

**PROSES PEMBUKAAN REKENING *ONLINE* MELALUI APLIKASI  
*MOBILE BANKING* PT. BANK SYARIAH MANDIRI  
KANTOR CABANG DENPASAR**

**Laporan Magang**



**Disusun Oleh :**

**Tiara Ardia Prameisty**

**17213023**

**Program Studi Perbankan dan Keuangan  
Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia  
2020**

**PROSES PEMBUKAAN REKENING *ONLINE* MELALUI APLIKASI  
*MOBILE BANKING* PT. BANK SYARIAH MANDIRI  
KANTOR CABANG DENPASAR**

**Laporan Magang**

Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika

**Universitas Islam Indonesia**

**Disusun Oleh:**

**Tiara Ardia Prameisty**

**17213023**

**Program Studi Perbankan dan Keuangan  
Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia**

**2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**LAPORAN MAGANG**

**PROSES PEMBUKAAN REKENING *ONLINE* MELALUI APLIKASI**  
***MOBILE BANKING* PT. BANK SYARIAH MANDIRI**  
**KANTOR CABANG DENPASAR**



**Disusun Oleh :**

**Nama** : Tiara Ardia Prameisty  
**No. Mahasiswa** : 17213023  
**Jurusan** : Perbankan dan Keuangan

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing  
pada tanggal : 20 Mei 2020

Dosen Pembimbing



(Nur Ellyanawati ER, SE., MM)

## PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

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



Yogyakarta, 20 Mei 2020

Penulis



Tiara Ardia Prameisty

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

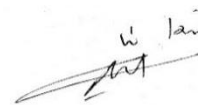
Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, tidak lupa shalawat dan salam penulis curah limpahkan kepada nabi besar Muhammad SAW, berkat bantuan dan dorongan dari semua pihak yang membantu terselesaikan tugas akhir ini dengan judul “Proses Pembukaan Rekening *Online* Melalui Aplikasi *Mobile* Banking PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar”.

Penyusunan Laporan magang sebagai Tugas Akhir ini diajukan sebagai syarat menyelesaikan pendidikan jenjang Diploma III Fakultas Bisnis dan ekonomika Program Studi Perbankan dan Keuangan di Universitas Islam Indonesia. Maka dengan itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih atas segala petunjuk, bimbingan, dan bantuannya kepada:

1. Allah SWT atas segala karunia yang telah diberikan kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Terimakasih untuk kedua orang tua dan adik yang telah memberikan kasih sayang, restu, doa, dan masukan selama ini.
3. Ibu Dra. Diana Wijayanti, M.Si. selaku Ketua Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
4. Ibu Aidha Trisanty, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama perkuliahan.

5. Ibu Nur Ellyanawati E R, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang memberikan pengarahan dan penyusunan Tugas Akhir.
6. Seluruh Dosen Program Diploma III Ekonomi Keuangan dan Perbankan yang telah memberikan ilmu pengetahuan.
7. Bapak Khoerul Wajid, selaku *Branch Manager* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar yang telah menerima, memberikan arahan, dan dukungan selama proses magang.
8. Ibu Meirina Anggraeni selaku *Branch Operation* dan *Service Manager* BSM yang telah memberikan masukan, bimbingan, arahan pekerjaan, tugas selama proses magang.
9. Ibu Natasha Rizky Annisa selaku *Back Office* BSM yang telah memberikan kemudahan dan informasi selama proses magang.
10. Seluruh Karyawan BSM yang telah memberikan dukungan, semangat, informasi, selama proses magang.
11. Terimakasih untuk Arika, Ayu, Estu, Nadia, Yusrila dan teman-teman perbankan A 2017 yang telah memberikan motivasi dan semangat selama ini.
12. Semua pihak yang telah membantu penyusunan Tugas Akhir yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Yogyakarta, 20 Mei 2020  
Penulis



Tiara Ardia Prameisty

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1    Dasar Pemikiran Magang .....	1
1.2    Tujuan Magang.....	2
1.3    Target Magang.....	2
1.4    Bidang Magang .....	2
1.5    Lokasi Magang .....	3
1.6    Jadwal Magang.....	3
1.7    Sistematika Penulisan Laporan Magang .....	4
BAB II : LANDASAN TEORI.....	6
2.1    Bank.....	6
2.1.1    Pengertian Bank .....	6
2.1.2    Jenis-jenis Bank .....	6
2.2    Bank Syariah .....	6
2.2.1    Pengertian Bank Syariah.....	6
2.2.2    Produk dan Jasa Layanan Bank Syariah .....	7
2.3 <i>Elektronik Banking</i> .....	9
2.3.1    Pengertian <i>E-Banking</i> .....	9
BAB III : ANALISIS DESKRIPTIF .....	12
3.1    Data Umum .....	12
3.1.1    Sejarah Bank Syariah Mandiri .....	12
3.1.2    Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri .....	13
3.1.3    Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar.....	14

3.2	Data Khusus .....	16
3.2.1	Proses Pembukaan Rekening <i>Online</i> Dengan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> PT. Bank Syariah Mandiri .....	16
3.2.2	Keuntungan Pembukaan Rekening <i>Online</i> Dengan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Mandiri .....	21
	Keuntungan Pembukaan Rekening <i>Online</i> Dengan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Mandiri : .....	21
3.2.3	Hambatan yang Dihadapi dalam penggunaan Aplikasi Mandiri Syariah <i>Mobile</i> dan Solusinya.....	22
BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN .....		23
4.1	Kesimpulan.....	23
4.2	Saran.....	24

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN





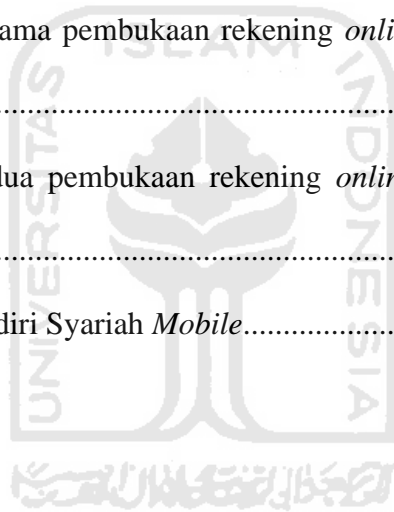
## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Magang di PT Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar .....4



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Lokasi PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar .....	3
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar.....	13
Gambar 3.2 Proses <i>download</i> pada aplikasi Mandiri Syariah <i>Mobile</i> .....	16
Gambar 3.3 Langkah pertama pembukaan rekening <i>online</i> pada aplikasi mandiri syariah <i>Mobile</i> .....	16
Gambar 3.4 Langkah kedua pembukaan rekening <i>online</i> pada aplikasi mandiri syariah <i>Mobile</i> .....	17
Gambar 3.5 Aktivasi Mandiri Syariah <i>Mobile</i> .....	18



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Brousur Langkah Buka Rekening PT. Bank Syariah Mandiri Secara

*Online*

Lampiran 2 : Surat Keterangan Magang di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor

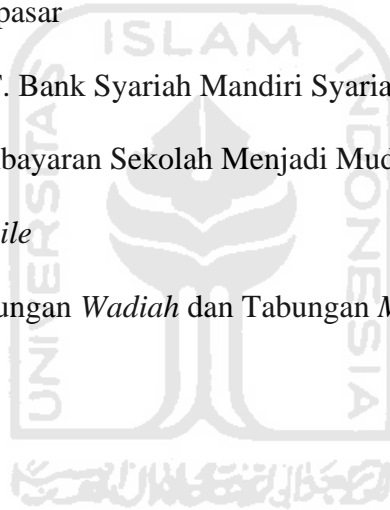
Cabang Denpasar

Lampiran 3 : Informasi PT. Bank Syariah Mandiri Syariah

Lampiran 4 : Brousur Pembayaran Sekolah Menjadi Mudah dengan Mandiri

*Syariah Mobile*

Lampiran 5 : Brousur Tabungan *Wadiah* dan Tabungan *Mudharabah* berkah



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Dasar Pemikiran Magang

Indonesia adalah negara yang mayoritas masyarakat sering menggunakan internet melalui telepon seluler dibandingkan menggunakan perangkat lainnya. Kehidupan masyarakat pun seiring waktu mengikuti kemajuan, yang dulu masyarakat harus datang ke bank untuk mengurus persoalan bank kini hanya dengan sentuhan jari semua bisa terselesaikan.

Inovasi baru yang ditawarkan oleh aplikasi *mobile banking* yaitu buka rekening secara *online*. Jika dahulu harus repot datang ke bank untuk membuka rekening, mengisi formulir dengan tulisan tangan, serta bertatap muka langsung dengan *customer service*. kini, menggunakan *smartphone* semua bisa teratasi.

Menurut Peraturan Bank Indonesia No.9/15/PBI/2007, "*Electronic-Banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik antara lain *ATM, Phone Banking, Electronic Fund Transfer, Internet Banking, Mobile Phone*".

Banyak masyarakat yang ingin membuka rekening untuk menabung, menata masa depan, usaha, bayar pendidikan, dan membeli sesuatu yang diinginkan dengan cara menabung akan tetapi terhalang oleh kesibukannya. kini Bank Syariah Mandiri menciptakan fitur buka rekening *online*, cukup dengan sambungan internet dan aplikasi *mobile banking* semua bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja.

Fitur pembukaan rekening *online* memberikan kemudahan dan kenyamanan terutama *milenial* dalam bertransaksi perbankan dan membuat PT. Bank Syariah Mandiri terus berinovasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik.

Oleh karena itu Berdasarkan uraian diatas, Tugas Akhir ini mengangkat judul **“Proses Pembukaan Rekening *Online* Melalui Aplikasi *Mobile Banking* PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar”**.

## **1.2 Tujuan Magang**

Berdasarkan dasar pemikiran magang diatas, maka tujuan dari pelaksanaan magang adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui proses pembukaan rekening *online* dengan aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Mandiri.
2. Mengetahui keuntungan pembukaan rekening *online* dengan aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Mandiri.

## **1.3 Target Magang**

Target yang ingin dicapai dalam kegiatan magang di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar Adalah :

1. Mampu menjelaskan proses pembukaan rekening *online* dengan aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Mandiri.
2. Mampu menjelaskan keuntungan pembukaan rekening *online* dengan aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Mandiri.

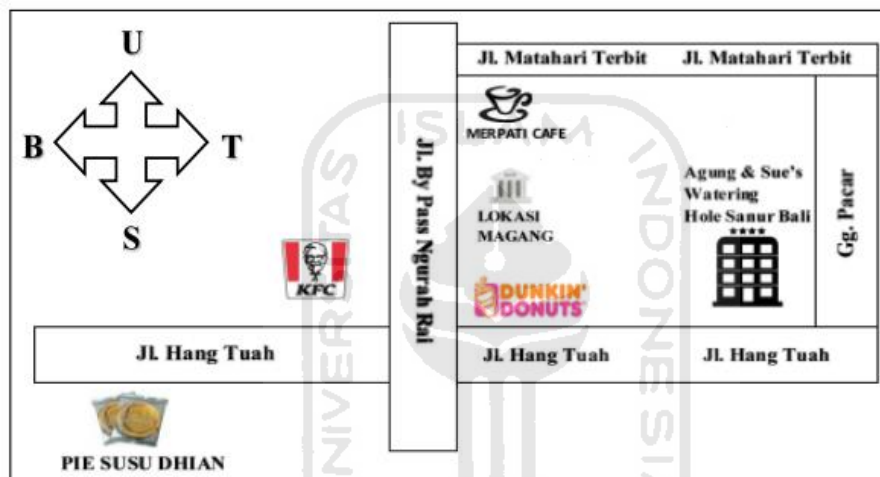
## **1.4 Bidang Magang**

Bidang magang pada penulisan tugas akhir ini adalah berada pada unit *Teller* dan *Customer Services*, karena pada unit *Customer Services* berkaitan dengan

proses dalam pembukaan rekening online pada aplikasi *mobile banking*. Sementara di unit *teller* berkaitan dengan transaksi pemindahbukuan.

### 1.5 Lokasi Magang

Lokasi Magang dilaksanakan di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar beralamat di Jl. By Pass Ngurah Rai No.27, Sanur, Kec. Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali 80227.



Gambar 1.1 Lokasi PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar .

### 1.6 Jadwal Magang

Jadwal magang yang dilaksanakan di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar dimulai pada 24 Februari 2020 sampai dengan 18 Maret 2020.

Berikut ini adalah jadwal pelaksanaan magang:

Tabel 1.1 Jadwal Magang di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar

No	Keterangan	Februari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pelaksanaan Magang				█	█	█	█	█				
2.	Bimbingan Dosen					█	█	█	█	█	█	█	█
3.	Penyusunan Laporan Magang						█	█	█	█	█	█	█

### 1.7 Sistematika Penulisan Laporan Magang

Sistematika penulisan laporan magang disusun dalam 4 (empat) bab yang berisikan sebagai berikut ini:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan tentang dasar pemikiran magang, tujuan magang, target magang, bidang magang, lokasi magang, jadwal magang, sistematika penulisan laporan magang.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisikan tentang teori-teori yang memiliki keterkaitan dengan judul laporan magang, seperti tentang pengertian bank syariah, produk di bank syariah, *elektronik banking*.

#### **BAB III : ANALISIS DESKRIPTIF**

Pada bab ini menjelaskan tentang data umum dan data khusus. Data umum berisikan gambaran umum, visi dan misi perusahaan, sedangkan data khusus berisikan tentang data hasil laporan magang sesuai dengan topik pembahasan.

#### **BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil laporan magang di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar serta saran bagi PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar.





## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Bank**

##### **2.1.1 Pengertian Bank**

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, pengertian bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau dalam bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

##### **2.1.2 Jenis-jenis Bank**

Jenis-jenis perbankan menurut pasal 5 Undang-undang nomor 7 Tahun 1992 adalah :

1. Bank Umum, adalah bank yang dapat memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
2. Bank Perkreditan Rakyat, adalah bank yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan dan atau bentuk lain yang dipersamakan dengan hal itu.

#### **2.2 Bank Syariah**

##### **2.2.1 Pengertian Bank Syariah**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, pengertian bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan pada prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

## 2.2.2 Produk dan Jasa Layanan Bank Syariah

Produk dan jasa layanan yang ditawarkan oleh bank syariah kepada nasabah adalah sebagai berikut (Wirosa, 2009) :

### 1. Produk Penghimpunan Dana

Produk penghimpunan dana terdiri dalam bentuk tabungan, giro, dan deposito. Prinsip yang diterapkan yaitu :

#### 1. Prinsip *Wadiah*

*Wadiah* dapat diartikan sebagai titipan dari satu pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja penyimpan menghendakinya.

Jenis *wadiah* di bedakan dalam dua jenis yaitu :

- a. *Wadiah yad-amanah*, titipan dimana penerima titipan tidak boleh memanfaatkan barang titipan tersebut sampai diambil kembali oleh penitip.
- b. *Wadiah yad-dhamanah* adalah titipan dimana barang titipan selama belum dikembalikan kepada penitip dapat dimanfaatkan oleh penerima titipan. Apabila hasil pemanfaatan tersebut diperoleh keuntungan maka seluruhnya menjadi hak penerima titipan.

#### 2. Prinsip *Mudharabah*

*Mudharabah* adalah suatu kerjasama kemitraan yang terdapat pada zaman *jahiliah* yang diakui Islam. Sebagai suatu akad atas perjanjian atas sekian uang untuk dipertindakan oleh *amil* (pengusaha) dalam perdagangan, kemudian keuntungannya dibagikan diantara keduanya menurut syarat-syarat yang

ditetapkan terlebih dahulu, baik dengan sama rata, maupun dengan kelebihan yang satu atas yang lain.

- a. *Mudharabah muthlaqah*, yaitu pihak pengusaha “diberi kuasa penuh untuk menjalankan proyek tanpa larangan atau gangguan apapun”. Urusan yang berkaitan dengan proyek itu dan tidak terikat dengan waktu, tempat, jenis, perusahaan dan pelanggan. *Mudharabah Mutlaqah* ini pada usaha perbankan syariah diaplikasikan pada tabungan, dan deposito.
- b. *Mudharabah Muqaidah* atau *Muqayyadah* (investasi terkait) , yaitu pemilik dana (*shahibul maal*) membatasi atau memberi syarat kepada *mudharib* dalam pengelolaan dana.

## 2. Produk Penyaluran Dana

### 1. Prinsip Jual beli (*Ba'i*)

Prinsip jual beli (*Ba'i*) dilakukan karena adanya pemindahan kepemilikan barang, serta keuntungan bank disebutkan diawal termasuk harga dari harga yang dijual (Muhamad, 2014). Terdapat 3 jenis prinsip jual beli yaitu:

- a. *Ba'i Al-Murabahah* yaitu jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati antara bank dengan nasabah, dimana harga barang disebutkan oleh bank kepada nasabahnya dan memberikan keuntungan dalam jumlah tertentu sesuai dengan kesepakatan.

- b. *Ba'i As-Salam* yaitu jual beli barang dengan pembayaran dimuka dan penyerahan dikemudian hari dengan persyaratan tertentu.
- c. *Ba'i Al-Istishna* yaitu jual beli dalam bentuk pemesanan pembuatan barang tertentu yang disepakati antara pemesan atau pembeli dan pembuat / penjual dengan kriteria dan persyaratan tertentu dengan pembayaran dimuka, dicicil, atau ditangguhkan sampai jangka waktu tertentu.

## 2.3 *Elektronik Banking*

### 2.3.1 Pengertian *E-Banking*

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (Mengetahui Operasional Perbankan 1:2014:59-60) adalah pelayanan jasa bank yang diberikan kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan yang dapat dilakukan dimana saja melalui internet.

*E-Banking* ini adalah teknologi informasi yang dimanfaatkan oleh bank untuk menjawab memuaskan nasabah. Karena *E-banking* dapat memberikan *servis* yang cepat, aman, nyaman murah dan tersedia setiap saat dan dapat diakses dari mana saja baik itu dari *HP*, Komputer, laptop atau *note book*. Jenis jenis produk *E-banking* yaitu :

1. *Internet Banking* yaitu layanan *e-banking* yang dimana nasabah dapat melakukan transaksi via internet dengan menggunakan komputer. Dan terdapat Fitur transaksi atau informasi seperti jasa atau produk bank, informasi saldo rekening, transaksi pemindahbukuan antar rekening.

2. *SMS Banking* adalah memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via telepon genggam dengan perintah SMS. Fitur transaksi yang dilakukan



3. yaitu informasi saldo rekening, pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), dan pembelian *voucher*.
4. *Phone Banking* adalah memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan bank via telepon. Maka tersedia pula nomor akses khusus via telepon genggam bertarif panggilan *flat* dari manapun nasabah berada.
5. ATM (*automated teller machine*) adalah saluran *e-Banking*, Fitur tradisional ATM yaitu untuk mengetahui informasi saldo dan melakukan penarikan tunai, saat perkembangannya, fitur semakin bertambah yang memungkinkan untuk melakukan pemindahbukuan antar rekening, pembayaran, dan transfer ke bank lain.

6. *Mobile Banking*

Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 19/POJK.03/2014. Tentang Layanan Keuangan Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif “*mobile banking* adalah layanan untuk melakukan transaksi perbankan melalui telepon seluler, sebagaimana dimaksud dalam ketentuan mengenai kegiatan usaha dan jaringan kantor berdasarkan modal inti”.

Beberapa fitur pada mobile banking yaitu transfer antar rekening, pembayaran tagihan listrik dan sebagainya, pembelian seperti voucher dan informasi rekening, bahkan melakukan pembayaran zakat sehingga mempermudah nasabah dalam kegiatan sehari-harinya.

## **BAB III**

### **ANALISIS DESKRIPTIF**

#### **3.1 Data Umum**

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

Hadir sejak tahun 1999, Bank Syariah Mandiri adalah hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter pada tahun 1997-1998. Sejak Juli 1997, terjadi dampak krisis dirasakan oleh PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi. Sehingga usaha yang dilakukan BSB tersebut mengundang investor asing dan melakukan upaya penggabungan (*merger*) dengan beberapa bank lain.

Pada tanggal 31 Juli 1999, penggabungan (*merger*) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank *Exim*, dan Bapindo) dilakukan pemerintah agar menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero). Kemudian, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. ditempatkan dan ditetapkan sebagai pemilik mayoritas baru BSB. Konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah dilakukan oleh PT. Bank Mandiri.

Bank Mandiri, merupakan respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, memberikan peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah dan perubahan kegiatan usahan BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia.

25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama

menjadi PT Bank Syariah Mandiri. PT Bank Syariah Mandiri membangun Indonesia yang lebih baik, dan sebagai bank yang melandasi kegiatan operasionalnya dengan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani.

### 3.1.2 Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri memiliki visi dan misi sebagai berikut ini:

#### 1. Visi

“Bank Syariah Terdepan dan Modern”

##### a. Untuk Nasabah

BSM merupakan bank pilihan yang memberikan manfaat, menentramkan dan memakmurkan.

##### b. Untuk Pegawai

BSM merupakan bank yang menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir profesional.

##### c. Untuk Investor

Institusi keuangan syariah Indonesia yang terpercaya yang terus memberikan value berkesinambungan.

#### 2. Misi

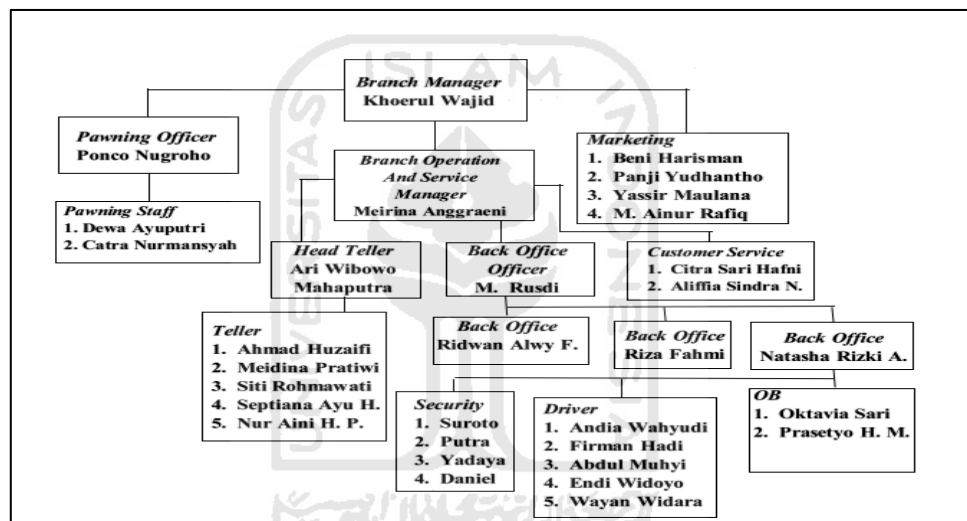
1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
2. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
3. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.



4. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
5. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
6. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

### 3.1.3 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar

Berikut ini adalah susunan struktur organisasi dari PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Denpasar:



Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar

Berdasarkan gambar 3.1 di atas penjelasan mengenai Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang yaitu :

1. *Branch Manager* adalah pimpinan cabang yang bertanggung jawab kepada direktur utama atas seluruh kegiatan operasional dan perkembangan cabang, melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan dan memberikan solusi atas permasalahan yang ada.

2. *Branch Operation and Service Manager* adalah memastikan pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi, memastikan ketersediaan likuiditas yang memadai.
3. *Pawning Officer* adalah memastikan pencapaian target bisnis Gadai Emas BSM yang telah ditetapkan, memastikan akurasi penaksiran barang jaminan.
4. *Pawning Staff* adalah memeriksa kelengkapan dokumen aplikasi gadai dan menindak lanjuti permohonan pembiayaan gadai dengan ketentuan yang berlaku.
5. *Marketing* adalah memenuhi target, penjualan produk bank, menawarkan produk.
6. *Customer Service* adalah memberikan informasi produk, membantu nasabah dalam memproses permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro, deposito dan keluhan nasabah.
7. *Head Teller* adalah mengawasi *teller* yang lain dan membantu *teller* lain untuk menemukan selisih apabila jika pada akhir hari debit dan kredit tidak seimbang, mengawasi uang tunai di laci *teller*, menyiapkan laporan kas harian untuk pembukuan.
8. *Teller* adalah melakukan transaksi tunai dan non tunai, mengelola uang yang layak dan tidak layak edar atau uang palsu, mengelola saldo kas *teller* sesuai limit yang di tentukan.

9. *Back Office Officer* adalah yang mengawasi atau membantu *Back Office* yang lain untuk laporan penjualan dan pemasaran keuangan, administrasi.
10. *Back Office* adalah mengurus laporan penjualan atau pemasaran keuangan ataupun masalah administrasi, mengelola urusan utang piutang.
11. *Security* adalah melindungi keamanan nasabah pada saat mengunjungi situs bank atau pada saat bertransaksi.
12. *Driver* adalah Mengantar dan menjemput pegawai yang dinas luar, dan memastikan kendaraan siap pakai seperti perlengkapan kendaraan, oli, air radiator, ban.
13. *Office Boy* adalah Menata dan menjaga kebersihan, peralatan dan perlengkapan kerja pegawai dan memberikan kemudahan dalam bekerja seperti membantu *frontliner*, fotokopi dokumen dan terkait dengan operasional bank.

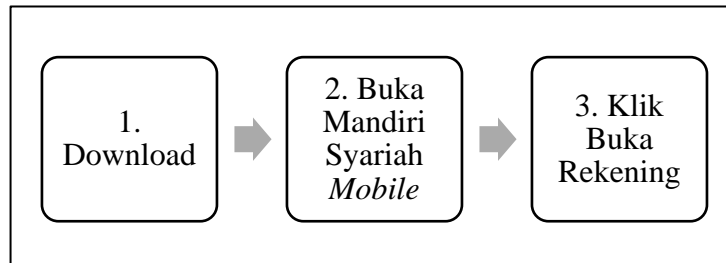
## **3.2 Data Khusus**

### **3.2.1 Proses Pembukaan Rekening *Online* Dengan Aplikasi *Mobile Banking* PT.**

Bank Syariah Mandiri

Pembukaan rekening *online* PT. Bank Syariah Mandiri meliputi :

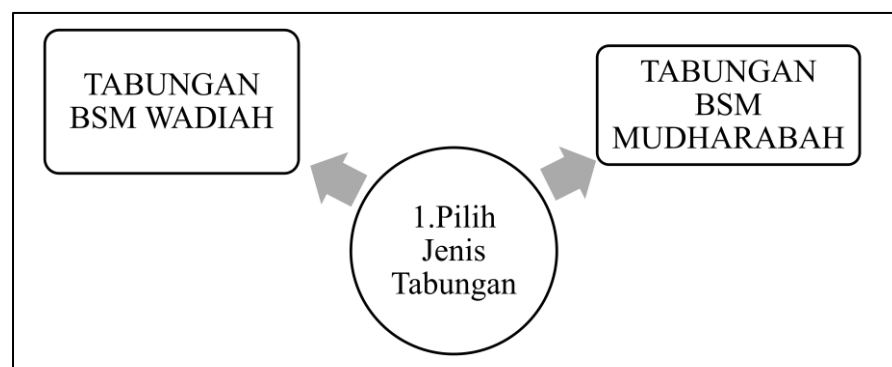
1. Proses *download* pada Aplikasi Mandiri Syariah *Mobile*



Gambar 3.2 Proses *download* aplikasi Mandiri Syariah *Mobile*.  
Sumber : Bank Syariah Mandiri.

Berdasarkan gambar 3.2 diatas mengenai Proses *download* aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* dapat di *download* melalui ponsel yaitu : *IOS*, *Google Play Store*, *App Store* dengan *keyword* “Mandiri Syariah *Mobile*”.
  2. Jika sudah terunduh, buka aplikasi mandiri syariah *mobile*.
  3. Setelah itu klik pada menu “Buka Rekening”.
2. Langkah pertama pembukaan rekening *online* pada aplikasi Mandiri Syariah *Mobile*



Gambar 3.3 Langkah pertama pembukaan rekening *online* pada aplikasi Mandiri Syariah *Mobile*.  
Sumber : Mandiri Syariah *Mobile*.

Berdasarkan gambar 3.3 di atas mengenai langkah pertama pembukaan rekening *online* pada aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Pilih jenis tabungan sesuai dengan keinginan yaitu Tabungan BSM *Mudharabah* atau Tabungan BSM *Wadiah*. Pada tampilan juga dijelaskan mengenai Tabungan *Wadiah* dan tabungan *Mudharabah* seperti apa dan terdapat informasi untuk nasabah.
3. Langkah kedua pembukaan rekening *online* pada aplikasi Mandiri Syariah *Mobile*.

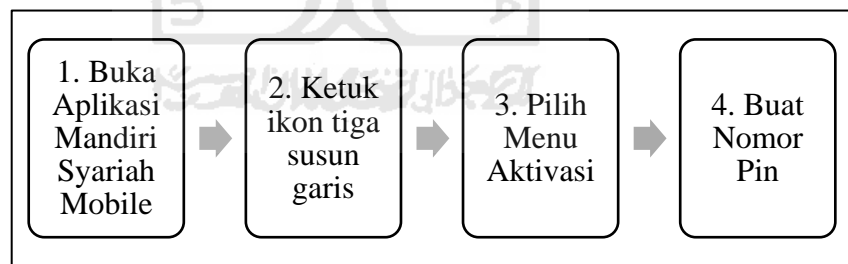


Gambar 3.4 Langkah kedua pembukaan rekening *online* pada aplikasi Mandiri Syariah *Mobile*.

Sumber : Mandiri Syariah *Mobile*.

Berdasarkan gambar 3.4 di atas mengenai langkah kedua pembukaan rekening *online* pada aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Lengkapi dokumen dan data diri setelah itu akan muncul tampilan menu, dokumen, siapkan e-KTP, NPWP (bila ada), dan tanda tangan.
2. Pada menu Verifikasi akan melakukan verifikasi (*KYC Online*), pastikan anda terhubung dengan jaringan internet yang stabil.
3. Lakukan *video call* dengan petugas bank, setelah rekening berhasil dibuat lakukan aktivasi *mobile banking*, setelah itu lakukan setoran awal melalui transfer atau setor tunai. nasabah sudah bisa melakukan transaksi tarik tunai tanpa kartu.
4. Aktivasi Mandiri Syariah *Mobile*



Gambar 3.5 Aktivasi Mandiri Syariah *Mobile*.  
Sumber : Mandiri Syariah *Mobile*.

Berdasarkan gambar 3.5 di atas mengenai Aktivasi Mandiri Syariah *Mobile* dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Buka aplikasi mandiri syariah *mobile*.
2. Lalu ketuk ikon tiga susun garis, ikon tersebut berada di

sebelah kiri atas halaman “*welcome home syariah Mandiri Mobile*”.

3. Lalu pilih menu “Aktivasi” kemudian layar ponsel akan menampilkan halaman syarat dan ketentuan. Ketuk kolom persetujuan lalu ketuk “setuju”.
4. Buat nomor pin untuk Mandiri Syariah *Mobile* lalu ketuk “Selanjutnya”. Layar ponsel akan menampilkan notifikasi aktivasi, lalu ketuk “Ok”.
5. Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu  
Berikut ini merupakan penjelasan dari Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu :
  1. Mandiri Syariah *Mobile*
    - a. Masuk ke menu “transfer” lalu pilih “Tarik tunai”.
    - b. Pilih nomor rekening yang akan digunakan.
    - c. Pilih nominal yang tersedia.
    - d. Masukkan pin MSM.
    - e. Muncul layar konfirmasi, jika setuju tekan “Selanjutnya”.
    - f. Muncul resi tarik tunai.
  2. Mesin ATM Mandiri Syariah
    - a. Pilih menu “Tarik Tunai Tanpa Kartu”.
    - b. Masukkan No Hp mandiri syariah *mobile*.
    - c. Masukkan kode tarik tunai (kode dapat dilihat pada resi tarik tunai di mandiri syariah *mobile*).

### 3.2.2 Keuntungan Pembukaan Rekening *Online* Dengan Aplikasi *Mobile Banking*

Bank Syariah Mandiri

Keuntungan Pembukaan Rekening *Online* Dengan Aplikasi *Mobile Banking*

Bank Syariah Mandiri :

1. Tidak perlu lama-lama dalam membuka rekening.
2. Dapat diakses dimana saja.
3. Bebas biaya administrasi.
4. Pelayanan pembukaan rekening dapat dilakukan sendiri melalui telepon seluler selama 24 jam sehari.
5. Tidak repot-repot mengisi formulir di bank.
6. Dapat fasilitas *mobile banking* dan *internet banking*, dalam perangkat *smartphone* bisa melakukan transaksi perbankan dan menggunakan fasilitas teknologi internet, maka semua pelayanan perbankan makin menyenangkan.
7. Lebih simpel transaksi setor atau tarik tunai tanpa kartu, saat melakukan aktifitas perbankan seperti setor atau tarik tunai makin mudah dengan Mandiri Syariah *Mobile*. seandainya lupa membawa kartu ATM maka transaksi tersebut mudah dilakukan.
8. Tidak perlu datang ke cabang untuk bertatap muka dengan *customer service* bank, dalam kondisi apapun bisa buka rekening baru dengan memanfaatkan kecanggihan dari *smartphone*.



### 3.2.3 Hambatan yang Dihadapi dalam penggunaan Aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* dan Solusinya

Hambatan yang dihadapi nasabah dapat disampaikan melalui *Call Center* atau dengan berkunjung ke kantor BSM terdekat. Beberapa keluhan yang dialami nasabah sebagai berikut :

1. Aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* sering *time out* dan membuat nasabah tidak nyaman. Solusinya bisa menghubungi *call center* atau berkunjung ke kantor BSM untuk memberikan keluhan tersebut.
2. Beberapa data tidak bisa terbaca oleh *customer service online* pada saat nasabah melakukan pembukaan rekening secara *online*. Solusinya saat pengambilan foto KTP, atau tanda tangan harus jelas jangan sampai buram, saat melakukan foto *selfie* dengan memegang KTP jangan sampai wajah terpotong.
3. Jaringan internet kurang stabil saat buka rekening online, solusinya yaitu pastikan jaringan internet stabil dan bagus, dan bisa juga memakai wifi.
4. Jika *handphone* tidak Kompatibel pada aplikasi mandiri syariah *mobile*, solusinya yaitu menanyakan kepada petugas bank, ponsel yang dimiliki bisa untuk buka rekening *online* atau tidak.
5. *Smartphone* sistem operasi android dan memiliki kamera depan untuk proses video *call* dengan *customer service online*.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya Tugas Akhir yang berjudul “Proses Pembukaan Rekening *Online* Melalui Aplikasi *Mobile Banking* PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar” maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Proses Pembukaan rekening *online* pada aplikasi mandiri syariah *mobile banking* yaitu nasabah download aplikasi mandiri syariah *mobile* di *IOS*, *Google Play Store*, *App Store*. setelah berhasil di unduh nasabah diminta pilih jenis rekening sesuai kebutuhan, lalu *upload* dokumen dan isi data diri, setelah itu melakukan *video call* petugas bank setelah rekening berhasil dibuat lakukan aktivasi *mobile banking*, setelah itu lakukan setoran awal melalui transfer atau setor tunai. nasabah sudah bisa melakukan transaksi tarik tunai tanpa kartu.
2. Keuntungan pembukaan rekening *online* pada aplikasi *mobile banking* bagi nasabah yaitu Tidak membutuhkan waktu lama dalam membuka rekening, Dapat diakses dimana saja, Bebas biaya administrasi, Pelayanan pembukaan rekening dapat dilakukan sendiri melalui telepon seluler selama 24 jam sehari, Tidak repot-repot mengisi formulir di bank, Dapat fasilitas *mobile banking* dan *internet banking*, lebih simpel transaksi setor atau tarik tunai tanpa kartu, seandainya lupa membawa kartu ATM maka transaksi tersebut mudah dilakukan.

#### 4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari Tugas Akhir, maka penulis merekomendasikan berupa saran-saran sebagai berikut :

1. Petugas bank agar memberi penjelasan secara detail kepada nasabah mengenai proses pembukaan rekening *online* pada aplikasi mandiri syariah *mobile banking* bisa menggunakan cara pemasaran, promosi dan *sosialisasi* kepada masyarakat agar lebih mengerti dan memahami apa itu pembukaan rekening *online*. terutama nasabah merasa dimudahkan dalam layanan penggunaan pembukaan rekening *online*, agar nasabah merasa puas dan merasa terbantu adanya layanan pembukaan rekening online.
2. Petugas bank agar memberikan penjelasan keuntungan pembukaan rekening *online* pada aplikasi *mobile banking* pada nasabah, agar nasabah memahami apa saja keuntungan dalam layanan pembukaan rekening *online* dan nasabah tertarik ingin menggunakan layanan pembukaan rekening *online* dan bisa diminati dan dinikmati oleh nasabahnya

**DAFTAR PUSTAKA**

Bank Syariah Mandiri. *Sejarah Bank Syariah Mandiri*, diperoleh pada 14 Maret 2020 di:<https://www.mandirisyariah.co.id/tentang-kami/sejarah>

Bank Syariah Mandiri. *Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri*, diperoleh pada 15 Maret 2020 di:<https://www.mandirisyariah.co.id/tentang-kami/visi-misi>

Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Edisi Pertama. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Ilham Efendi. *Pengertian E-Banking*, diperoleh 12 Mei 2020 di: <https://www.it-jurnal.com/pengertian-e-banking/>

Menurut Pasal 5 Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992

Menurut Peraturan Bank Indonesia No.9/15/PBI/2017

Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor.19/POJK.03/2014

Menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998

Wiroso. 2009. *Produk Perbankan Syariah*. Edisi 1 Cetakan 1. Jakarta: LPFE

Usakti



## LAMPIRAN

Lampiran 1 : Brousur langkah buka rekening PT. Bank Mandiri Syariah secara online.

**mandiri syariah**

### langkah buka rekening mandiri syariah secara online

**buka rekening**  
download dan buka mandiri syariah mobile, lalu klik buka rekening

**jenis rekening**  
pilih jenis rekening yang diinginkan

**upload dokumen**  
upload dokumen foto KTP, NPWP, foto tanda tangan dan isi data diri

**video call**  
lakukan video call untuk verifikasi

**rekening berhasil**  
rekening berhasil dibuat, bisa langsung bertransaksi

**aktivasi & setoran**  
- nasabah menerima kode aktivasi mandiri syariah mobile & bisa bertransaksi.  
- setoran bisa dengan transfer bank  
- kartu ATM diambil di Kantor Cabang terdekat

**CITRA**  
0878 6153 0129

mandiri syariah mobile

Available on the App Store

GET IT ON Google Play

Lampiran 2 : Surat Keterangan Magang di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor  
Cabang Denpasar



**SURAT KETERANGAN**

No. 22/1449-3/085

PT BANK SYARIAH MANDIRI KC DENPASAR yang berkedudukan di Jalan Bypass Ngurah  
Rai No.27 Sanur, Denpasar Bali, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Tiara Ardia Prameisty  
NIM : 17213023  
Jurusan : Perbankan dan Keuangan  
Universitas : Universitas Islam Indonesia

Telah melaksanakan Penelitian di PT Bank Syariah Mandiri – KC Denpasar pada periode  
24 Februari 2020 s.d. 18 Maret 2020

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Denpasar, 18 Maret 2020  
PT BANK SYARIAH MANDIRI  
BRANCH OFFICE DENPASAR

  
mandiri  
syariah  
KC Denpasar  
Khoerul Wajid  
Branch Manager

  
Meirina Anggraeni  
Branch Operation & Service Manager



## Lampiran 3 : Informasi PT.Bank Syariah Mandiri



Lampiran 4 : Brousur Pembayaran Sekolah Menjadi Mudah dengan Mandiri Syariah Mobile

**Pembayaran Sekolah Menjadi Mudah dengan Mandiri Syariah Mobile**

**1. Pilih Menu Pembayaran**

**2. Pilih Institusi/Akademik/Wakaf**

**3. Ketik Nama Institusi, Lalu masukan Nomor Induk(ID Siswa)**

**4. Akan Muncul data dari siswa menunggu verifikasi dengan klik selanjutnya**

The graphic displays four screenshots of the Mandiri Syariah Mobile app interface, illustrating the steps to pay school fees:

- 1. Pilih Menu Pembayaran:** The first screenshot shows the main menu of the app. The 'Pembayaran' (Payment) icon is circled in black.
- 2. Pilih Institusi/Akademik/Wakaf:** The second screenshot shows the 'Pembayaran' screen with various payment categories. The 'Institusi/Akademik/Wakaf' option is circled in black.
- 3. Ketik Nama Institusi, Lalu masukan Nomor Induk(ID Siswa):** The third screenshot shows the 'Institusi/Akademik/Wakaf' selection screen. The user has entered '3190 - YYS Mutiara Jimbaran' for the institution name and '201620003' for the student ID.
- 4. Akan Muncul data dari siswa menunggu verifikasi dengan klik selanjutnya:** The fourth screenshot shows the verification screen. It displays the student's name 'KADEK SYIFA BULAN RAHMADINA', the code '31902016XXXX', and the amount 'Rp. 500.000'. The user is prompted to click 'SELANJUTNYA' (Next).



Lampiran 5 : Brousur Tabungan *Wadiah* dan Tabungan *Mudharabah* berkah

**tabungan wadiah**

Tabungan berdasarkan prinsip wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

**Manfaat:**

- Aman dan terjamin.
- Kemudahan bertransaksi di seluruh outlet Bank Syariah Mandiri.
- Kemudahan bertransaksi di mana saja menggunakan layanan e-Banking.
- Kemudahan dalam penyaluran Zakat, Infaq dan Sedekah.
- Gratis penarikan uang di mesin ATM Bank Mandiri

**Persyaratan:** KTP & NPWP.

**Fitur:**

- Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wadiah yad dhamanah*
- Setoran awal minimum: Rp 100.000
- Saldo minimum: Rp 50.000
- Minimum setoran berikutnya: Rp 10.000
- Biaya administrasi: Gratis
- Biaya penutupan rekening: Rp 20.000
- Biaya penggantian buku tabungan karena hilang atau rusak: Rp 10.000

**tabungan mudharabah berkah**

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di konter Bank Syariah Mandiri atau melalui ATM

**Manfaat:**

- Bagi hasil kompetitif.
- Aman dan terjamin.
- Kemudahan bertransaksi di seluruh outlet Bank Syariah Mandiri.
- Kemudahan bertransaksi di mana saja menggunakan layanan e-Banking.
- Kemudahan dalam penyaluran Zakat, Infaq dan Sedekah.
- Gratis penarikan uang di mesin ATM Bank Mandiri

**Persyaratan:**

- Perorangan: KTP & NPWP.
- Perusahaan: Daftar Susunan Pengurus, KTP Pengurus, Akte Pendirian, SIUP, SITU & NPWP, TDP, Laporan Keuangan.

**Fitur:**

- Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*
- Setoran awal minimum:
  - Perorangan: Rp 100.000 (mendapatkan Mandiri Syariah Debit).
  - Non perorangan: Rp 1.000.000 (tidak mendapat Mandiri Syariah Debit).
- Saldo minimum: Rp 50.000
- Minimum setoran berikutnya: Rp 10.000
- Biaya administrasi: Rp 10.000
- Biaya penutupan rekening: Rp 20.000
- Biaya penggantian buku tabungan karena hilang atau rusak: Rp 10.000