

**DAMPAK PENGGUNAAN MOBILE BANKING TERHADAP KINERJA
BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA, YOGYAKARTA**

Laporan Magang



**Disusun Oleh :
Kalista Afriliana**

17213062

**Program Studi Perbankan dan Keuangan
Program Diploma III Fakultas Bisnis Dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia
2022**

**DAMPAK PENGGUNAAN MOBILE BANKING TERHADAP KINERJA
BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

Laporan Magang

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

Disusun oleh:

Kalista Afriliana

17213062

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

2022

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN MAGANG
DAMPAK PENGGUNAAN MOBILE BANKING TERHADAP KINERJA
BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA



Disusun Oleh :

Nama : Kalista Afriliana

No. Mahasiswa : 17213062

Jurusan : Perbankan dan Keuangan

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
Pada tanggal: 05 Juni 2022



Dosen Pembimbing
(Rizqi Adhyka Kusumawati, S.E., M.B.A.)

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertandatangan 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 sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, 17 Januari 2022
Penulis



Kalista Afriliana

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirohim

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji bagi ALLAH SWT yang telah memberikan nikmat serta kurnia-Nya kepada saya sehingga saya diberikan kemudahan dalam menyelesaikan laporan magang sebagai tugas akhir saya ini yang berjudul “Dampak Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kinerja Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia Yogyakarta”.

Tidak lupa saya ucapkan terimakasih atas dukungan dari orang-orang baik di lingkungan saya. Semoga Allah selalu memberikan keberkahan untuk kita semua, Amin. Saya persembahkan karya tulis ini untuk:

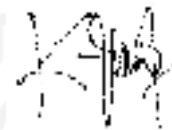
1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan laporan magang ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Kedua orang tua saya, Ibu tercinta Sugiyati dan Bapak Kalis Gatot Rahardjo yang selalu mendukung, memberi semangat, dan mendoakan agar saya bisa segera lulus dengan nilai yang baik serta memberikan nasihat yang selalu mengingatkan bahwa harus bekerja keras dan pantang menyerah dalam menjalani kehidupan kemarin, sekarang, dan esok yang akan datang.

3. Kakak saya Kalis Tiara Fathonah dan adik saya Kalis Sadewa Malik yang tak lupa selalu mendukung saya dalam segala proses yang saya tempuh. Menghibur saya disaat saya sedang berproses mengerjakan tugas akhir ini.
4. Kepada ibu Dra. Diana Wijyantim, M.Si. selaku ketua program studi Keuangan dan Perbankan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia yang selalu menjawab pertanyaan saya mengenai perkuliahan. Memberikan dukungan disaat saya bingung terhadap situasi yang saya hadapi.
5. Kepada Ibu Rizqi Adhyka Kusumawati S.E., M.B.A. selaku dosen pembimbing tugas akhir saya. Sudah memberikan informasi akademik, menjawab pertanyaan saya dengan sangat informatif, sabar dan membimbing dengan ikhlas dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Bapak dan ibu staff pengajar program diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan banyak pembelajaran. Baik dalam perkuliahan maupun di luar perkuliahan.
7. Bapak dan Ibu bagian Akademik yang telah membantu proses perkuliahan.
8. Kepada Ibu Sugiyati selaku *Branch Manager* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu FBE UII yang telah bersedia menerima saya menyelesaikan kewajiban yaitu magang. Membimbing selama berproses dalam dunia kerja secara langsung di BSI, memimpin secara professional dengan sikap yang bijaksana.
9. Teman – teman pegawai BSI KCP FBE UII mbak Novi, Afida, Anna, mas Adit dan mas Erick yang bersedia membimbing saya juga dalam berproses selama magang. Menjadi teman yang baik dalam berbincang mengenai banyak hal.

10. Teruntuk teman terdekat saya Adini Siti Syafira dan Khanna Aprista yang bersedia direpotkan disaat saya sedang kalut dan bingung. Memberikan semangat dan dukungan yang tidak terhingga,
11. Terakhir, terimakasih kepada semua pihak yang sudah berkenan memberikan bantuan, dukungan, serta motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Yogyakarta, 17 January 2022

Penulis



(Kalista Afriliana)

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I.....	xi
1.1 Dasar Pemikiran Magang	2
1.2 Tujuan Magang.....	4
1.1 Target Magang	4
1.3 Bidang Magang	4
1.4 Lokasi Magang.....	5
1.5 Jadwal Magang.....	5
1.6 Sistematika Penulisan Laporan Magang.....	6
BAB I Pendahuluan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II Landasan Terori.....	6
Bab III Analisis Deskriptif	6
Bab IV Penutup	7

BAB II.....	8
2.1 Pengertian Bank.....	8
2.2 Pengertian Bank Syariah	9
2.4 Tugas Bank Syariah.....	12
2.3 Pengertian Mobile Banking.....	15
BAB III	24
3.1 Data Umum	24
3.1.1 Sejarah Bank Syariah Indonesia.....	24
3.1.2 Visi Bank Syariah Indonesia	26
3.1.3 Misi Bank Syariah Indonesia.....	26
3.1.2 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia.....	26
3.1.3 Produk Bank Syariah Indonesia	34
3.2.2 Hubungan Mobile Banking dengan Kinerja.....	39
BAB IV	44
4.1 Kesimpulan.....	45
4.2 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	47

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Jadwal Pelaksanaan Magang.....	5
Table 2.1 Produk dan Layanan Jasa Bank Syariah	17
Table 3.1 Pencapaian target BSI Mobile KCP FBE UII Yogyakarta.....	38



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur dan tata kerja pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu FBE UII.....27



ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian terhadap perkembangan teknologi digital pada Lembaga keuangan. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh mobile banking terhadap kinerja Bank Syariah Indonesia. Perkembangan industry khususnya di sector keuangan syariah ditandai dengan 3 kategori, yaitu pertama, tingginya jumlah Lembaga keuangan syariah baik dalam produk, jasa, serta layanan hingga infrastruktur pendukung keuangan syariah.

BSI Mobile adalah fitur layanan bertransaksi yang merupakan salah satu fasilitas yang diberikan oleh Bank untuk nasabah demi memudahkan transaksi layaknya penggunaan ATM. Dengan adanya kemudahan layanan menggunakan BSI Mobile, akan mempengaruhi efektifitas kinerja perusahaan.

Adapun jumlah transaksi atau frekuensi transaksi dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan adopsi inovasi teknologi layanan *internet banking* juga *Mbanking* karena transfer merupakan salah satu dari beberapa produk jasa perbankan yang menciptakan *fee based income*.

Kata kunci : Bank Syariah Indonesia, BSI Mobile, Kinerja Bank Syariah Indonesia

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran Magang

Dalam kegiatan perbankan bidang keuangan menjadi faktor yang penting dalam kesuksesan suatu perekonomian. Masyarakat di negara maju dan berkembang sangat membutuhkan bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangannya. Peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi di Negara tersebut. Menurut Nasution (2003) perbankan merupakan indikasi kemajuan suatu negara. Kondisi perbankan akan menjadi baik apabila perekonomiannya juga baik.

Kepercayaan merupakan modal paling penting bagi bank dalam kegiatannya. Masyarakat cenderung menyimpan keuangannya di bank apabila bank yang mereka pilih dapat menunjukkan keberhasilannya dalam hal meningkatkan kinerja bank itu sendiri. Disamping itu menurut Sudarsono (2008) bank syariah, hubungan antara bank dengan nasabahnya bukan hanya hubungan debitur dengan kreditur, akan tetapi merupakan hubungan kemitraan (*partnership*) antara pengelola dana dengan pemilik dana. Tingkat laba bank Syariah dipengaruhi oleh tingkat bagi hasil kepada orang yang memegang saham dan kepada nasabah penyimpan dana.

Perkembangan industry khususnya di sektor keuangan syariah ditandai dengan 3 kategori, yaitu Pertama, tingginya jumlah lembaga keuangan syariah baik dalam produk, jasa serta layanan hingga infrastruktur pendukung keuangan

syariah. Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) 2019, total keuangannya mencapai 94,44 miliar dolar amerika dengan pasar sekitar 8,29 persen. Bilangan tersebut setara dengan 6 persen dari total pasar keuangan syariah di Indonesia.

Akan tetapi pada Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank (LKNB) yang terdiri dari lembaga asuransi syariah, *baitul maal wa tamwil* (BMT), pasar modal syariah sampai Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH), sudah melewati proses kenaikan pertumbuhan aset dengan jumlah 942.2 triliun. Lembaga asuransi syariah memiliki total asset reksadana dan sukuk sebesar Rp. 733 triliun.

Peranan bank syariah terutama di Indonesia, diperlukan tingkat kinerja yang baik supaya tetap efisien dan sehat. Dunia digital di era sekarang adalah sebuah perubahan besar yang sangat berdampak bagi siapa saja salah satunya yaitu dunia perbankan. Perkembangan yang pesat ini menuntut perusahaan harus mengembangkan kapabilitas perusahaan tersebut. Transformasi digital memungkinkan ponsel dengan sistem keuangan menjadi gabungan yang dapat mengoptimalkan penggunaan fitur dimasing - masing perusahaan. Pekerjaan – pekerjaan manusia akan dapat digantikan oleh sistem yang bekerja secara otomatis. Dengan demikian tidak akan menjadi hambatan untuk mempermudah kegiatan manusia sehari – hari.

Perkembangan teknologi ini menuntut dunia perbankan untuk meningkatkan kemampuan layanan keuangannya secara digital. Sehingga perbankan mengembangkan layanannya dengan mengeluarkan fitur seperti Internet Banking, Mobile Banking, SMS banking, dll.

BSI Mobile Banking adalah fitur layanan bertransaksi yang merupakan salah satu fasilitas yang diberikan oleh Bank untuk nasabah demi memudahkan transaksi seperti layaknya penggunaan ATM. Mobile banking dapat diakses nasabah dengan menggunakan ponsel baik Android maupun *iOS*. Aplikasi ini dilengkapi dengan fitur – fitur yang banyak dibutuhkan nasabah, seperti informasi saldo, mengecek mutasi rekening, transfer, pembayaran, pembelian, *top-up* e-Wallet, dll. Pencatatan transaksi terstruktur secara *real-time* dapat mempermudah nasabah saat melakukan penyesuaian data keuangan. BSI Mobile Banking memiliki banyak keunggulan salah satunya adalah pembuatan rekening secara online. Nasabah hanya perlu memasukkan data pribadinya ke dalam kolom yang sudah tersedia lalu nomor rekening sudah dapat dimiliki.

Cara kerja Mobile Banking hampir sama dengan transaksi di ATM ataupun datang langsung ke Bank. Perbedaannya adalah dengan aplikasi ini nasabah tidak perlu datang ke ATM atau datang langsung ke bank, karena transaksi melalui Mobile Banking dapat dilakukan melalui ponsel dan dapat dilakukan kapan dan dimana saja. Namun demikian, penggunaan Mobile Banking membutuhkan jaringan data seluler yang memumpuni untuk keberhasilan bertransaksi.

Dengan adanya kemudahan layanan menggunakan *mobile banking*, akan mempengaruhi kinerja perusahaan. Kinerja merupakan hasil dari suatu langkah yang mengacu serta diukur selama periode waktu tertentu berdasar ketentuan ataupun kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja adalah hasil kerja pegawai yang dapat dipantau dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, serta

kerja sama guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi (Sutrisno, 2016).

Berdasarkan uraian di tersebut penulis mengangkat judul mengenai **“Pengaruh efektivitas penggunaan Mobile Banking terhadap Kinerja Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta”**.

1.2 Tujuan Magang

Tujuan yang ingin dicapai penulis dalam magang ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *m-banking* terhadap kinerja di BSI KCP FBE UII Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui berbagai macam dampak *positif* dan *negative* dari penggunaan BSI *Mobile*.

1.1 Target Magang

Adapun capaian target yang ingin dicapai dalam magang di Bank Syariah Indonesia KCP FBE UII adalah sebagai berikut:

1. Mampu menjelaskan pengaruh *m-banking* terhadap kinerja di BSI KCP FBE UII Yogyakarta.
2. Mampu menjelaskan dampak *positif* dan *negative* dari penggunaan BSI *Mobile*.

1.3 Bidang Magang

Bidang magang penulis yaitu *marketing funding*. Selama magang penulis diwajibkan memenuhi target yang diberikan oleh *Branch Manager* BSI KCP FBE

UII. Penulis mampu memenuhi target dengan membuka rekening Tabungan Wadiah sebanyak 25 rekening dan 7 QRIS. Disamping itu penulis juga mampu menguasai BSI *mobile* dan menyelesaikan kendala yang ditemukan saat penggunaan BSI Mobile.

1.4 Lokasi Magang

Lokasi magang di Bank Syariah Indonesia KCP FBE UII, beralamat Jl. Prawiro Kuat No. 146, Ngringin, Condongcatur, Kec. Depok, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55283.

1.5 Jadwal Magang

Dalam menjalankan kegiatan magang di Bank Syariah Indonesia KCP FBE UII penulis membutuhkan waktu selama 3 bulan. Jadwal magang sebagai berikut:

Table 1.1 Jadwal Pelaksanaan Magang

No	Kegiatan	September				Oktober				November				Desember				Januari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan permohonan magang.																				
2	Pelaksanaan magang.																				
3	Bimbingan rutin dengan dosen pembimbing.																				
4	Proses penyusunan laporan magang.																				

1.6 Sistematika Penulisan Laporan Magang

Sistematika penulisan laporan magang ini terdiri dari 5 bab yaitu : Bab I pendahuluan, Bab II Landasan Teori, Bab III Analisis Deskriptif, dan Bab V yaitu Penutup. Berikut penjelasan dari masing – masing bab :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan bagian latar belakang dari permasalahan yang menggambarkan keseluruhan ini laporan yang terdiri dari latar belakang, target magang, bidang magang, lokasi magang, jadwal magang, dan sistematika dalam penulisan laporan.

BAB II Landasan Terori

Selanjutnya pada bab dua ini landasan teori berisi tentang penjelasan teori – teori tersebut diambil dalam beberapa sumber yang nantinya akan menjadi fokus sebagai penjelasan secara teoritis yang menghubungkan antara variable yang muncul dalam pokok permasalahan yang diangkat kemudian akan dilakukan pembahasan terkait kegiatan magang.

Bab III Analisis Deskriptif

Pada bab ini dituangkan seluruh pembahasan uraian terkait dara yang telah dianalisa dan didapatkan selama proses kegiatan magang berlangsung. Bab ini terdiri dari data umum dan data khusus. Data umum menjelaskan gambaran tempat magang. Data khusus mendeskripsikan data di lapangan sesuai dengan topik yang diangkat. Analisis deskriptif ini merupakan bagan paling penting sebagai bahan untuk Menyusun sebuah kesimpulan.

Bab IV Penutup

Bab ini merupakan bagian penutup dari laporan tugas akhir yang menjabarkan mengenai kesimpulan dari hasil analisis bab – bab sebelumnya.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Bank

Secara umum bank dikenal sebagai Lembaga *Financial Intermediary*. Bank merupakan salah satu penghubung keuangan untuk menyalurkan dana dari nasabah kepada nasabah yang membutuhkan dana (Ismail, 2010). Dana yang dimiliki oleh bank merupakan berasal dari bank itu sendiri, dana yang diperoleh dari masyarakat serta dana pinjaman. Bank memiliki satu misi dalam perekonomian di Indonesia, yaitu meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak dengan melakukan penyaluran dana kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman, sehingga meningkatkan pembangunan ekonomi Indonesia.

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Perubahan UU Nomor 7 Tahun 1992 mengenai Perbankan ialah badan usaha keaungan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau dalam bentuk lainnya guna meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Jenis bank menurut kegiatan operasionalnya dibedakan menjadi dua yaitu Bank Konvensional dan Bank Syariah. Prinsip keuntungan Bank Konvensional dituangkan dalam bentuk bunga. Sedangkan Bank Syariah margin

keuntungannya dituangkan dalam bentuk bagi hasil yang sudah disepakati Bersama antara bank dengan nasabah.

2.2 Pengertian Bank Syariah

Menurut Nasution (2003) perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional terletak pada pemberian balas jasa guna diterima oleh bank investor serta pembiayaan. Balas jasa akan diterima pada bank umum sebagai bunga (*Interest loan* atau *deposit*) dalam presentase tetap. Bagaimanapun kondisi peminjam dana mampu atau tidak dalam melunasi hutang bank tidak memperdulikan prospek tersebut.

Sementara pada Bank Syariah, memberi dan menerima balas jasa berdasarkan perjanjian atau (akad) yang biasa disebut dengan bagi hasil. Keuntungan yang diperoleh bank syariah didapat dari keuntungan bagi hasil dari pembiayaan yang diberikan. Bagi nasabah yang meminjam dana, hal tersebut merupakan peluang karena bunga tersebut akan lebih ringan. Sistem perbankan kurang diminati bagi kalangan investor. Para investor menginginkan dana yang di investasikannya memiliki pengembalian minimum sesuai dengan harapan mereka. Sebaliknya, bank sebagai media perantara dapat mengalami kesulitan untuk menggalang dana dari masyarakat. Kegiatan operasional bank dalam bentuk penyaluran kredit, bisa terhambat jika mobilisasi dana tidak sesuai dengan jumlah permintaan pendanaan.

Eksistensi perbankan Syariah di Indonesia dewasa ini semakin meningkat sejak adanya Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 terkait perbankan Syariah yang memberikan dasar operasi lebih jelas. Bahkan berdasarkan survei dari

Islamic Finance Country Index dari *Global Islamic Finance Report*, industri perbankan Syariah di Indonesia mendapatkan prestasi peringkat keempat industri keuangan Syariah dunia yang dinilai dari bobot jumlah lembaga keuangan syariahnya dan ukuran-ukuran tertentu, edukasi dan budaya, Izin pengaturan Syariah, besarnya volume Industri, serta terpenuhinya infrastruktur (Pratiwi, 2012). Data *statistic* perbankan Syariah dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Desember 2019, terdapat 14 Bank Umum Syariah (BUS), 20 Unit Usaha Syariah (UUS) dan 164 BPRS dengan jumlah asset BUS dan UUS sebesar Rp. 524.564 Miliar.

Eksistensi Bank Syariah Indonesia didorong oleh kepercayaan minat masyarakat untuk menempatkan dananya ke Bank Syariah. Menurut Bank Indonesia (2009) disebutkan bahwa berkembangnya trend ini dikarenakan perolehan bagi hasil dan margin produk tersebut masih kompetitif daripada bunga pada bank Konvensional.

Menurut UU No. 21 tahun 2008 terkait Perbankan Syariah, Bank Syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah melainkan prinsip hukum Islam yang diatur dalam fatwa MUI seperti prinsip keadilan dan keseimbangan ('*adl wa tawazun*), kemaslahatan (*maslahah*), universalisme (*alamiyah*), dan tidak mendukung *gharar*, *maysir*, *riba*, *zalim* serta obyek yang haram.

2.3 Prinsip Dasar Operasional Bank Syariah

Untuk mensukseskan lembaga keuangan Syariah harus dimulai dari pemahaman kita secara dalam tentang kemudharatan sistem bunga, falsafah

lembaga keuangan Syariah, kemudian tentang prinsip dasar operasional lembaga keuangan Syariah dan dampaknya secara luas terhadap kehidupan masyarakat. Bank Syariah selaku *mudharib* harus dapat mengelola dana yang dipercayakan kepadanya dengan hati-hati dan memperoleh penghasilan yang maksimal. Secara garis besar hubungan ekonomi berdasarkan Syariah Islam tersebut ditentukan oleh hubungan akad.

2.3.1 Penghimpunan Dana

Penghimpunan dana pada Bank Syariah meliputi Giro, Tabungan, dan deposito.

Terbagi menjadi dua prinsip yaitu :

1) Prinsip *Wadiah*

Wadiah memiliki arti yaitu titipan. *Wadiah Amanah* pada prinsipnya harta titipan pemilik dana tidak boleh dioperasionalkan. Sementara *wadiah dhamanah* merupakan akad titipan yang dimana pihak bank harus menjaga keutuhan harta pemilik dana sehingga bank boleh memanfaatkan harta titipan tersebut.

2) Prinsip *Mudharabah*

Dana yang ditipkan oleh pemilik modal dapat dikelola oleh bank dalam bentuk pembiayaan. Hasil usaha ini akan dibagi hasilkan berdasarkan nisbah yang telah disepakati. Dalam hal ini apabila bank menggunakan dana tersebut maka bank bertanggung jawab penuh atas kerugian yang mungkin saja terjadi.

2.3.2 Penyaluran Dana

Dalam penyaluran dananya bank Syariah memiliki empat kategori berdasarkan tujuannya yaitu pembiayaan dengan prinsip jual-beli, pembiayaan dengan prinsip sewa, pembiayaan dengan prinsip bagi hasil, pembiayaan dengan akad pelengkap.

1) Prinsip bagi hasil

a. *Musyarakah*

Akad adalah salah satu produk bank Syariah yang mana terdapat dua pihak yang bekerja sama untuk meningkatkan nilai asset secara Bersama-sama. Seluruh pihak yang bekerja sama saling berkontribusi baik itu dana, barang, keahlian ataupun asset lainnya.

b. *Mudharabah*

Akad ini merupakan kerjasama antara dua orang atau lebih dimana pemilik dana memberikan kepercayaannya dalam bentuk dana tersebut kepada pihak pengelola dengan perjanjian pembagian keuntungan yang telah disepakati. Perbedaan dua perjanjian ini adalah *musyarakah* kontribusi manajemen dan keuangan dimiliki oleh dua orang atau lebih. Sedangkan *mudharabah* modal hanya dimiliki oleh satu pihak saja.

2.4 Tugas Bank Syariah

Menurut UU No. 19 tahun 1998, tugas bank ialah membantu pemerintah dalam hal mengatur, menjaga, serta memelihara kesetabilan nilai rupiah, meningkatkan kelancaran produksi dan pembangunan serta memperluas

kesempatan kerja untuk meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Melainkan fungsi bank pada umumnya (Siamat 2005, 276) :

- 1) Penyediaan mekanisme serta alat pembayaran yang lebih efisien didalam kegiatan perekonomian.
- 2) Menciptakan uang.
- 3) Menghimpun dana serta menyalurkan dana kepada masyarakat.
- 4) Menawarkan jasa keuangan lainnya.

Kegiatan bank dalam mengumpulkan dana disebut dengan kegiatan *funding*, sementara kegiatan menyalurkan dana kepada masyarakat disebut dengan *financing* atau *lending* (Muhammad, 2014). Dalam menjalankan kegiatannya, bank Syariah harus menjalankan dengan aturan-aturan yang berlaku dan semestinya. Tentunya juga memperhatikan kaidah yang sesuai dengan prinsip yang terkandung dalam Al-Qur'an. Bank syariah telah menyediakan prinsip muamalah Islam untuk menghindari kegiatan perbankan yang melanggar syariat Islam. Terbentuknya perbankan Syariah merupakan kesempatan emas bagi masyarakat muslim yang menghendaki adanya lembaga keuangan yang sesuai dengan syariat Islam serta tanpa unsur riba didalamnya. Bank Islam lahir di Indonesia sekitar tahun 90-an tepatnya setelah ada Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 yang direvisi dengan Undang-Undang N0. 10 Tahun 1998).

Muhammad (2014) menyebutkan kegiatan bank Syariah mempunyai karakteristik sebagai berikut :

- 1) Melarang adanya Riba apapun bentuknya.

- 2) Meniadakan konsep nilai waktu dari uang (*time value of money*).
- 3) Uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas.
- 4) Tidak diperkenankan melakukan kegiatan yang bersifat spekulatif (hanya berdasarkan dugaan).
- 5) Tidak diperkenankan penggunaan dua harga untuk satu uang.
- 6) Tidak diperkenankan dua transaksi dalam satu akad.

Sehingga didalam setiap bentuk kegiatan transaksi, bank Syariah juga memperhatikan tata cara yang sudah diatur oleh Syariah atau ajaran Islam baik dalam hal jual beli, sewa menyewa, ataupun transaksi lainnya.

Muhamad (2014) juga menjabarkan terdapat empat kegiatan yang dilakukan oleh perbankan Syariah, kegiatan tersebut antara lain:

- 1) Manajer investasi yang mengelola investasi atas dana nasabah dengan penggunaan akad *mudharabah* atau sebagai agen investasi.
- 2) Investor menginvestasikan dana miliknya maupun dana nasabah yang dipercayakan kepadanya dengan menggunakan alat investasi sesuai dengan prinsip Syariah serta membagi hasil yang diperoleh sesuai nisbah disepakati antara bank dan juga pemilik dana.
- 3) Penyedia jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran seperti bank non-Syariah sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip Syariah.
- 4) Pengemban fungsi sosial berupa pengelola dana zakat, *infaq*, *shadaqah* serta pinjaman kebajikan (*qardhul hasan*) sesuai dengan ketentuan yang disepakati.

2.3 Pengertian Mobile Banking

Mobile banking adalah sebuah system yang dibuat oleh lembaga keuangan terkait yang dapat digunakan secara langsung oleh nasabah melalui perangkat *smartphone*. Layanan *mbanking* dapat diperoleh dengan cara mendownload di *Appstore* atau *Playstore*. Fitur layanan mobile banking antara lain layanan informasi seperti informasi saldo, mutasi rekening, suku bunga, dan produk bank yang tersedia.

Guna mendapatkan akses *mbanking* di BSI, nasabah harus registrasi diri terlebih dahulu. Bisa menggunakan fitur yang sudah tersedia (minta kode aktivasi online) atau datang langsung ke bank. Apabila sudah mendapatkan kode aktivasi nasabah diminta untuk mendaftarkan nomor telepon yang aktif, membuat PIN baru, dan kata sandi. Jika sudah aplikasi BSI Mobile sudah dapat digunakan secara maksimal oleh nasabah.

Manfaat yang dapat diperoleh dari penggunaan BSI Mobile adalah :

- 1) Kenyamanan bertransaksi kapan saja dan dimana saja.
- 2) Kemudahan bertransaksi seperti menggunakan layanan di mesin ATM.
- 3) Tidak ada biaya pulsa sama sekali saat menggunakan BSI Mobile.
- 4) Transaksi dapat dilakukan selama 24 jam penuh.

Elemen dari kualitas layanan yang terdiri dari *speed*, *security*, *accuracy*, dan *trust* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Elemen *speed* dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan dengan lebih cepat. Untuk tingkat kecepatan dalam transaksi di BSI

Mobile tidak sampai 10 detik pemberitahuan transaksi online sudah bisa diketahui terkirim atau tidaknya transaksi yang dilakukan.

Elemen *security* dapat menjamin kerahasiaan data transaksi dan data nasabah. Mobile banking hanya dapat digunakan oleh pemilik ponsel itu sendiri, sehingga keamanan penggunaannya dapat dikontrol setiap saat.

Elemen *accuracy* juga merupakan faktor penting dalam penggunaan mobile banking. Informasi yang akurat akan memberikan kepuasan terhadap nasabah karena memperkuat bahwa informasi yang didapat selama bertransaksi adalah benar.

Elemen *trust* dapat memberikan kepercayaan nasabah atas kredibilitas layanan mobile banking yang diberikan oleh pihak bank.

Untuk meningkatkan keunggulan Mobile Banking menjadi hal yang sangat penting demi terjangkaunya masyarakat luas dengan begitu perbaikan kinerja perbankan dapat dicapai (Arofany dan Tandika, 2019, Sudaryanti, Sahroni dan Kurniati, 2018; Margaretha, 2015).

Keberhasilan adopsi inovasi teknologi pada layanan *internet banking* serta *Mbanking* dapat dipengaruhi jumlah pengguna (*user*), jumlah nilai atau volume transaksi, dan jumlah transaksi atau frekuensi transaksi (Khitaka, 2014; Mwange, 2013). Dengan melakukan investasi pada *Mbanking* memberikan potensi pada bank untuk memperluas jaringan perusahaan dan kemampuan penjualan produk kepada pelanggan.

2.4 Produk Bank Syariah

Sebagai lembaga *intermediary* bank Syariah menawarkan produk-produk yang dibutuhkan masyarakat. Produk dan layanan akan dijelaskan dengan tabel di bawah ini :

Tabel 2.1 Produk dan Layanan Jasa Bank Syariah

No	Produk dan Layanan Bank Syariah	
	Jenis Produk	Detail Produk
1	Produk Penghimpunan Dana	<p>a. <i>wadiah</i></p> <p><i>wadiah</i> secara bahasa <i>al-wadau</i> yang berarti meninggalkan. Sedangkan <i>al-wadiah</i> adalah pemilik barang meninggalkan atau menitipkan barangnya kepada pihak selain pemilik. Akad <i>wadiah</i> secara istilah adalah pemilik dana melimpahkan sebagian dananya kepada pihak lain untuk menjaga hartanya dengan cara jelas/terang (<i>explicit</i>) atau tersirat (<i>implicit</i>). Produk perbankan Syariah yang menggunakan akad <i>wadiah</i> adalah tabungan dan giro.</p> <p>b. <i>Mudharabah</i></p> <p><i>Mudharabah</i> merupakan akad yang diartikan sebagai kerjasama antara dua belah pihak</p>

No	Produk dan Layanan Bank Syariah	
	Jenis Produk	Detail Produk
		<p>yaitu pemilik dana dengan pengelola dana. Pemilik dana akan menitipkan Sebagian dananya kepada bank kemudian dana tersebut akan dikelola oleh bank dengan cara menyalurkan kepada nasabah dalam bentuk pembiayaan. Produk perbankan yang menggunakan akad <i>mudharabah</i> adalah tabungan dan depoaito.</p>
2	<p>Produk Penyaluran Dana dengan Prinsip Bagi Hasil</p>	<p>a. <i>Mudharabah</i></p> <p>Akad <i>Mudharabah</i> merupakan akad kerja sama antara dua pihak dimana pihak pertama menyediakan seluruh modal dalam bentuk usaha apapun. Keuntungan yang diperoleh akan dibagi sesuai nisbah yang telah disepakati dan kerugian akan menjadi tanggungan pemilik dana dengan catatan bukan karena kesalahan pengelola dana.</p> <p>b. <i>Musyarakah</i></p> <p>Musyarakah merupakan kerjasama antara dua belah pihak untuk meningkatkan asset yang</p>

No	Produk dan Layanan Bank Syariah	
	Jenis Produk	Detail Produk
		dimiliki bersama dimana kedua belah pihak tersebut memadukan sumber daya yang mereka miliki. Keuntungan yang diperoleh akan dibagi berdasarkan nisbah yang telah disepakati dan besarnya kerugian ditanggung berdasarkan partisipasi modal yang disertakan.
3	Produk Penyaluran Dana dengan Prinsip Jual Beli	<p>a. <i>Murabahah</i></p> <p>Akad Murabahah pemilik dana membeli barang melalui pihak bank. Harga yang telah ditetapkan merupakan harga yang sudah ditambah keuntungan yang disepakati antara pihak bank dengan nasabah.</p> <p>b. <i>Salam</i></p> <p>Pemilik dana membeli sesuatu melalui pihak bank dengan cara memesan terlebih dahulu barang yang diinginkan namun pembayarannya dilakukan dimuka dengan syarat tertentu.</p> <p>c. <i>Istishna</i></p>

No	Produk dan Layanan Bank Syariah	
	Jenis Produk	Detail Produk
		Jual beli dengan sistem pembayaran dapat dilakukan secara berjangka atau cicilan.
4.	Produk Penyaluran Dana dengan Prinsip Sewa	<p>a. <i>Ijarah</i></p> <p>Ijarah adalah pemindahan hak guna suatu barang dengan pembayaran biaya sewa tanpa diikuti pemindahan kepemilikan atas barang tersebut.</p>
5	Jasa Perbankan	<p>a. <i>Sharf</i></p> <p>Merupakan jual beli mata uang yang tidak sejenis namun harus dilakukan pada waktu yang sama (<i>spot</i>) dan secara tunai.</p> <p>b. <i>Wakalah</i></p> <p>Merupakan pelimpahan kekuasaan seseorang yang dapat digantikan oleh orang lain dengan ketentuan bahwa orang yang dilimpahkan masih hidup. Dalam perbankan akad <i>wakalah</i> ini biasa digunakan saat nasabah mengajukan KPR namun belum memiliki dana cukup sehingga bank dapat membelikan terlebih</p>

No	Produk dan Layanan Bank Syariah	
	Jenis Produk	Detail Produk
		<p>dahulu dari developer dan kemudian bank menjual kepada nasabah.</p> <p><i>c. Rahn</i></p> <p><i>Rahn</i> biasa disebut dengan gadai merupakan kegiatan menahan salah satu harta milik peminjam dana sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya.</p> <p><i>d. Kafalah</i></p> <p>Upaya menyatukan tanggung jawab penjamin kepada orang yang dijamin dalam suatu perjanjian untuk menunaikan hak wajib, baik di waktu itu atau yang akan datang. Misalnya seperti hutang.</p> <p><i>e. Hawalah</i></p> <p>Akad pengalihan hutang dari pihak yang berhutang kepada pihak yang berkewajiban membayar hutang tersebut.</p>

2.5 Pengertian Kinerja

Manajemen harus memperhatikan *part-part* dalam melaksanakan kinerja. baik pada tingkatan organisasi kecil maupun besar. Bentuk pertanggungjawaban kinerja kepada organisasi serta public merupakan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai. Kinerja memiliki tugas agar fungsi dapat berjalan, bukan hanya dengan cara berdiri sendiri atau *individu*, tetapi pasti berhubungan dengan besaran upah yang diberikan perusahaan, kepuasan kerja karyawan, dan didukung oleh kemampuan pegawai, keterampilan yang dalam menjalankan tugas, serta tingkah laku setiap individu.

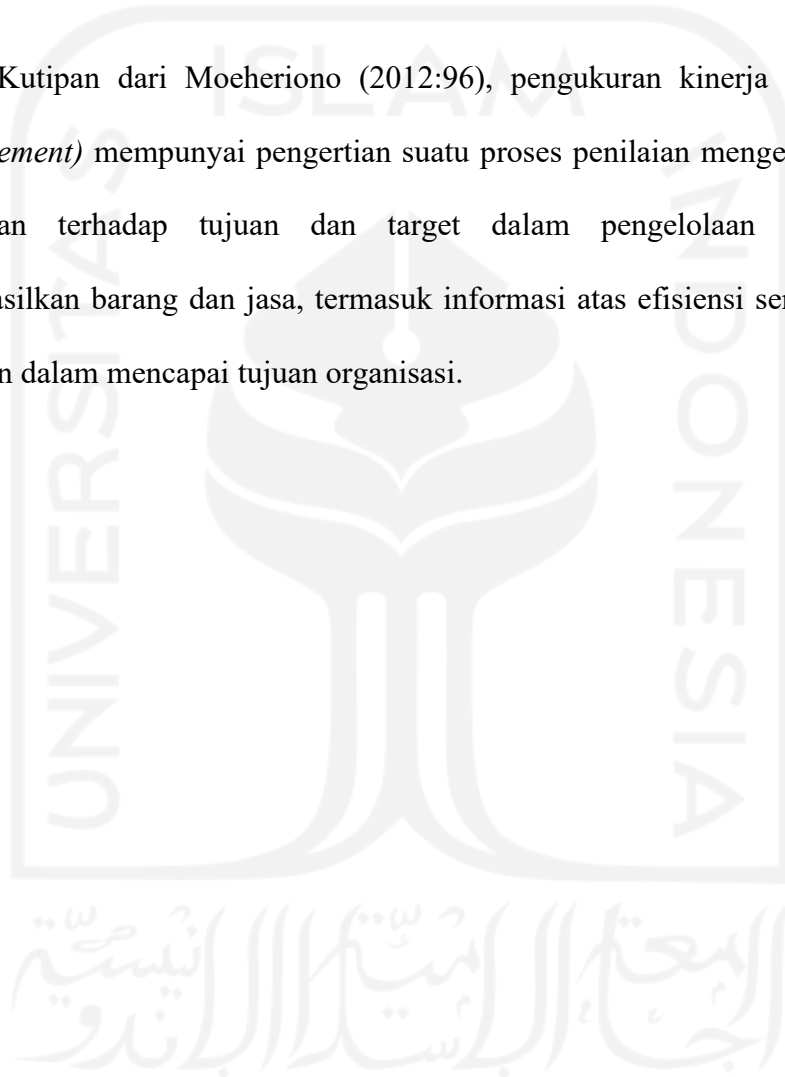
Menurut Moehariono (2012:95), kinerja atau *performance* adalah sebuah gambaran tentang visi, misi, sasaran, tujuan yang harus ditingkatkan dan dapat dicapai oleh perusahaan. Hal tersebut dituangkan dalam sebuah perencanaan organisasi atau perusahaan yang telah dibuat.

Menurut Rivai (2013:604), kinerja adalah suatu istilah umum yang digunakan sebagian ataupun seluruh tindakan melainkan aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan suatu referensi dengan sejumlah standar seperti biaya masa lalu yang diproyeksikan pada dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya.

Ada tiga komponen yang penting di dalam kinerja, yang pertama adalah penilaian, kemudian yang kedua adalah tujuan, dan yang terakhir adalah ukuran. Strategi dibutuhkan untuk memnentukan *goal* dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Bagaimana perilaku kinerja akan berjalan dengan terstruktur apabila memiliki tujuan.

Dikutip dari Whittaker (2012:72), pengukuran kinerja adalah suatu alat manajemen yang digunakan guna meningkatkan kualitas pengambilan keputusan serta akuntabilitas, dan juga untuk menilai pencapaian tujuan serta target (*goal sand objectives*).

Kutipan dari Moeheriono (2012:96), pengukuran kinerja (*performance measurement*) mempunyai pengertian suatu proses penilaian mengenai kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan target dalam pengelolaan SDM untuk menghasilkan barang dan jasa, termasuk informasi atas efisiensi serta efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan organisasi.



BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah Bank Syariah Indonesia

Indonesia merupakan negara muslim terbesar di dunia. Institusi perbankan Syariah muncul pertama di Timur Tengah yang kemudian meluas hingga tiba di Indonesia. Pertumbuhan ekonomi Syariah dapat diandalkan dan berkembang secara maksimal di Negara ini. Sejarah ekonomi Islam di Indonesia sudah berlangsung sejak tahun 1991, yaitu sejak berdirinya organisasi Syarikat dagang Islam. Sebagai tindak lanjut Undang-undang No. 10 tahun 1998 Bank Indonesia (BI) mulai memperhatikan perkembangan perbankan Syariah secara luas. Bank Syariah memiliki peranan penting dalam ekonomi Islam di Indonesia terutama ekosistem industri halal. Zaman berganti dan teknologi maju sedemikian pesat. Dunia digital menuntut perubahan yang cepat. Tak lagi hanya mengandalkan loyalitas dan eksklusivitas umat. Pelayanan professional yang inklusif serta inovasi produk dan fitur harus menjadi keunggulan kompetitif dalam meraih laba tanpa melupakan zakat korporasinya.

1 Februari 2021 resmi menjadi sejarah baru bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah sebagai entitas baru yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Mengapa memilih nama Bank Syariah

Indonesia ? karena ingin menjadi representasi Indonesia baik di tingkat Nasional maupun di tingkat Global. Logo BSI memiliki bintang bersudut lima, yang memiliki arti yaitu mempresentasikan lima sila Pancasila dan lima rukun Islam. Pada Desember 2020 Bank Syariah Indonesia memiliki total asset Rp. 240 T, total pembiayaan Rp. 157 T, Dana pihak ketiga mencapai Rp. 210 T dan total modal inti sebesar 22.6 T. Bank Syariah Indonesia telah didukung oleh lebih dari 1.200 jaringan kantor di seluruh Indonesia, 2.400 jaringan ATM, serta didukung oleh lebih dari 20.000 karyawan yang tersebar diberbagai wilayah Indonesia. Bank Syariah Indonesia menduduki peringkat ke 7 di Indonesia berdasarkan total asset.

Dengan penggabungan 3 bank ini diharapkan BSI dapat memaksimalkan fasilitas dan layanan dari 3 bank terdahulu, perbaikan proses bisnis, penguatan dari sisi sumber daya Insani, serta penguatan teknologi digital.

Bank Syariah Indonesia memiliki fokus agar menumbuhkan sekmen UMKM dalam ekosistem yang terintegrasi, melayani segmen ritel dan consumer, serta segmen *wholesale* dengan produk yang inofatif.. Bank Syariah Inonesia memiliki konsep yang dapat dioptimalkan untuk melakukan pemerataan ekonomi masyarakat melalui Zakat, Infaq, Sedekah, dan Wakaf.

Maka dari itu penggabungan dari tiga Bank Syariah besar ini diharapkan dapat menjadi Bank Syariah yang modern untuk memenuhi berbagai kebutuhan dari seluruh lapisan masyarakat yang beragam serta memiliki visi Global. Semua demi memajukan ekonomi seluruh umat dan

meraih berkah dari seluruh alam semesta. Dengan begitu BSI dapat menjadi sektor ekonomi Syariah yang mampu menjadi energi baru untuk ekonomi Nasional.

3.1.2 Visi Bank Syariah Indonesia

Top 10 Global Islamic Bank

“Menjadi top 10 bank Syariah global berdasarkan kapitalisasi pasar dalam waktu 5 tahun”.

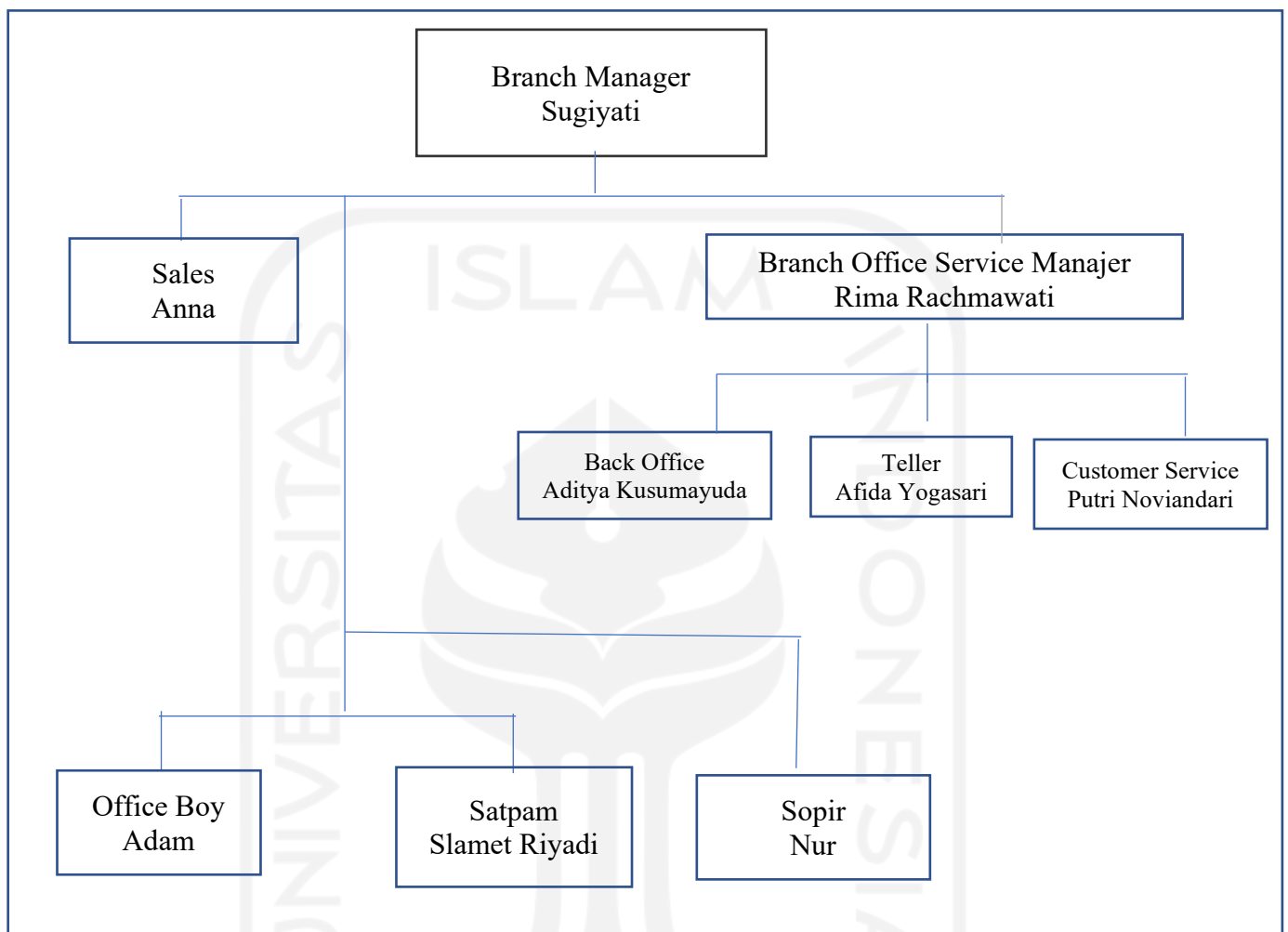
3.1.3 Misi Bank Syariah Indonesia

- 1) Memberikan akses solusi keuangan Syariah di Inonesia.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

3.1.2 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia

Struktur organisasi dibuat untuk kepentingan perusahaan dengan menempatkan orang-orang yang berkompeten sesuai dengan bidang dan keahlian. Karena struktur organisasi dapat mendiskripsikan komponen yang Menyusun perusahaan, dimana setiap individu atau Sumber Daya Manusia (SDM) pada lingkup perusahaan memiliki posisi dan fungsi masing-masing. Fungsi dari struktur organisasi salah satunya adalah untuk memberi kejelasan tanggung jawab mengenai tugas-tugas dan kewajiban yang harus dijalankan.

Berikut adalah struktur organisasi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu FBE UII :



Gambar 3. 1 Struktur dan Tata Kerja Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu FBE UII

Sumber : Bank Syariah KCP FBE UII

Pada setiap posisi jabatan di perusahaan memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda – beda. Dengan adanya struktur organisasi pekerjaan lebih terarah dan dapat meningkatkan efisiensi operasional. Tanpa adanya struktur organisasi yang jelas, maka perusahaan akan sulit berkembang dan berpotensi macet. Posisi yang diberikan harus sesuai dengan keahlian yang dimiliki pegawai.

dengan begitu setiap pegawai akan lebih mudah untuk Menyusun strategi dan berkonsentrasi lebih pada bidangnya.

Berikut penjelasan mengenai peran dan tugas pegawai BSI KCP FBE UII :

1) *Branch Manager*

Branch Manager memiliki peran penting dalam perbankan. Pengalaman yang memadai, status Pendidikan yang harus lebih tinggi dari pegawai lain, dan motivasi tinggi yang harus ditegakkan, merupakan beberapa kriteria yang harus dipenuhi untuk menduduki posisi *Branch Manager* (BM). Seorang Manajer bukanlah orang yang mudah menyerah, melainkan seorang pemimpin cabang yang handal untuk dapat menangani dan menyelesaikan berbagai permasalahan yang timbul.

Berikut tugas dari seorang BM di BSI KCP FBE UII :

a) Mengawasi serta melakukan koordinasi operasioanl secara berkala.

BM harus selalu mengontrol setiap kegiatan yang beroperasi pada kantor. Dengan begitu seluruh kegiatan akan terarah atau tidak menyimpang pada peraturan perusahaan. BM berhak memberi arahan kepada seluruh staff yang ada, dan BM juga berhak untuk memberi teguran apabila staff melanggar peraturan perusahaan.

b) Menyusun rencana kerja operasional

Branch Manager harus memiliki rencana kerja untuk diterapkan pada kantor cabang. Dengan begitu kantor cabang dapat mencapai target bisnis yang telah diterapkan.

c) Menyusun prosedur pelaksanaan kerja

Setiap kegiatan operasional pada kantor cabang harus terlaksana sesuai dengan susunan prosedur yang dibuat oleh Branch Manajer. Apabila setiap kegiatan terarah maka diharapkan tidak ada perselisihan antar staff atau capaian target bisnis tidak terpenuhi.

d) Berkoordinasi dengan pihak terkait

Berkoordinasi dengan pihak terkait mengenai target yang ingin dicapai mampu menganalisis proses kerja yang ada pada kantor cabang. Mampu memberikan masukan terhadap peningkatan proses kerja supaya kegiatan operasional pada kantor cabang dapat berjalan secara efisien dan efektif.

e) Melakukan analisis terhadap kinerja pegawai

Setiap pegawai dalam perusahaan memiliki tugas dan tanggung jawab masing – masing. Untuk mencapai target bisnis, seorang BM harus menganalisis setiap posisi pegawai salah satunya Sales.

2) *Branch Operation and Service Manager (BOSM)*

- a) Memastikan transaksi harian operasional telah sesuai dengan peraturan perusahaan.
- b) Memastikan terlaksananya layanan terhadap nasabah.
- c) Memastikan seluruh kegiatan administrasi, dokumentasi, dan kearsipan sesuai dengan ketentuan perusahaan yang berlaku.
- d) Memastikan seluruh likuiditas yang memadai.
- e) Menandatangani bukti – bukti pembukuan.

3.Sales

Tugas seorang sales :

- a) Menyusun rencana penjualan berdasarkan marketing strategi yang sudah ditetapkan.
- b) Mengidentifikasi pasar dan nasabah potensial.
- c) Melaksanakan kunjungan, presentasi, dan penjualan produk dan jasa kepada nasabah bank.
- d) Melakukan proses *follow up* penjualan.
- e) Melaksanakan proses monitoring dan *maintenance* nasabah.
- f) Menyusun laporan penjualan.
- g) Menyelesaikan kendala transaksi.
- h) Menyelesaikan permasalahan transaksi.

3) Customer Service (CS)

Customer berarti pelanggan, *Service* berarti pelayanan. CS merupakan salah satu bagian dari unit organisasi di *front office* yang berfungsi memberikan informasi secara terperinci dan lengkap mengenai produk – produk bank. CS memiliki fungsi salah satunya adalah *Front Line Officer*, yaitu keberadaan CS menjadi cerminan penilaian baik buruknya pelayanan suatu bank. Pelayanan suatu bank dapat mempengaruhi pemikiran nasabah terhadap layanan yang diberikan.

Berikut tugas yang harus dilakukan oleh seorang *Customer Service* :

- a) Pembukuan, Pemeliharaan dan Penutupan rekening.

Layanan CS adalah langkah awal nasabah untuk bertransaksi menggunakan jasa bank tersebut. Sebelum itu CS diwajibkan untuk memeriksa kelengkapan dan kebenaran data nasabah. Jika data sudah dapat dipastikan benar maka CS mengadministrasikan data nasabah dan pembukaan rekening.

b) Pelayanan Informasi,

Customer Service harus mampu menjelaskan informasi kepada nasabah mengenai produk dan jasa bank, cara pengisian formulir, tata cara bertransaksi dan *Cross Selling* produk bank.

c) Pelayanan keluhan

Menerima keluhan nasabah, memonitor kepada unit kerja terkait, serta menginformasikan penyelesaian kepada nasabah.

d) Pelayanan solusi

CS dapat menggali kebutuhan dan keluhan nasabah maupun calon nasabah. Mampu memberikan solusi yang tepat dan memastikan proses permintaan produk layanan nasabah sesuai dengan yang diinginkan.

e) Tanggung jawab

Bertanggung jawab terhadap kerahasiaan data nasabah, keamanan alat identitas *Customer Service* yaitu *user ID*, *password*, kunci *cash box*, dan laci. Pelaksanaan tugas yang diberikan berkaitan dengan kelancaran jalannya operasional perusahaan.

4) *Teller*

Sebagai *frontline*, *teller* mendukung pengembangan bisnis bank dengan memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan tepat kepada nasabah sesuai standar pelayanan teller.

Berikut tugas seorang teller :

- a) Meyakini kebenaran data nasabah.
- b) Memastikan kesesuaian jumlah fisik uang dengan warkat transaksi.
- c) Melakukan penukaran uang.
- d) Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu specimen tanda tangan nasabah.
- e) Memproses transaksi tunai dan nontunai termasuk warkat yang sesuai.
- f) Melayani nasabah yang ingin menyetorkan, mengambil, atau mentransfer uang dengan teliti dan cepat.
- g) Menjaga alat identitas teller yaitu *user ID*, password, kunci ok *cash box*, dan laci.
- h) Memastikan ketersediaan uang tunai pada mesin ATM.

5) *Back Office (BO)*

Back Office merupakan pegawai yang bertugas di bagian belakang perusahaan dimana mereka tidak berinteraksi langsung dengan nasabah.

Berikut tugas dari *Back Office* pada BSI KCP FE UII :

- a) Memastikan ketersediaan kebutuhan setiap pegawai seperti buku tabungan, kartu ATM, alat tulis, dll.
- b) Mendukung kepentingan strategi perusahaan dengan tetap menjaga kontrol yang berkualitas.

- c) Membuat laporan pengeluaran dan pemasukan kebutuhan kantor.
- d) Membuat laporan penjualan serta pemasaran.
- e) Bertanggung jawab pada kegiatan proses pemesanan barang terhadap supplier.

6) Office Boy

Office Boy (OB) adalah pekerjaan yang juga sangat mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan. Kebersihan adalah komponen penting dalam perusahaan.

Berikut tugas dan tanggung jawab OB :

- a) Membantu membersihkan kantor.
- b) Membantu soal surat menyurat.
- c) Membantu dalam pengiriman (sebagai kurir) jika dibutuhkan.

7) Satpam

- a) Bertanggung jawab atas keamanan kantor.
- b) Membantu pelayanan di awal.
- c) Wasppada terhadap segala kemungkinan yang akan menyebabkan keamanan bank terganggu.
- d) Mendampingi Teller saat pengisian uang di mesin ATM.
- e) Penjagaan keamanan kantor selama 24 jam penuh.

8) Sopir

- a) Menunjang kelancaran bertransportasi.
- b) Merawat kendaraan agar tetap siap pakai.
- c) Menjaga keamanan penumpang saat bertransportasi.

3.1.3 Produk Bank Syariah Indonesia

1) Transaksional

a) Tabungan *Easy*

Tabungan *Easy* dibagi menjadi 2 (dua) diantaranya:

1. Tabungan *Easy* Wadiah

Prinsip simpanan merupakan fasilitas Bank Syariah untuk memberikan peluang kepada pihak yang memiliki dana lebih untuk menyimpan dananya dalam bentuk titipan. Titipan dalam Bank Syariah biasa di sebut *Wadiah*. Tabungan *Easy wadiah* tidak ada prinsip bagi hasil yang ditawarkan. Namun dana yang dititipkan oleh pemilik dana tidak akan bertambah dan tidak akan berkurang.

Persyaratan pendaftaran :

1. Warga Negara Indonesia : Memiliki KTP dan NPWP
2. Warga Negara Asing : Memiliki paspor dan Kartu Izin Menetap Sementara (KIM/KITAS)

A. BSI Tabungan *Easy Wadiah*

Benefit dan Keunggulan :

1. Bebas biaya administrasi bulanan
2. Bebas biaya Tarik tunai di seluruh mesin ATM yang berlogo BSI dan Bank Mandiri
3. Kemudahan transaksi dengan *Mobile Banking*
4. Kartu ATM dapat digunakan di seluruh ATM BSI, Bank Mandiri, ATM Bersama, ATM Prima, ATM Link, dan ATM berlogo VISA

B. BSI Tabungan *Easy Mudharabah*

Dana yang dititipkan oleh pemilik dana akan dikelola dalam bentuk pembiayaan.

Persyaratan proses pendaftaran :

1. Warga Negara Indonesia : Memiliki KTP dan NPWP
2. Warga Negara Asing : Memiliki paspor dan Kartu Izin Menetap Sementara (KIM/KITAS)

Benefit dan Keunggulan

1. Bebas biaya Tarik tunai di seluruh mesin ATM yang berlogo BSI dan ATM Bank Mandiri.
2. Bebas biaya transaksi di seluruh EDC Bank Mandiri, Semua EDC Bank di Indonesia dan EDC berjaringan Prima
3. Kemudahan transaksi dengan Mobile Banking dan Net Banking.
4. Kartu ATM yang dapat digunakan di seluruh ATM BSI, Bank Mandiri, ATM Bersama, ATM Prima, ATM Link, dan ATM berlogo VISA.

a) Tabunganku

Persyaratan proses pendaftaran :

Warga Negara Indonesia memiliki KTP dan NPWP

Benefit dan keunggulan :

1. Kemudahan syarat pembukaan rekening
2. Mendapatkan fasilitas E-banking yaitu BSI Mobile, Internet Banking dan Notifikasi Transaksi.
3. Fasilitas BSI Debit yang berfungsi sebagai kartu ATM dan Debit.

4. Kemudahan penyaluran zakat.
5. Akad yang digunakan adalah Wadiah Yad Dhamanah .

b) BSI Giro

Persyaratan proses pendaftaran :

1. Warga Negara Indonesia : memiliki KTP dan NPWP
2. Warga Negara Asing : memiliki paspor dan Kartu Izin Tinggal Sementara (KIM/KITAS)

Benefit dan keunggulan :

1. Kemudahan transaksi menggunakan *Cek/Bilyet giro*
2. Mendapat bonus bulanan sesuai kebijakan Bank
3. Mendapat *account statement* setiap bulan.
4. Mendapat fasilitas Kartu Debit (ATM)
5. Menggunakan akad Wadiah.

c) Tabungan Haji

Persyaratan proses Pendaftaran :

Warga Negara Indonesia : memiliki KTP dan NPWP

Benefit dan keunggulan :

1. Calon nasabah haji wajib membuka rekening terlebih dahulu dan melakukan setoran awal minimal Rp. 100.000,-
2. Nasabah akan mendapatkan kartu ATM berjenis VISA
3. E-Banking (SMS Banking, Mobile Banking, Internet Banking).
4. Bebas biaya administrasi
5. Membantu perencanaan ibadah Haji dan Umroh.

6. Memudahkan untuk mendapatkan porsi keberangkatan Haji dengan sistem dilakukan secara online dengan Siskohat Kementerian Agama dari minimal usia 12 tahun.
7. Bebas biaya penutupan rekening.
8. Pelunasan haji dapar dilakukan secara online.

3.2 Data Khusus

3.2.1 Pengukuran Kinerja

Untuk mencapai keberhasilan strategi kinerja perlu diukur, karena manajemen kinerja perlu diukur dari beberapa aspek. Apabila tidak ada pengukuran maka meningkat atau tidaknya kinerja tidak akan terlihat. (Dharma, 2012:93). Sasaran strategi beserta ukurannya kemudian digunakan untuk menentukan target yang akan dijadikan basis atau dasar penilaian kinerja, untuk menentukan penghargaan yang akan diberikan kepada personel, tim atau organisasi.

Kutipan dari Moehariono (2012:96), pengukuran kinerja (*performance measurement*) mempunyai pengertian suatu proses penilaian mengenai kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan target dalam pengelolaan SDM untuk menghasilkan barang dan jasa, termasuk informasi atas efisiensi serta efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan organisasi.

Demikian dibutuhkan analisis pengukuran kinerja yang dapat digunakan sebagai patokan untuk menilai kemajuan yang telah dicapai dibandingkan dengan tujuan yang telah disepakati, sekaligus sebagai alat komunikasi serta alat manajemen untuk memperbaiki kinerja organisasi.

Data yang diperoleh dari KCP BSI UII Yogyakarta adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1 Pencapaian target BSI Mobile KCP FBE UII Yogyakarta

Pencapaian target BSI Mobile			
2021	Target penggunaan	Pencapaian	score
	3,75%	4,06%	108,21%

Dari skor yang diperoleh, Kepala Cabang KCP BSI UII mengungkapkan bahwa hasil tersebut sudah melampaui target. Hal itu dikarenakan strategi untuk merekrut nasabah dalam hal *mobile banking* di wilayah UII cukup baik. Dengan promosi yang jelas dan pengenalan fitur yang lengkap dapat menghasilkan target yang baik. Disamping itu, kemajuan teknologi informasi dalam hal sosial media yang menarik menjadi salah satu pematik nasabah untuk mendapatkan aplikasi tersebut.

Kinerja yang baik menjadikan salah satu bukti efektivitas penggunaan serta pengelolaan sumber daya oleh manajemen perusahaan. Sumber daya yang dikelola perusahaan tertuang dalam kontrak antara manajemen dengan pemilik.

Pemilik telah mempercayakan sumber daya yang dimiliki agar dapat dikelola dengan baik oleh manajemen.

3.2.2 Hubungan Mobile Banking dengan Kinerja

Mobile Banking adalah layanan yang dapat diakses dan digunakan oleh nasabah menggunakan ponsel. Penggunaan BSI Mobile dapat digunakan secara optimal menggunakan jaringan paket data masing-masing nasabah. Layanan ini merupakan suatu kemudahan yang ditawarkan oleh Bank kepada nasabah, dengan harapan dapat mempermudah setiap proses transaksi perbankan kapan saja dan dimana saja.

Inovasi keuangan adalah kekuatan penting yang memotivasi sistem keuangan menuju kompetensi ekonomi yang lebih besar yang timbul dari waktu ke waktu. Carney (dalam Harahap *et al.* 2017) menyatakan bahwa inovasi dalam sektor keuangan yang kemudian disebut dengan istilah *financial technology* akan membawa revolusi bagi setiap pengguna jasa keuangan. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *Financial Technology* merupakan sebuah inovasi pada industri jasa keuangan yang memanfaatkan teknologi dalam menghasilkan sebuah produk berupa sistem yang dibangun untuk menjalankan mekanisme transaksi keuangan. Menurut Bank Indonesia (BI), teknologi keuangan atau finansial merupakan sistem keuangan yang menggunakan teknologi untuk menghasilkan produk, layanan, dan model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, sistem keuangan, efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran. Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa teknologi keuangan atau yang biasa disebut *financial technology* merupakan

sebuah inovasi yang terjadi pada industri jasa keuangan dengan memanfaatkan penggunaan teknologi untuk menghasilkan produk dan layanan keuangan baru yang efisien, lancar, aman, serta sistem pembayaran yang andal.

Lembaga Keuangan Tradisional (*Traditional Financial Institutions*) yang terdiri dari perusahaan keuangan dan bank berperan dalam menciptakan inovasi keuangan, misalnya dalam hal efisiensi waktu yang dibutuhkan nasabah untuk menggunakan produk dan layanan keuangan sehingga dapat meningkatkan jumlah pelanggan. Produk jasa layanan keuangan perbankan seperti *SMS Banking*, *Phone Banking*, *sampai Internet Banking* dan *Mobile Banking* sudah banyak digunakan oleh masyarakat sekarang ini. Inovasi teknologi telah membawa kepercayaan pada global transformasi operasional bank yang akibatnya perbankan elektronik telah membawa perubahan paradigma dalam operasi perbankan dengan menggunakan teknologi internet untuk meningkatkan produk dan layanan sehingga memiliki nilai tambah.

Seperti yang tercantum dalam buku *Bijak Ber-Electronic Banking* yang disusun oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Republik Indonesia, pengertian Internet Banking merupakan produk layanan perbankan dengan memanfaatkan teknologi internet sebagai media sehingga nasabah dapat melakukan transaksi dan mendapatkan informasi lainnya melalui *website* milik bank. Perantara antara nasabah dengan sistem bank yaitu internet sehingga untuk melakukan transaksi nasabah tidak harus mendatangi kantor bank, tetapi dapat menggunakan perangkat komputer atau laptop yang terhubung ke jaringan internet. Tujuan utama bank menghadirkan layanan *internet banking* yaitu untuk memenuhi

kebutuhan nasabah akan kemudahan, fleksibilitas, dan efisiensi dalam mengakses layanan perbankan. Banyak manfaat dan keuntungan yang dapat diperoleh apabila menggunakan layanan internet banking.

Mobile banking merupakan produk layanan perbankan untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi pada telepon seluler mereka. *M-banking* dapat digunakan dengan lebih mudah jika dibandingkan dengan *internet banking* karena digunakan melalui *smartphone* yang lebih praktis dibawa kemana pun dan dapat melakukan transaksi dimana pun selama tersedia jaringan internet. Adapun fitur-fitur yang terdapat pada menu *mobile banking* yaitu menu informasi seperti informasi saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, dan lokasi cabang atau ATM terdekat, serta layanan transaksi seperti transfer dan pembayaran tagihan, pembelian, dan berbagai fitur lainnya. (Otoritas Jasa Keuangan, 2015).

Adapun jumlah transaksi atau frekuensi transaksi dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan adopsi inovasi teknologi layanan *internet banking* juga *Mbanking* karena transfer merupakan salah satu dari beberapa produk jasa perbankan yang menciptakan *fee based income*. *Fee based income* (Suardana & Kustina, 2017) merupakan pendapatan operasional non bunga yang diperoleh bank atas pemberian jasa pelayanan.

Variabel bebas dalam hal ini adalah *Mbanking*. Pengertian *mobile banking* menurut Riswandi, Budi Agus (2005, 83) *mobile banking* merupakan layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan menggunakan *smart phone*. Melalui adanya *handphone* dan

fitur *mbanking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara langsung, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mendatangi gerai bank, hanya dengan menggunakan *smartphone* nasabah dapat menghemat waktu dan biaya. *Mbanking* juga bertujuan agar nasabah tidak ketinggalan jaman dalam penggunaan media elektronik yang sudah modern.

3.2.3 Dampak Positif BSI Mobile

Hadirnya teknologi digital merupakan salah satu langkah maju yang dapat ditempuh sebuah perusahaan. Sebelum adanya BSI *Mobile* apabila nasabah ingin melakukan transaksi harus menuju ATM atau kantor cabang terdekat yang itu membutuhkan upaya lebih besar. *Mobile Banking* merupakan layanan yang dikeluarkan oleh bank untuk meningkatkan kenyamanan bertransaksi nasabahnya. Dengan penggunaan BSI *Mobile* transaksi dapat dilakukan dengan cara lebih praktis, yakni cukup melalui ponsel. Berikut beberapa dampak positif dari penggunaan BSI *Mobile*:

1. Tingginya penggunaan komunikasi nasabah dengan layanan sistem juga menunjukkan kemudahan dalam penggunaannya. Layanan sistem yang nasabah gunakan juga membuat layanan sistem tersebut menjadi lebih familiar, gampang untuk dioperasikan, dan tentunya lebih mudah dipakai atau digunakan oleh pengguna. Dari hal tersebut berarti nasabah atau pengguna dapat *welcome* atau terbuka pada sesuatu yang mudah dimengerti dengan cara yang efektif. Setiap harinya BSI *Mobile* mampu mengaktivasi sebanyak 15-20 user baru.

2. Pengukuran dampak positif dapat dilihat berdasarkan frekuensi penggunaan aplikasi yang dijalankan. Dampak tersebut meliputi membuat pekerjaan lebih mudah, mempertinggi efektifitas dan mengembangkan kinerja pekerjaan.

3.2.4 Dampak Negatif BSI *Mobile*

Penggunaan *mobile banking* yang terus meningkat menyebabkan lembaga keuangan terus berada di bawah tekanan sehingga dituntut untuk lebih meningkatkan sistem keamanan mereka. Berikut beberapa dampak negative dari penggunaan BSI *Mobile* :

1. Kekurangan dari penggunaan *mobile banking* yaitu komabilitas. Untuk dapat mengakses BSI *Mobile* nasabah memerlukan ponsel yang mendukung. Apabila ponsel tidak terupdate dengan versi terbaru, maka aplikasi BSI *Mobile* tidak dapat terinstal.
2. Kejahatan *skimming* merupakan pencurian data kartu ATM nasabah dengan cara menyalin informasi yang terdapat pada strip magnetis secara illegal. Cara lain menyalin informasi dengan menggunakan *card skimmer* yang ditempatkan pada slot kartu ATM bahkan mesin *Electronic Data Capture* (EDC) saat nasabah menggunakan kartu tersebut.
3. *Carding* merupakan aktivitas belanja secara online dengan menggunakan data kartu debit atau kredit yang diperoleh pelaku secara illegal. *Carding relative* lebih mudah dilakukan sebab tidak membutuhkan kartu fisik dan hanya mengandalkan data dari kartu debit/kredit nasabah.

4. Kelalaian nasabah yang tanpa sadar memberikan kode OTP terhadap oknum tidak dikenal. Mudah percaya terhadap iklan bodong yang marak terjadi.



BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Dari pembahasan sebelumnya, maka penelitian ini mempunyai kesimpulan yaitu:

1. Pengembangan tingkat layanan keuangan untuk nasabah menjadikan tolak ukur keberhasilan kinerja. Semakin baik kinerja semakin mudah pengelolaan yang dapat dilakukan oleh manajemen. Peningkatan profit Bank Syariah Indonesia dipengaruhi dengan keterjangkauan layanan yang dapat diakses oleh seluruh nasabah. Pengaruh *m-banking* terhadap kinerja dapat mempengaruhi masyarakat untuk mengakses *m-banking* sebagai layanan keuangan digital.
2. Inovasi strategi yang baik dalam hal *mobile banking* mampu meningkatkan kinerja bank Syariah.
3. Dampak positif dari *m banking* yaitu hadirnya teknologi digital merupakan salah satu langkah maju yang dapat ditempuh sebuah perusahaan. Sebelum adanya BSI *Mobile* apabila nasabah ingin melakukan transaksi harus menuju ATM atau kantor cabang terdekat yang itu membutuhkan upaya lebih besar. *Mobile Banking* merupakan layanan yang dikeluarkan oleh bank untuk meningkatkan kenyamanan bertransaksi nasabahnya. Dengan penggunaan BSI *Mobile* transaksi dapat dilakukan dengan cara lebih praktis, yakni cukup melalui ponsel. Dampak negative yaitu penggunaan *mobile banking* yang terus meningkat menyebabkan lembaga keuangan terus berada di bawah tekanan sehingga dituntut untuk lebih meningkatkan sistem keamanan mereka.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan, berikut adalah saran bagi BSI yang dapat diaplikasikan:

1. *Mobile banking* BSI harus mengembangkan fitur dengan versi yang paling *update*, hal tersebut dikarenakan jangkauan dari fitur tersebut belum luas dan belum mencakup semua kebutuhan konsumen.
2. Promosi terhadap *mobile banking* BSI semakin ditekan agar masyarakat lebih familiar dan mengerti informasi maupun manfaat yang ada dalam *mobile banking* BSI.

DAFTAR PUSTAKA

- Arofany, Afifah dan Dikdik Tandika. 2019. *Pengaruh Transaksi Digital Banking, Kualitas Aset, dan Aspek Permodalan terhadap Profitabilitas*. Prosiding Manajemen Vol. 5, No. 1.
- Ascarya dan Yumanita, Diana. 2005. *Bank Syariah: Gambaran Umum. Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia*. Jakarta.
- Dendawijaya, L. 2009. *Manajemen Perbankan*. Penerbit Ghalia Indonesia.
- Gitman, L. J. 2009. *Principles of Managerial Finance (Twelfth)*. Boston: Pearson Education.
- Ismail. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Prendamedia Group.
- Kasmir. 2015. *Analisis Laporan Keuangan*. Edisi Satu. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Margaretha, Farah. 2015. Dampak Electronic Banking Terhadap Kinerja Perbankan Indonesia. *Jurnal Keuangan dan Perbankan Vol. 19 No. 3*.
- Mawaddah, Nur. 2015. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Profitabilitas Bank Syariah*. Jurnal Etikonomi, Vol. 14 (2): 241-256.
- Muhammad. 2014. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nasution. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Pratiwi, Dhian Dayinta. 2012. *Pengaruh CAR, BOPO, NPF Dan FDR Terhadap Return on Asset (ROA) Bank Umum Syariah (Studi Kasus Pada Bank Umum Syariah Di Indonesia Tahun 2005 –2010)*. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
- Riswandi, Budi Agus. 2005. *Aspek Hukum Internet Banking*. Persada. Jogjakarta.
- Siamat, Dahlan. 2005. *Manajemen Lembaga Keuangan*. Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sudarsono, Heri. 2008. *Bank & Lembaga Keuangan Syari'ah*. Yogyakarta: Ekonisia. Cetakan ke-2.

Sudaryanti, Dedeh Sri, Nana Sahroni dan Ane Kurniati. 2018. Analisa Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kinerja Perusahaan Sektor Perbankan Yang Tercatat di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Ekonomi Manajemen Vol 4 No 2*.

Supriyanto, Bagus dan Shinta Permata Sari. 2019. Faktor-Faktor Internal Yang Mempengaruhi Pertumbuhan Aset Bank Umum Syariah di Indonesia Selama Satu Dekade (2009- 2018). *Call For Paper Seminar Bisnis Magister Manajemen (SAMBIS-2019)*

Sutrisno. 2009. *Manajemen Keuangan Teori, Konsep dan Aplikasi*. Edisi Pertama. Cetakan Ketujuh. Penerbit Ekonisia. Yogyakarta.

