laki
 Perempuan

Usia *

- < 20
 20-30
 > 30

Pekerjaan *

- Pelajar/Mahasiswa
 Karyawan Swasta
 PNS
 Lain-lain

BERIKUTNYA

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

SURVEI KETERTARIKAN NASABAH DALAM PENGGUNAAN MOBILE BANKING BANK SYARIAH MANDIRI

* Wajib

ISURVEI KETERTARIKAN NASABAH DALAM PENGGUNAAN MOBILE BANKING BANK SYARIAH MANDIRI

PETUNJUK PENGISIAN

Pilihlah salah satu jawaban untuk setiap pertanyaan-pertanyaan di bawah ini berdasarkan pendapat anda dengan pilihan:

- STS = Sangat Tidak Setuju
- TS = Tidak Setuju
- S = Setuju
- SS = Sangat Setuju

Saya mengetahui tentang mobile banking Bank Syariah Mandiri?

*

- SS
- S
- TS
- STS

Menurut saya prosedur pengaktifan mobile banking Bank Syariah Mandiri sangatlah mudah dan cepat *

- SS
- S
- TS
- STS

Saya merasa mudah dan mengerti ketika belajar menggunakan mobile banking Bank Syariah Mandiri *

- SS
- S
- TS
- STS

Saya merasa penggunaan pin/kata sandi pada mobile banking Bank Syariah Mandiri sangatlah mudah *

- SS
- S
- TS
- STS

Menurut saya keamanan bertransaksi menggunakan mobile banking Bank Syariah Mandiri terjamin dan terpercaya *

- SS
- S
- TS
- STS

Saya merasa fitur-fitur mobile banking Bank Syariah Mandiri sangatlah mudah untuk di pelajari *

- SS
- S
- TS
- STS

Menggunakan mobile banking Bank Syariah Mandiri dapat membuat transaksi saya lebih mudah dan praktis *

- SS
- S
- TS
- STS

Menggunakan mobile banking Bank Syariah Mandiri dapat mengakses berbagai informasi tentang transaksi perbankan saya *

- SS
- S
- TS
- STS

Saya selalu menggunakan mobile banking Bank Syariah Mandiri ketika melakukan berbagai transaksi *

- SS
- S
- TS
- STS

Dengan menggunakan mobile banking dapat meningkatkan transaksi dan menghemat waktu saya *

- SS
- S
- TS
- STS

Dengan menggunakan mobile banking dapat meningkatkan efektivitas saya dalam menyelesaikan berbagai transaksi *

- SS
- S
- TS
- STS

Menggunakan mobile banking Bank Syariah mandiri merupakan pengalaman yang baru dan menyenangkan bagi saya *

- SS
- S
- TS
- STS

Saya merasa jika tidak menggunakan mobile banking, saya akan ketinggalan informasi dan zaman *

- SS
- S
- TS
- STS

Saya merasa menggunakan mobile banking Bank Syariah Mandiri sangatlah mudah dan cepat untuk di pelajari *

- SS
- S
- TS
- STS

Menurut saya biaya-biaya yang dikenakan pada mobile banking sangatlah mahal dan membebankan *

- SS
- S
- TS
- STS

Penggunaan mobile banking membuat saya lebih boros dalam mengatur keuangan dan bertransaksi *

- SS
- S
- TS
- STS

Layanan pada mobile banking Bank Syariah Mandiri sesuai dengan kebutuhan dan harapan saya *

SS

S

TS

STS

Saya merasa tidak aman dan efisien melakukan pembayaran pada mobile banking *

SS

S

TS

STS

Saya khawatir transaksi yang saya lakukan di mobile banking Bank Syariah Mandiri tidak berjalan dengan prosedur dan semestinya *

SS

S

TS

STS

Saya menggunakan mobile banking Bank Syariah Mandiri secara terus menerus dan berkelanjutan *

SS

S

TS

STS

KEMBALI

KIRIM

Lampiran 3: Lembaran Hasil Kuesioner Data Responden

No	Pertanyaan-pertanyaan yang di ajukan kepada responden?	SS	S	TS	STS	Responden
1	Saya mengetahui tentang mobile banking Bank Syariah Mandiri?	14	21			35
2	Menurut saya prosedur pengaktifan mobile banking Bank Syariah Mandiri sangatlah mudah dan cepat?	16	19			35
3	Saya merasa mudah dan mengerti ketika belajar menggunakan mobile banking Bank Syariah Mandiri?	13	22			35
4	Saya merasa penggunaan pin/kata sandi pada mobile banking Bank Syariah Mandiri sangatlah mudah?	12	23			35
5	Menurut saya keamanan bertransaksi menggunakan mobile banking Bank Syariah Mandiri terjamin dan terpercaya?	10	25			35
6	Saya merasa fitur-fitur mobile banking Bank Syariah Mandiri sangatlah mudah untuk dipelajari?	10	24	1		35
7	Menggunakan mobile banking Bank Syariah Mandiri dapat membuat transaksi saya lebih mudah dan praktis?	10	25			35
8	Menggunakan mobile banking Bank Syariah Mandiri dapat mengakses berbagai informasi tentang transaksi perbankan saya?	9	26			35
9	Saya selalu menggunakan mobile banking Bank Syariah Mandiri ketika melakukan berbagai transaksi?	5	23	7		35

10	Dengan menggunakan mobile banking dapat meningkatkan transaksi dan menghemat waktu saya?	11	23	1		35
11	Dengan menggunakan mobile banking dapat meningkatkan efektivitas saya dalam menyelesaikan berbagai transaksi?	11	23		1	35
12	Menggunakan mobile banking Bank Syariah Mandiri merupakan pengalaman yang baru dan menyenangkan bagi saya?	7	25	2	1	35
13	Saya merasa jika tidak menggunakan mobile banking, saya akan ketinggalan informasi dan zaman?	6	25	3	1	35
14	Saya merasa menggunakan mobile banking Bank Syariah Mandiri sangatlah mudah dan cepat untuk di pelajari?	8	27			35
15	Menurut saya biaya-biaya yang dikenakan pada mobile banking sangatlah mahal dan membebankan?	5	5	20	5	35
16	Penggunaan mobile banking membuat saya lebih boros dalam mengatur keuangan dan bertransaksi?		13	16	6	35
17	Layanan pada mobile banking Bank Syariah Mandiri sesuai dengan kebutuhan dan harapan saya?	7	26	2		35
18	Saya merasa tidak aman dan efisien melakukan pembayaran pada mobile banking?	1	25	3	5	35
19	Saya khawatir transaksi yang saya lakukan di mobile banking Bank Syariah Mandiri tidak berjalan dengan prosedur dan semestinya?	2	9	19	5	35

20	Saya menggunakan mobile banking Bank Syariah Mandiri secara terus-menerus dan berkelanjutan?	5	22	8		35
----	--	---	----	---	--	----

Keterangan:

A. Penilaian:

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

B. Indikator Penilaian:

1. Kemudahan dalam aktivasi pada *mobile banking* Bank Syariah Mandiri.
2. Keefektifan, kepraktisan, kemudahan penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri.
3. Kelengkapan fitur dan tampilan (*interface*) pada *mobile banking* Bank Syariah Mandiri.
4. Kecepatan, keakuratan, dan kelengkapan informasi pada *mobile banking* Bank Syariah Mandiri.
5. Keamanan dan kenyamanan penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri.
6. Ketersediaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri selama 24 Jam.
7. Biaya penggunaan pada *mobile banking* Bank Syariah Mandiri.