

**PROSES TRANSAKSI *MOBILE BANKING***  
**PADA BANK MUAMALAT INDONESIA**  
**CABANG YOGYAKARTA**

**Laporan Magang**



**Disusun Oleh :**

**Tantria Nur Sulistyaji**  
**15213084**

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

**2018**

**PROSES TRANSAKSI *MOBILE BANKING*  
PADA BANK MUAMALAT INDONESIA  
CABANG YOGYAKARTA**

**Laporan Magang**

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

**Disusun Oleh:**

**Tantria Nur Sulistyaji  
15213084**

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

**2018**

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

PROSES TRANSAKSI *MOBILE BANKING*

PADA BANK MUAMALAT INDONESIA

CABANG YOGYAKARTA



Disusun Oleh:

Nama : Tantria Nur Sulistyaji  
No.Mahasiswa : 15213084  
Jurusan : Keuangan dan Perbankan

*Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing*

Yogyakarta, 23 Mei 2018

Dosen Pembimbing



(Nur Ehyawati E R, 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, 23 Mei 2018  
Penulis



Tantria Nur Sulistyaji

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala, atas segala limpahan Rahmat-Nya beserta Karunia-Nya. Shalawat serta salam yang senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad Shalallahu 'Alaihi Wassalam, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini yang berjudul **“Proses Transaksi *Mobile Banking* Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Yogyakarta”**.

Terselesaikannya laporan magang ini tak lupa atas dukungan dari berbagai pihak yang membantu proses penyelesaian laporan magang ini baik dalam bentuk moral maupun materi. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis sampaikan beribu Penghargaan dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak antara lain :

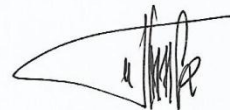
1. Kepada, Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah mempermudah segala kesulitan hambanya dan segala limpahan rahmat dan karunia sehingga penulisan laporan ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Teristimewa kepada, kedua orang tua penulis Bapak Sunaji dan Ibu Winarni yang telah mendukung penuh dari awal pendidikan hingga masa perkuliahan berakhir, dukungan baik moral maupun materi dan segala pengorbanan yang tidak akan pernah dapat terbalaskan meskipun diganti dalam bentuk apapun.

3. Kepada, Kakak tercinta Fitri yang telah memberikan semangat baik dukungan moral maupun material.
4. Kepada, Ibu Dra. Nurfauziah, MM., WQP., CFP. Selaku ketua Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
5. Kepada, Bapak Arief Darmawan, S.E., M.M. Selaku sekretaris Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
6. Kepada, Ibu Aidha Trisanty, SE., MM., CCS. Selaku ketua Program studi Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia dalam kegiatan akademik serta memberikan kemudahan dalam proses magang.
7. Kepada, Ibu Nur Ellyanawati ER, SE., MM. Selaku Dosen pembimbing yang telah membimbing dengan sabar dan ikhlas dalam penulisan laporan magang ini dari awal hingga penulisan laporan magang dapat terselesaikan dengan baik.
8. Kepada, seluruh Staff Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah melancarkan kegiatan selama perkuliahan.
9. Kepada, rekan-rekan karyawan Bank Muamalat Indonesia yang telah dengan baik menerima dan memberikan izin untuk melakukan magang selama satu bulan serta bimbingan baik proses magang, keagamaan perihal kehidupan, serta telah memberikan kesempatan untuk bergabung dalam hal bekerja.

10. Kepada, teman-teman satu perjuangan Program Studi Perbankan dan Keuangan angkatan 2015 atas kebersamaan serta motivasinya.
11. Kepada, Diah Maharani yang telah membantu melancarkan proses kegiatan magang.
12. Kepada, teman secuil yang berarti Rizki, Fitri, Fron, Hasan, Budi, Ryan, Amirul.
13. Kepada, Teman pembimbing darurat Cahya, Manda, Fatika, Geby yang telah membantu dalam proses penyelesaian laporan tugas akhir.
14. Kepada, Tom yang telah menemani dalam pengerjaan laporan tugas akhir.

Yogyakarta, 23 Mei 2018

Penulis



Tantria Nur Sulistyaji

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN .....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Dasar Pemikiran Magang.....	1
1.2 Tujuan Magang .....	3
1.3 Target Magang .....	3
1.4 Bidang Magang .....	3
1.5 Lokasi Magang.....	4
1.6 Jadwal Magang.....	7
BAB II : LANDASAN TEORI	
2.1 Bank .....	8
2.2 Fungsi Bank .....	8
2.2 Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah.....	13
2.3 Produk Bank.....	15
2.4 Layanan Jasa Perbankan .....	16
2.5 <i>Electronic Banking</i> .....	19
2.6 <i>Mobile Banking</i> .....	19
BAB III : ANALISA DESKRIPTIF	
3.1 Data Umum.....	22
3.1.1 Sejarah Bank Muamalat Indonesia .....	22
3.1.1 Visi Misi Bank Muamalat Indonesia .....	23
3.1.2 Sturktur Organisasi .....	24
3.1.3 Produk di Bank Muamalat Indonesia .....	25
3.1.4 <i>Electronic Banking</i> di Bank Muamalat Indonesia.....	25



3.2 Data Khusus .....	25
3.2.1 <i>Mobile Banking</i> di Bank Muamalat Indonesia .....	25
3.2.2 Fitur Limit dan Biaya Transaksi <i>M-Banking</i> di Bank Muamalat Indonesia.....	27
3.2.3 Persyaratan <i>Registrasi Mobile Banking</i> di Bank Muamalat Indonesia.....	28
3.2.4 Biaya penggunaan <i>Mobile Banking</i> di Bank Muamalat Indonesia.....	29
3.2.5 Tata Cara Pendaftaran <i>Mobile Banking</i> di Bank Muamalat Indonesia.....	29
3.2.7 Registrasi <i>Mobile Banking</i> Bank Muamalat Indonesia .....	31
3.2.7 Registrasi TIN ( <i>Transactation Identification Number</i> ) di Bank Muamalat Indonesia .....	34
3.2.8 Aktivasi <i>Mobile Banking</i> di Bank Muamalat Indonesia.....	36
3.2.9 Contoh Transaksi <i>Mobile Banking</i> di Bank Muamalat Indonesia	39
 BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1 Kesimpulan .....	53
4.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA .....	55

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Magang .....	7
Tabel 2.1 Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah.....	14
Tabel 3.1 Fitur Limit dan Biaya Transaksi <i>M-Banking</i> Bank Muamalat.....	27

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Lokasi Magang Kantor Cabang Bank Muamalat Indonesia .....	5
Gambar 1.2 Lokasi Magang Kantor Kas Bank Muamalat Indonesia .....	6
Gambar 3.1 Stuktur Organisasi.....	25
Gambar 3.2 <i>M-Banking</i> Muamalat.....	27
Gambar 3.3 Alur <i>Mobile Banking</i> Bank Muamalat Indonesia .....	30
Gambar 3.4 Alur Registrasi <i>M-Banking</i> Muamalat melalui <i>Handphone</i> .....	32
Gambar 3.5 Alur Registrasi <i>M-Banking</i> Muamalat Melalui <i>Handphone</i> .....	33
Gambar 3.6 Alur Registrasi <i>M-Banking</i> Muamalat melalui ATM Muamalat ....	34
Gambar 3.7 Alur Registrasi <i>M-Banking</i> Muamalat Melalui ATM Muamalat....	35
Gambar 3.8 Alur Registrasi TIN melalui <i>Handphone</i> .....	36
Gambar 3.9 Alur Registrasi TIN <i>M-Banking</i> Muamalat melalui ATM.....	37
Gambar 3.10 Alur Aktivasi <i>M-Banking</i> Muamalat Melalui <i>Handphone</i> .....	38
Gambar 3.11 Alur Transaksi Cek Saldo <i>M-Banking</i> Muamalat .....	40
Gambar 3.12 Alur Transaksi Cek Transaksi Hari ini <i>M-Banking</i> Muamalat ....	41
Gambar 3.13 Alur Transaksi Cek Transaksi 10 Hari Terakhir <i>M-Banking</i> Muamalat.....	42
Gambar 3.14 Alur Transaksi Cek Mutasi Rekening <i>M-Banking</i> Muamalat.....	43
Gambar 3.15 Alur Transaksi <i>Transfer</i> Antar Muamalat <i>M-Banking</i> Muamalat.	45
Gambar 3.16 Alur Transaksi <i>Transfer</i> Antar Bank Pada <i>M-Banking</i> Muamalat	47
Gambar 3.18 Alur Transaksi <i>Transfer</i> SKN Pada <i>M-Banking</i> Muamala. . .	49
Gambar 3.17 Alur Transaksi <i>Transfer</i> RTGS Pada <i>M-Banking</i> Muamalat.....	51
Gambar 3.19 Alur Transaksi Isi Ulang Pulsa Pada <i>M-Banking</i> Muamalat .....	52

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Dasar Pemikiran Magang**

Dewasa ini teknologi canggih berkembang pesat utamanya dalam bidang layanan informasi dan komunikasi, masyarakat dapat mengakses informasi ke seluruh dunia dengan cepat dan mudah selama terhubung dengan layanan jaringan internet. Teknologi Informasi adalah seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi (Haag & Keen, 1996). Perkembangan layanan informasi dan komunikasi sangat menguntungkan untuk semua pihak tak terkecuali dalam dunia bisnis, dulu sebelum ada layanan informasi masyarakat hanya dapat melakukan transaksi penjualan ataupun pembelian dengan cara bertatap muka di toko ataupun di pasar. Saat ini dengan kemudahan yang didapat dari layanan informasi pola pikir masyarakat pun juga ikut berubah, itu semua dapat dilihat dari masyarakat yang mulai menggunakan berbagai jenis internet seperti aplikasi-aplikasi bisnis *online* bahkan finansial teknologi yang lebih dikenal sebagai *Electronic Commerce (E-Commerce)*, Menurut Jony Wong (2010, 33) *E-Commerce* adalah pembelian, penjualan dan pemasaran barang serta jasa melalui sistem elektronik. Seperti radio, televisi dan jaringan computer atau internet. Saat ini *E-Commerce* digunakan dalam proses transaksi jual

beli sehari-hari, hal ini mengakibatkan persaingan yang sangat ketat dalam dunia bisnis.

Persaingan tersebut juga terjadi di industri perbankan, khususnya pelayanan terhadap nasabah. Hal ini terjadi seiring dengan tuntutan masyarakat yang menginginkan kemudahan saat bertransaksi dan kesederhanaan prosedur. Tuntutan masyarakat yang sangat tinggi mendorong perubahan untuk memunculkan inovasi terbaru dalam dunia perbankan. Saat ini bank telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankan dengan mengeluarkan media layanan transaksi terbaru berbasis teknologi yaitu *Mobile Banking (M-Banking)*. Alasan nasabah membutuhkan layanan yang cepat, mudah, dan aman yaitu karena tidak perlu datang ke bank ataupun *Automated Teller Machine (ATM)* ketika ingin bertransaksi (46,5%), transaksi lebih cepat (32,7%), mempermudah untuk cek saldo melalui *handphone* (17,8%), mempermudah mencari informasi tentang produk bank (3%), dan cara pengoperasiannya mudah (1%) (*MARS Research Specialist, 2010*).

Saat ini rata-rata pengguna *M-Banking* yakni masyarakat menengah keatas karena pada umumnya mereka telah diberi edukasi dari bank serta pemahaman mengenai kemudahan layanan *M-Banking* karena nasabah sering melakukan transaksi di bank sehingga bank dengan mudah memberikan informasi terbaru, bahwa produk *M-Banking* tersebut tidak merugikan bahkan sangat menguntungkan namun edukasi dan sosialisasi mengenai *M-Banking* dari perbankan utamanya untuk masyarakat menengah kebawah kurang karena masyarakat masih ketakutan ketika melakukan transaksi dengan *M-Banking*

sehingga lebih nyaman ketika melakukan transaksi di bank secara langsung, sehingga sangat diperlukan edukasi dan pemahaman mengenai tata cara proses penggunaan *M-Banking* kepada masyarakat. Berdasarkan uraian di atas maka tugas akhir ini mengangkat judul mengenai **“Proses Transaksi *Mobile Banking* pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Yogyakarta”**.

## **1.2 Tujuan Magang**

Tujuan dari pembahasan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tata cara serta proses transaksi layanan *Mobile Banking* di Bank Muamalat Indonesia Cabang Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui transaksi apa saja yang terdapat pada *Mobile Banking* di Bank Muamalat Indonesia Cabang Yogyakarta.

## **1.3 Target Magang**

Target dari Magang yang harus dicapai adalah sebagai berikut :

1. Dapat menjelaskan tata cara serta proses transaksi layanan *Mobile Banking* di Bank Muamalat Indonesia Cabang Yogyakarta.
2. Dapat menjelaskan transaksi apa saja yang terdapat pada *Mobile Banking* di Bank Muamalat Indonesia Cabang Yogyakarta.

## **1.4 Bidang Magang**

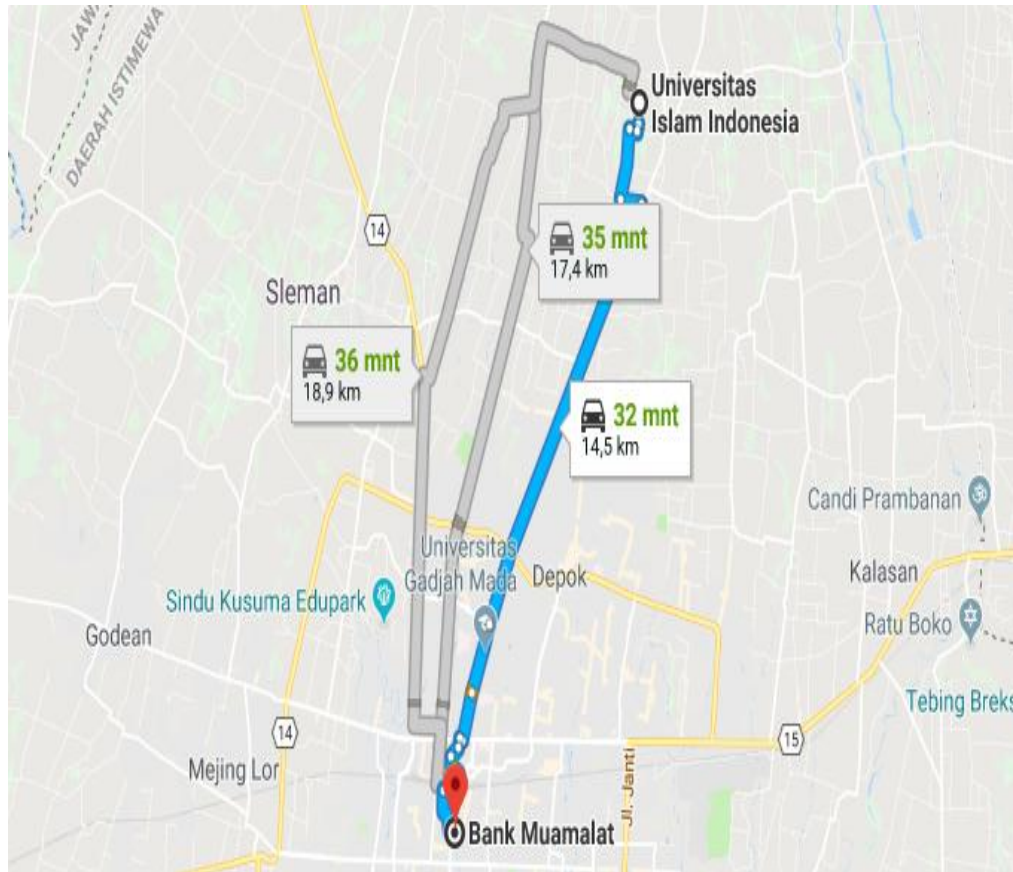
Bidang magang pada penulisan ini dilakukan pada unit *Customer Service*. *Customer Service* merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front liner office*, yang berfungsi untuk memberikan jasa layanan perbankan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi mengenai perbankan kepada nasabah, menampung keluhan nasabah, *Cross Selling* produk ataupun jasa

perbankan, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalahnya. Tugas *Customer Service* antara lain yaitu melayani nasabah dalam proses pembukaan rekening, pemeliharaan, dan penutupan rekening, pelayanan informasi, pelayanan keluhan, pelayanan administrasi, pekerjaan administrasi, dan pelayanan solusi. *Customer Service* juga berkaitan erat dengan penerapan prinsip kehati-hatian dan manajemen resiko bank melalui *Know Your Customer*, *Anti Money Laundering*, dan pelaksanaan edukasi kepada nasabah mengenai produk yang terdapat di bank. *Customer Service* sangat berhubungan dengan penawaran produk-produk dan jasa layanan perbankan, misal seperti jasa layanan *M-Banking*. Maka dari itu bidang yang dipilih untuk proses pengambilan data yaitu pada unit *Customer Service*.

### **1.5 Lokasi Magang**

Lokasi magang dilakukan di Bank Muamalat Indonesia Cabang Yogyakarta, magang tersebut beralamat di Jl. P.Mangkubumi No.50, Purwokinanti, Pakualaman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. Jarak antara lokasi magang dan kampus Diploma III Ekonomi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta sekitar 14,5 km.

Berikut merupakan peta menuju lokasi magang di Kantor Cabang Bank Muamalat Indonesia Cabang Yogyakarta.

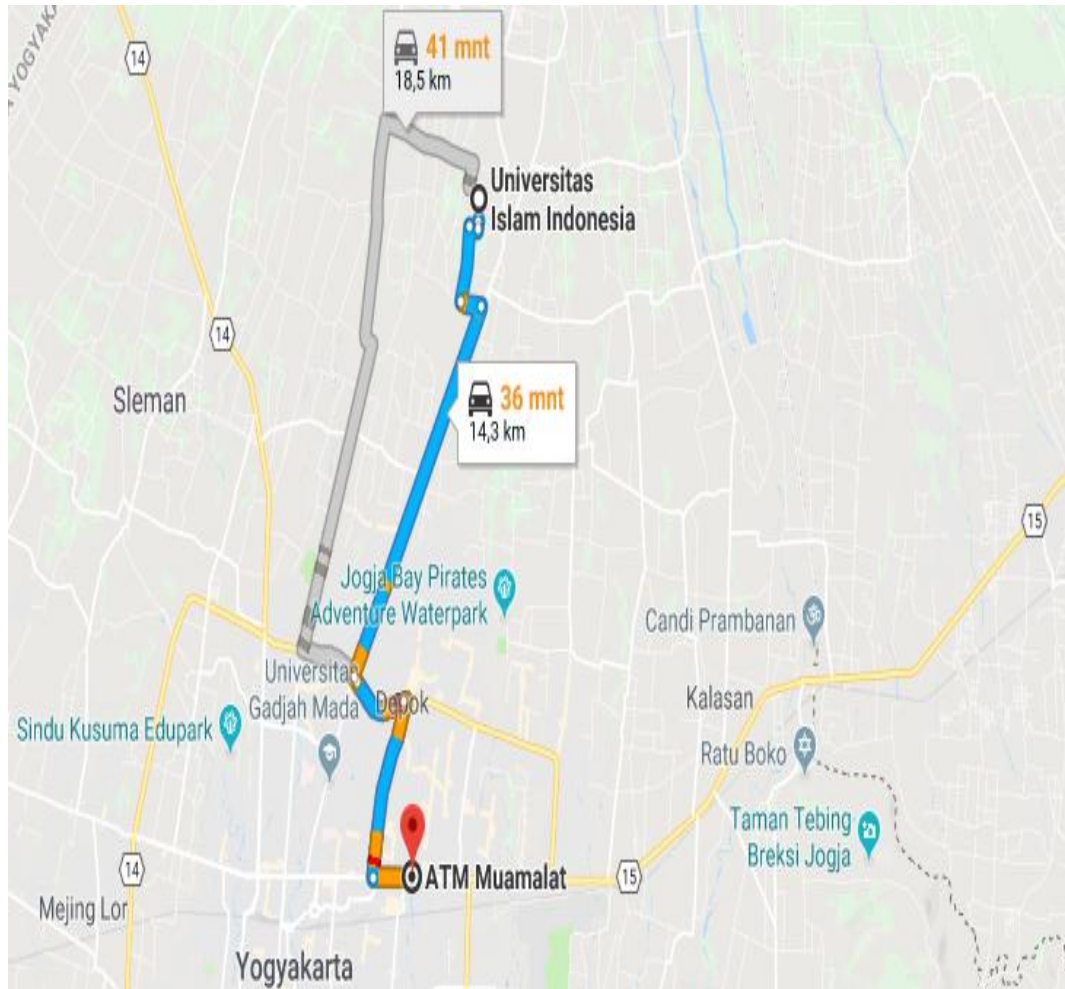


**Gambar 1.1 Lokasi Magang Kantor Cabang Bank Muamalat Indonesia, Cabang Yogyakarta**  
**Sumber: googlemaps, 2018**

Setelah pembagian tugas-tugas yang harus dikerjakan di lokasi magang serta untuk pengambilan data, lokasi magang untuk pengambilan data dipindah tugaskan ke Kantor Kas Bank Muamalat Indonesia Cabang Yogyakarta yang beralamat di Jl. Laksda Adi Sucipto 130/03 Yogyakarta (Timur UIN Sunan Kalijaga). Jarak antara lokasi magang dan kampus Diploma III Ekonomi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta sekitar 18,5 km.



Berikut merupakan peta menuju lokasi magang di Kantor Kas Bank Muamalat Cabang Yogyakarta.



**Gambar 1.2 Lokasi Magang Kantor Kas  
Bank Muamalat Indonesia, Cabang Yogyakarta  
Sumber: googlemaps, 2018**

## 1.6 Jadwal Magang

Jadwal magang yang dimulai dari pemilihan tempat magang, pelaksanaan tempat magang di Bank Muamalat Indonesia, penyusunan laporan magang, hingga bimbingan dosen adalah sebagai berikut.

Tabel 1.1 Jadwal Magang

NO	KETERANGAN	Februari 2018		Maret 2018				April 2018				Mei 2018			
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pemilihan tempat magang														
2	Pelaksanaan magang														
3	Penyusunan laporan magang														
4	Bimbingan Dosen														

Sumber : Data Diolah, 2018

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Bank**

Bank dikatakan sebagai lembaga *Financial Intermediary* masyarakat, karena di dalam proses transaksinya terjadi proses penghimpunan dana dan penyaluran dana sehingga terjadilah *cash in* dan *cash out*, agar uang senantiasa berputar sehingga menguntungkan bagi kedua belah pihak.

Pengertian perbankan menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998, bahwa yang dimaksud dengan bank yaitu badan usaha yang bertugas menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak.

#### **2.2 Fungsi Bank**

Menurut (Kasmir, 2014:31) bahwa bank dibagi atas beberapa jenis-jenis bank dengan tujuan agar dapat membedakan jenis-jenis bank tersebut perbedaan dapat dilihat dari segi fungsinya, segi kepemilikan, segi status, dan dari segi menentukan harga. Dari segi fungsinya perbedaan tersebut dapat dilihat dari kegiatan usaha bank dan jumlah produk yang ditawarkan ataupun jangkauan wilayah operasi usahannya. Sedangkan dari segi kepemilikan dapat dilihat dari akta pendiriannya dan kepemilikan saham. Dari segi status dapat dilihat dari status bank beserta kedudukan bank tersebut. Sedangkan dari segi menentukan harga dapat dilihat dari prinsip dan dasar kegiatan operasional bank tersebut yang terdiri

dari bank konvensional yang menggunakan bunga dan bank syariah yang menggunakan prinsip bagi hasil.

Jenis-jenis bank menurut (Kasmir, 2014:32) dapat dilihat berbagai segi antara lain yaitu :

### **2.2.1 Dilihat dari Segi Fungsinya**

Menurut Undang-Undang Pokok Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 jenis perbankan dikelompokkan menurut fungsinya antara lain yaitu :

#### **1. Bank Umum**

Bank Umum adalah bank yang dalam pelaksanaan kegiatan usaha perbankannya dilakukan berdasarkan dengan cara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran yang termaktub dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.

#### **2. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 menerangkan bahwa Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang pelaksanaan kegiatan usahanya dilakukan berdasarkan dengan cara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

### **2.2.2 Dilihat dari Segi Kepemilikannya**

Bank yang dimaksud dari segi kepemilikannya yaitu. Dilihat dari segi status siapa saja yang dapat memiliki bank tersebut. Kepemilikan bank dapat dilihat dari penguasaan saham dan akta pendirian bank yang bersangkutan. Jenis bank dilihat dari segi kepemilikannya dapat dilihat antara lain yaitu :

#### **1. Bank Milik Pemerintah**

Modal ataupun akta pendirian bank merupakan milik dari pemerintah sehingga semua keuntungan yang didapat akan diberikan dan akan dimiliki oleh pemerintah juga. Contoh Bank Milik Pemerintah antara lain yaitu Bank Negara Indonesia, Bank Rakyat Indonesia, Bank Tabungan Negara.

#### **2. Bank Milik Swasta Nasional**

Bank Swasta yaitu adalah bank yang seluruh atau sebagian modal dan akte pendirian banknya diperoleh dari gabungan modal pihak swasta secara nasional, keuntungannya pula akan dimiliki oleh pihak swasta yang memberikan modal untuk bank tersebut. Contoh Bank Milik Swasta Nasional antara lain yaitu Bank Muamalat, Bank Central Asia, Bank Niaga, Bank Danamon.

#### **3. Bank Milik Koperasi**

Bank Milik Koperasi adalah bank yang kepemilikan sahamnya diperoleh dari perusahaan yang berbadan koperasi. Contoh Bank Milik Koperasi yaitu Bank Umum Koperasi Indonesia.

#### 4. Bank Milik Asing

Bank Milik Asing ini merupakan cabang bank milik luar negeri, baik milik swasta ataupun pemerintah asing yang keuntungannya akan dimiliki oleh pihak luar negeri. Contoh Bank Milik Asing antara lain yaitu Deutsche Bank, City Bank, Bank of America, Hongkong Bank.

#### 5. Bank Campuran

Bank Campuran ini merupakan bank yang dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional. Kepemilikan sahamnya kebanyakan dipegang oleh warga negara Indonesia. Contoh Bank Milik Campuran antara lain yaitu Bank Merincorp, Sumitomo Niaga Bank, Bank Ficonesia, Ing Bank.

### **2.2.3 Dilihat dari Segi Status**

Dari segi status bank dibedakan berdasarkan kedudukan status bank yang dijadikan sebagai tolak ukur bank dalam melayani nasabah baik dari segi produk, modal ataupun kualitas pelayanan. Status bank tersebut antara lain yaitu:

#### 1. Bank Devisa

Bank Devisa yaitu bank yang melaksanakan transaksi ke luar negeri yang dalam pelaksanaannya berhubungan dengan mata uang asing. Transaksi tersebut antara lain yaitu *traveller cheque*, transfer

ke luar negeri, inkaso, ke luar negeri. Syarat untuk menjadi bank devisa yang berhak menentukan yaitu Bank Indonesia.

## 2. Bank Non Devisa

Bank Non Devisa yaitu bank yang belum mendapatkan izin untuk melaksanakan transaksi seperti bank devisa, dan transaksi hanya dilakukan masih dalam batas-batas negara.

### **2.2.4 Dilihat dari Segi Cara Menentukan Harga**

Jenis bank ini ditentukan berdasarkan cara menentukan harga jual ataupun harga beli. Dari segi cara menentukan harga jenis bank ini dibedakan menjadi dua kelompok antara lain yaitu :

#### 1. Bank Konvensional

Bank yang berdasarkan prinsip konvensional telah ada sejak zaman kolonial Belanda, untuk penetapan keuntungan bank konvensional menggunakan sistem bunga.

Pengertian Bank Konvensional menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yaitu bank yang dalam pelaksanaan kegiatan usaha banknya dilakukan secara konvensional kegiatan usahanya pun juga memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

#### 2. Bank Syariah

Pengertian bank syariah menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan, bahwa yang dimaksud dengan bank syariah yaitu semua hal yang menyangkut tentang bank syariah dan Unit Usaha Syariah (UUS), meliputi

kelembagaan, kegiatan usaha, dan cara serta proses dalam pelaksanaan kegiatan usahanya berlandaskan prinsip syariah.

## 2.2 Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah

Perbedaan bank konvensional dan bank syariah terletak pada dasar peraturan dan prinsipnya. Menurut (Syafe'I, 2001:34) perbedaan mendasar antara Bank Konvensional dan Bank Syariah antara lain yaitu :

**Tabel 2.1 Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah**

No	Bank Konvensional	Bank Syariah
1	Investasi yang dilakukan berdasarkan prinsip bunga.	Melakukan Investasi berdasarkan prinsip syariah.
2	Menggunakan prinsip bunga.	Berdasarkan prinsip bagi hasil, jual beli, dan sewa.
3	<i>Profit Oriented.</i>	<i>Falah</i> (mencari kemakmuran di dunia dan di akhirat) dan <i>Profit Oriented.</i>
4	Hubungan bank dengan nasabah disebut sebagai hubungan kreditur dan debitur.	Hubungan bank dengan nasabah disebut sebagai hubungan kemitraan.
5	Tidak ada dewan pengawas yang sejenis.	Penghimpun dana dan penyaluran dana harus sesuai dengan fatwa Dewan Pengawas Syariah.

Sumber : Syaf'I Antonio, 2001



Pada dasarnya peraturan bank konvensional lebih kepada peraturan perundang-undangan dan menggunakan sistem bunga yang lebih bersifat komersial dan mencari keuntungan sebanyak-banyaknya, tetapi untuk bank syariah dasar peraturannya lebih menggunakan Alqur'an dan Hadist serta menggunakan prinsip bagi hasil bersifat lebih tolong menolong dan sosial, sesuai akad yang disanggupi oleh kedua belah pihak bank syariah juga mengharamkan penggunaan harga produk perbankanya dengan bunga tertentu dan memberatkan nasabah sama seperti menurut (Muhammad, 2005) perbedaan bank konvensional dan bank syariah terletak pada tiga prinsip yang membedakan kedua bank tersebut terutama dalam pelayanan bank terhadap nasabah perbedaan tersebut antara lain yaitu :

1. Prinsip keadilan yaitu imbalan atas dasar bagi hasil dan margin keuntungan yang ditetapkan atas dasar kesepakatan antara kedua belah pihak yakni antara nasabah dan bank melalui proses akad.
2. Prinsip kesederajatan yaitu nasabah penyimpan dana dan bank sama-sama memiliki beban, hak, dan kewajiban terhadap usaha yakni resiko dan keuntungan yang berimbang.
3. Prinsip ketentraman yaitu bahwa produk Bank Syariah memakai prinsip kaidah Islam yakni usahanya bebas dari riba dan harus menetapkan zakat harta.

Sehingga agar terjalin hubungan yang baik antara bank dan nasabah dalam pelayanannya kepada nasabah, bank syariah harus melakukan perjanjian dengan menggunakan akad terlebih dahulu. Pengertian akad menurut Peraturan Bank

Indonesia Nomor 7/46/PBI/2005 bahwa yang dimaksud dengan akad adalah perjanjian tertulis yang didalamnya memuat tentang *ijab* (penawaran) dan *qabul* (penerimaan) antara pihak bank dengan pihak lain (nasabah) yang berisi tentang hak dan kewajiban masing-masing pihak sesuai dengan prinsip syariah. Prinsip untuk penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu.

### **2.3 Produk Bank**

Menurut (Kasmir, 2014:38) bahwa produk perbankan terdiri atas 3 produk, produk tersebut antara lain yaitu :

#### **1. Simpanan Giro**

Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 Menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan giro merupakan simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat kapanpun nasabah mau dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah lainnya atau dengan cara pemindahbukuan.

#### **2. Simpanan Deposito**

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan deposito yaitu simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank.

### 3. Simpanan Tabungan

Pengertian tabungan menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan/atau alat lainnya yang dapat dipersamakan dengan itu.

## 2.4 Layanan Jasa Perbankan

Saat ini banyak sekali layanan jasa perbankan untuk mempermudah proses transaksi masyarakat. Menurut (Kasmir, 2014:39) layanan jasa perbankan tersebut yaitu :

### 1. Kiriman Uang (*Transfer*)

Kiriman Uang (*Transfer*) adalah jasa pengiriman uang lewat bank baik dalam kota, luar kota atau bahkan luar negeri, lama pengiriman uang tergantung sarana yang digunakan untuk mengirim uang tersebut.

### 2. Kliring (*Clearing*)

Kliring (*Clearing*) yaitu jasa dalam urusan penyelesaian utang piutang antarbank dengan cara saling menyerahkan warkat yang akan dikliringkan ke lembaga penagih warkat seperti BG atau cek yang berasal dari dalam kota.

### 3. Inkaso (*Collection*)

Inkaso (*Collection*) yaitu jasa penagihan warkat yang berasal dari dalam kota maupun luar negeri.

#### 4. *Safe Deposit Box*

*Safe Deposit Box* yaitu jasa bank yang gunanya untuk menyimpan surat-surat berharga nasabah seperti sertifikat tanah, saham, obligasi, akta kelahiran, ijazah, surat nikah, paspor, ataupun dokumen penting lainnya dan juga dapat digunakan untuk menyimpan barang-barang berharga seperti permata, emas, berlian, mutiara. Barang-barang yang dititipkan tersebut akan dikenakan berbagai macam biaya ketika menyimpan barang di *Safe Deposit Box*.

#### 5. *Bank Card*

*Bank Card* yaitu sebuah kartu plastik yang dikeluarkan oleh pihak bank yang diberikan kepada nasabah yang berguna untuk alat pembayaran, pengambilan uang secara tunai di ATM.

#### 6. *Bank Notes*

*Bank Notes* merupakan uang kartal asing yang dikeluarkan oleh bank luar negeri yang diberikan kepada nasabah yang memiliki sifat seperti uang tunai.

#### 7. *Travellers Cheque*

*Travellers Cheque* merupakan cek perjalanan atau cek wisata yang digunakan oleh nasabah yang hendak bepergian yang biasa dibawa oleh turis.

#### 8. *Letter of Credit* (L/C)

*Letter of Credit* (L/C) yaitu jasa bank yang diberikan kepada nasabah yang berguna untuk memperlancar arus barang ekspor dan impor termasuk barang dalam negeri yaitu antar pulau.

#### 9. Bank Garasi dan Referensi Bank

Bank Garasi dan Referensi Bank merupakan jaminan pembayaran yang diberikan oleh bank kepada suatu pihak baik perusahaan, perorangan, ataupun lembaga dalam bentuk surat jaminan

#### 10. Memberikan Jasa-Jasa Dipasar Modal

Dalam hal ini bank sangat memiliki peranan penting dalam rangka memajukan perkembangan pasar modal, jasa yang diberikan oleh bank antara lain yaitu penjamin emisi, penjamin, wali amanat, perantara perdagangan efek/pialang, perdagangan efek, perusahaan pengelola dana.

#### 11. Menerima Setoran-Setoran

Jasa menerima setoran ini adalah hal yang paling utama diberikan oleh bank kepada nasabah seperti setoran pembayaran listrik, pembayaran telepon, pembayaran pajak, pembayaran uang kuliah, pembayaran rekening air, dan Setoran ONH.

#### 12. Melakukan Pembayaran

Jasa perbankan ini lebih kepada pembayaran gaji, pensiun, dan dividen. Dengan kemudahan layanan yang diberikan oleh bank, bank berharap

bahwa masyarakat tidak merasa kesulitan lagi ketika ingin melakukan transaksi.

## **2.5 *Electronic Banking***

Saat ini informasi dan teknologi canggih sangat mudah untuk didapatkan, aplikasi-aplikasi *smart* yang membuat semuanya serba mudah hanya dengan satu sentuhan di jari saja, dapat mengantarkan masyarakat untuk mengelilingi dunia untuk sekedar mengetahui berita terbaru tanpa harus berpindah tempat.

Hal ini juga terjadi di dunia perbankan yang harus senantiasa menyajikan sesuatu yang menguntungkan *new and fresh*, ada beberapa layanan yang baru di perbankan yaitu seperti *Electronic Banking* yang sudah diterapkan di Indonesia.

Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko, bahwa yang disebut dengan “*Electronic Banking* adalah 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*.”

*Electronic Banking* sangat menunjang kemajuan ekonomi yang dituntut untuk selalu menyajikan hal baru dan menguntungkan terutama untuk masyarakat yang aktif bertransaksi di perbankan.

## **2.6 *Mobile Banking***

Era zaman dahulu dengan era zaman *now* sudah sangat jauh berbeda dan banyak mengalami perubahan. Serba instan, cepat, mudah, dan canggih menjadi salah satu daya tarik utama manusia untuk menjalankan kegiatan sehari-harinya

tak terkecuali dengan berbagai aktivitas kehidupan lainnya yang ditunjang dengan beragam aplikasi terbaru yang canggih seperti halnya dengan aplikasi layanan perbankan yaitu *M-Banking*. *M-Banking* adalah suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*, (Riswandi, Budi Agus 2005:83). *M-Banking* memungkinkan penggunaannya untuk melakukan transaksi *non-cash* hanya dengan memencet tombol di layar ponsel layanan perbankan bisa didapatkan oleh nasabah sehingga nasabah tidak perlu datang untuk melakukan antrian transaksi di meja *Teller*.

Layanan *M-Banking* merupakan layanan transaksi dengan menggunakan koneksi jaringan data yang dapat digunakan oleh nasabah melalui *handphone* masing-masing, yang bisa didapatkan melalui berbagai macam toko aplikasi seperti di *Playstore*, *Blackmart*, *Snapca*, *Best Apps Market*, *Mobogenia*, dan *App Toko* dengan cara mengunduh aplikasi yang diinginkan lalu dapat dipasang di *handphone* masing-masing.

Layanan *M-Banking* memiliki beberapa manfaat antara lain memberikan kemudahan kepada setiap orang yang ingin bertransaksi seperti mengecek saldo tabungan, mentransfer dana ke rekening lain, membeli pulsa, ataupun melakukan pembayaran tagihan lainnya yang dapat dilakukan hanya dengan satu sentuhan jari saja tanpa harus berpindah tempat.

Semakin canggihnya teknologi saat ini membuat masyarakat selalu menuntut semua serba cepat dan tidak membuang banyak waktu apalagi harus datang ke bank dan menunggu antrian lama hanya untuk bertransaksi, maka dari

itu kehadiran *M-Banking* sangat membantu masyarakat di era kemajuan teknologi saat ini.



## **BAB III**

### **ANALISA DESKRIFTIF**

#### **3.1 Data Umum**

##### **3.1.1 Sejarah Bank Muamalat Indonesia**

Bank Muamalat Indonesia (BMI) merupakan bank syariah pertama yang ada di Indonesia yang diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Bank Muamalat Indonesia berdiri pada tanggal 1 November 1991.

Bank Muamalat Indonesia mulai beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992, Bank Muamalat Indonesia mempunyai beberapa produk keuangan syariah antara lain yaitu Asuransi Syariah (Asuransi *Takaful*), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *multifinance* syariah (*Al-Ijarah Indonesia Finance*).

Pada tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapat izin menjadi Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada saat itu masyarakat belum sepenuhnya percaya dengan bank syariah namun seiring dengan kemajuan ekonomi bank syariah secara perlahan mulai diakui keberadaannya, bank syariah terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia.

Pada tahun 2009, bank syariah mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia.

Saat ini, Bank Muamalat Indonesia sudah memiliki 325 layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional bank syariah juga didukung oleh jaringan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui *Malaysia Electronic Payment* (MEPS). Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia telah berubah menjadi bank yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang hingga saat ini (Bank Muamalat Indonesia, 2017).

### **3.1.1 Visi Misi Bank Muamalat Indonesia**

Bank Muamalat Indonesia adalah bank syariah pertama di Indonesia, seperti bank-bank syariah atau bank konvensional lainnya yang memiliki visi dan misi untuk kemajuan perbankan di Indonesia visi misi Bank Muamalat Indonesia yaitu.

#### **1. VISI**

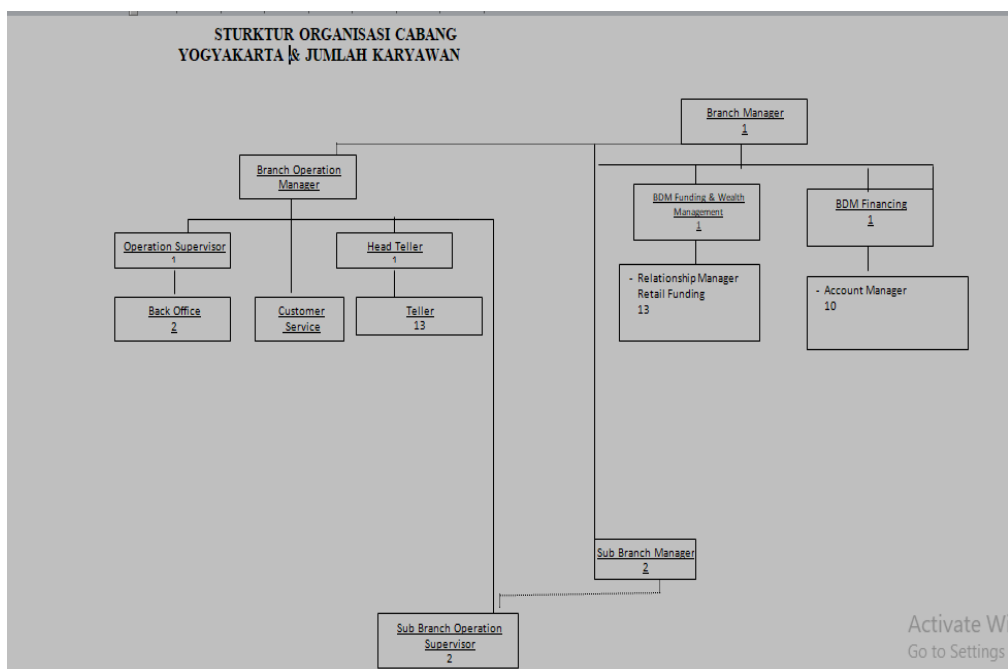
“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”.

#### **2. MISI**

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

### 3.1.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi pada Bank Muamalat Indonesia cabang Yogyakarta terdiri dari dua bagian yaitu *Branch Operation Manager* dan *Branch Manager*. Pada bagian *Branch Operation Manager* terbagi menjadi dua bagian yakni *Operation Supervisor* yaitu bagian *Back Office* dan *Head Teller* yaitu *Customer Service* dan *Teller*. *Branch Manager* terbagi menjadi dua bagian yakni BDM *Funding* yang terdiri dari *Relation Manager Retail Funding* dan *Wealth Managemen* dan BDM *Financing* yang terdiri dari *Account Manager*. Namun keduanya saling berkaitan dengan sub *Branch Manager* dan sub *Branch Operation Supervisor*.



**Gambar 3.1 Struktur Organisasi**  
**Sumber : Bank Muamalat Indonesia Cabang Yogyakarta**

### **3.1.3 Produk di Bank Muamalat Indonesia**

Bank Muamalat Indonesia memiliki beberapa macam produk perbankan dengan, produk perbankan yang ada di Bank Muamalat Indonesia antara lain yaitu produk tabungan, giro dan deposito. Produk-produk perbankan tersebut dispesifikasikan lagi menjadi beberapa produk yang dibutuhkan oleh nasabah. Produk Bank Muamalat Indonesia tersebut antara lain yaitu Tabungan iB Muamalat Prima, Tabungan iB Muamalat Rencana, Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah USD, Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah, Tabungan iB Muamalat Dollar, TabunganKu, Deposito Mudharabah.

### **3.1.4 *Electronic Banking* di Bank Muamalat Indonesia**

Layanan *Electronic Banking* di Bank Muamalat Indonesia antara lain yaitu *Mobile Banking* Muamalat, *Internet Banking* Muamalat, ATM Muamalat, *Phone Banking* Muamalat, *Virtual Account* Muamalat, *Cash Management System Muamalat*, Gerai Muamalat, Fitur & Biaya Transaksi.

## **3.2 Data Khusus**

### **3.2.1 *Mobile Banking* di Bank Muamalat Indonesia**

Layanan aplikasi Muamalat *M-Banking* adalah layanan perbankan yang dapat digunakan nasabah untuk melakukan transaksi seperti cek saldo, transfer, dan untuk melakukan pembayaran. Pada layanan aplikasi *M-Banking* di Bank Muamalat Indonesia terdapat fitur yang meliputi info lokasi ATM/Cabang, info produk, *call center* 1500016, bahasa, arah kiblat, jadwal shalat serta aplikasi haji dan umrah. Untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi *financial* ataupun *non financial*. Keuntungan dari *M-Banking* di Bank Muamalat Indonesia

yakni dapat beroperasi 24 Jam 7 hari seminggu, efisiensi waktu, kemudahan bertransaksi, dan aman dengan cara yang mudah hanya dengan mengunduh aplikasi melalui *smartphone* layanan perbankan di Bank Muamalat Indonesia dapat di nikmati oleh nasabah di mana dan kapanpun nasabah mau.

Berikut merupakan contoh layanan dan fitur yang ada di Muamalat *M-Banking*.



**Gambar 3.2 Muamalat *M-Banking***

**Sumber : Bank Muamalat Indonesia Data Diolah, 2018**

Di layanan *M-Banking* Muamalat terdapat berbagai fitur antara lain yaitu menu utama terdapat menu *M-Banking*, *Internet Banking*, info lokasi ATM/kantor cabang, informasi produk, *call center* 1500016, bahasa, arah kiblat, jadwal sholat dan produk haji dan umrah. Selain itu pada menu *M-Banking* juga terdapat fitur

informasi rekening, *transfer*, dan pembayaran sehingga nasabah akan sangat dimudahkan dengan adanya layanan muamalat *M-Banking*.

### 3.2.2 Fitur Limit dan Biaya Transaksi *M-Banking* di Bank Muamalat Indonesia.

Berikut merupakan limit dan biaya transaksi di Muamalat *M-Banking* dari mulai info rekening, transaksi finansial *transfer*, hingga transaksi pembayaran.

**Tabel 3.1** Fitur Limit dan Biaya Transaksi *M-Banking* Bank Muamalat

Fitur		Limit transaksi per- hari	Biaya
Informasi			
1	Informasi Saldo	Rp.0,-	Gratis
2	Transaksi hari ini	Rp.0,-	Gratis
3	10 Transaksi Terakhir	Rp.0,-	Gratis
4	Informasi Mutasi Rekening	Rp.0,-	Gratis
Transaksi Finansial			
1	Transfer antar Bank Muamalat	Rp 50.000.000,-	Gratis
2	Transfer ke Bank lain	Rp 25.000.000,-	Rp 6.500,-
3	Transfer ke Bank lain (SKN)	Rp 100.000.000,-	Rp 5.000,-
4	Transfer ke Bank lain (RTGS)	Rp 200.000.000,-	Rp 25.000,-
5	Transfer Terjadwal	Rp.0,-	Gratis
Pembelian			
1	Pulsa Isi Ulang (Telkomsel dikenakan biaya Rp 1.500,-)	Rp 2.000.000,-*	Gratis
2	TV Berlangganan ( <i>Orange TV</i> )	Sesuai Saldo	Gratis
3	Topup Kartu <i>Blitz</i>	Sesuai Saldo	Gratis
Pembayaran			
1	Telkom Group (Telkom, Speedy, Flexi, TelkomVision/TranVision)	Sesuai Saldo	Rp.3000,-

2	Tagihan Ponsel (Telkomsel, Indosat, XL/Axis, Esia, Tri, <i>SmartFren</i> )	Sesuai Saldo	Gratis
3	Tv Berlangganan (IndoVision, OkeVision Top TV, Nexmedia)	Sesuai Saldo	Gratis
4	Tv Berlangganan (Topas TV)	Sesuai Saldo	Rp.3500,-
5	Tiket Garuda <i>Airlines</i>	Sesuai Saldo	Rp.5000,-
6	ZIS ( <i>Zakat, Infaq, Shadaqah</i> ) (RZI dan Dompot Dhuafa dikenakan biaya Rp. 1500,-)	Sesuai Saldo	Gratis
7	Asuransi Jiwa Sinarmas	Sesuai Saldo	Gratis
8	<i>Virtual Account</i> Muamalat	Sesuai Saldo	Rp.1000,-

**Sumber : Bank Muamalat Indonesia, 2018**

Pada limit transaksi Muamalat *M-Banking* tidak dikenakan biaya untuk administrasi perbulannya tetapi ada beberapa fitur yang harus dibayarkan oleh nasabah kepada bank antara lain yaitu pada menu *transfer* yaitu (*transfer* ke bank lain, SKN, dan RTGS), pembelian pulsa isi ulang Telkomsel, pembayaran Telkom Group (Telkom, Speedy, Flexi, TelkomVision/TranVision), pembayaran Tv Berlangganan (Topas TV), pembayaran Tiket Garuda *Airlines*, dan pembayaran *Virtual Account* Muamalat.

### **3.2.3 Persyaratan Registrasi Mobile Banking di Bank Muamalat Indonesia**

Persyaratan pendaftaran *M-Banking* di Bank Muamalat Indonesia sangatlah mudah dan sangat membantu masyarakat terutama yang sibuk dan tidak ada waktu untuk datang bertransaksi ke bank, keunggulan layanan *M-Banking* di Bank Muamalat Indonesia yaitu hanya dengan mengunduh di toko aplikasi yang ada di *smartphone* nasabah sendiri lalu dipasang, layanan *M-Banking* sudah dapat

digunakan dengan cara registrasi ataupun aktivasi sendiri ataupun melalui ATM tanpa harus datang ke bank dan mendaftar melalui *Customer Service*. Persyaratan registrasi *M-Banking* di Bank Muamalat Indonesia antara lain yaitu :

1. Hanya nasabah perorangan Bank Muamalat Indonesia.
2. Memiliki rekening tabungan dan kartu ATM Bank Muamalat Indonesia.
3. Melakukan registrasi melalui *handphone* ataupun ATM Bank Muamalat Indonesia.
4. Memiliki *smartphone* dalam *platform Android, iPhone, Blackberry, dan Windows Phone* dengan minimum versi sesuai ketentuan bank.
5. *Download* aplikasi Muamalat *Mobile Banking* melalui *Play Store, App Store, Blackberry World, dan Windows*.

#### **3.2.4 Biaya penggunaan *Mobile Banking* di Bank Muamalat Indonesia**

1. Tidak ada biaya administrasi perbulan untuk penggunaan *M-Banking* Muamalat.
2. Biaya penggunaan layanan data (*4G/3G/GPRS*) sesuai operator telekomunikasi yang digunakan.
3. Pada transaksi tertentu terdapat biaya transaksi yang dibebankan kepada nasabah misal seperti pembelian pulsa.

#### **3.2.5 Tata Cara Pendaftaran *Mobile Banking* di Bank Muamalat Indonesia**

Berikut merupakan langkah-langkah untuk melakukan Registrasi *Mobile Banking* Bank Muamalat Indonesia, Pendaftaran TIN *Mobile Banking*, dan Aktivasi *Mobile Banking* Bank Muamalat Indonesia.





**Gambar 3.3 Alur Mobile Banking Bank Muamalat Indonesia**  
**Sumber : Bank Muamalat Indonesia Data Diolah, 2018**

Alur Muamalat *M-Banking* ini merupakan alur singkat diantara ketiga tahapan proses pendaftaran Muamalat *M-Banking* yang harus dilakukan oleh nasabah mulai dari registrasi *M-Banking* yang dapat dilakukan nasabah melalui panduan *Customer Service* ataupun sendiri dengan cara registrasi *M-Banking* melalui *handphone* ataupun ATM Muamalat, Registrasi TIN yang dapat dilakukan nasabah melalui panduan *Customer Service* ataupun registrasi sendiri dengan cara registrasi *M-Banking* melalui *handphone* ataupun ATM Muamalat, dan Aktivasi *M-Banking* yang hanya dapat dilakukan nasabah melalui *handphone* nasabah masing-masing. Sehingga nasabah baru bisa menikmati transaksi dilayanan Muamalat *M-Banking* ketika sudah melewati tiga tahapan proses tersebut.

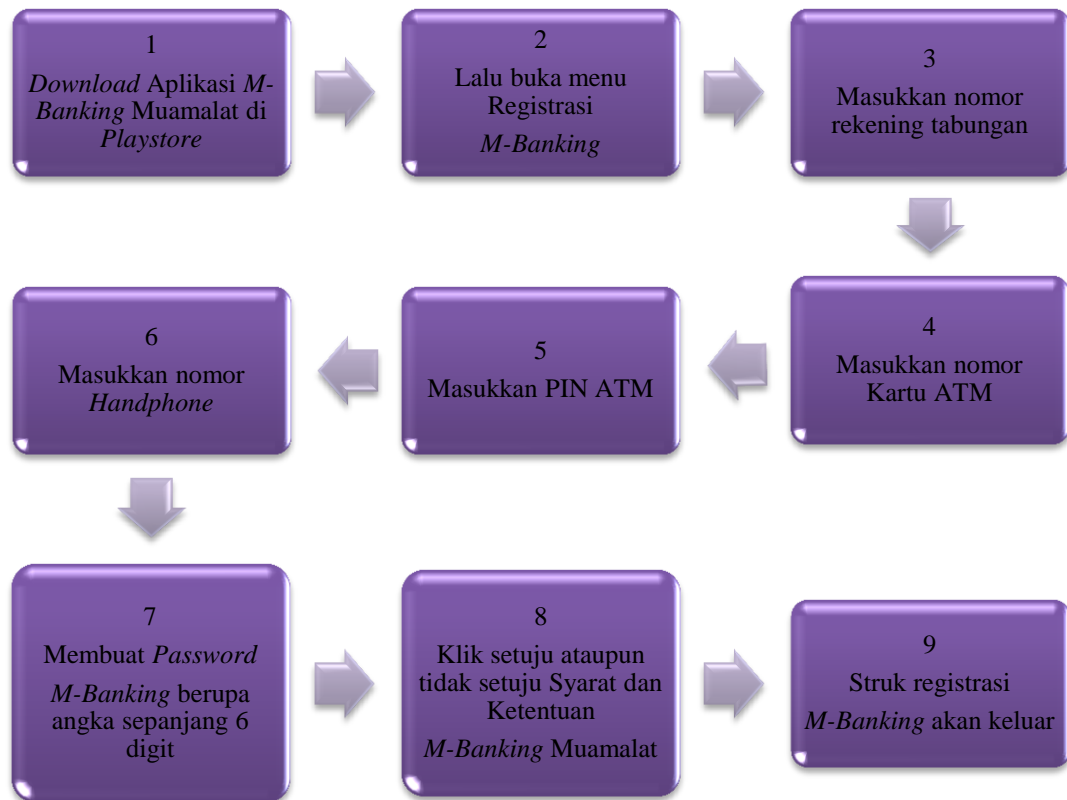
### 3.2.7 Registrasi *Mobile Banking* Bank Muamalat Indonesia

Menu registrasi digunakan untuk registrasi nasabah baru dan untuk nasabah yang lupa *user-id/ password*. Registrasi *Mobile Banking* Muamalat dapat dilakukan dengan dua cara yaitu Registrasi melalui *handphone* dan ATM Bank Muamalat Indonesia.

Keterangan untuk Registrasi *M-Banking* di Bank Muamalat Indonesia adalah sebagai berikut :

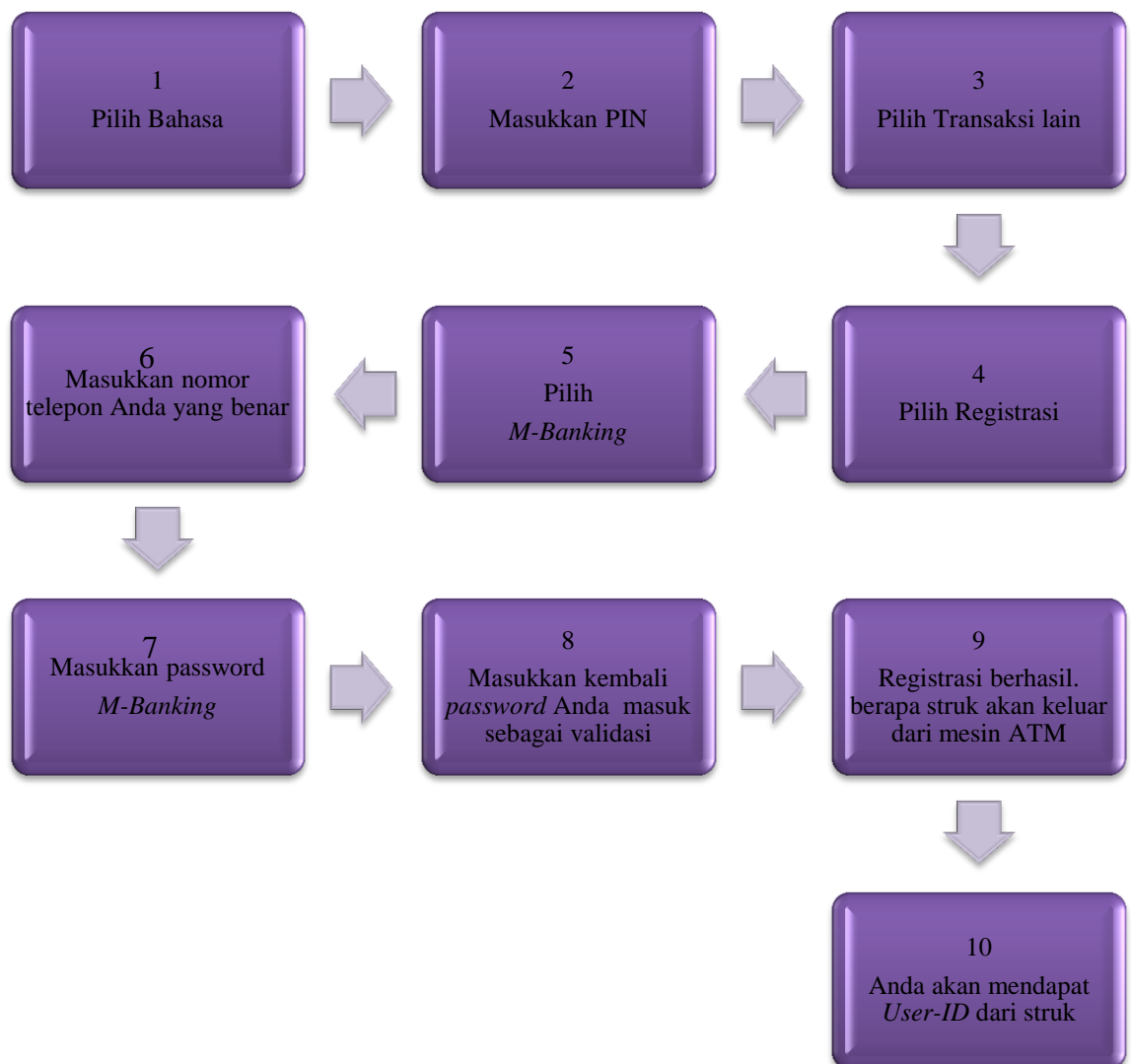
1. Pastikan nomor *handphone* yang digunakan untuk pendaftaran *M-Banking* telah terdaftar di sistem Bank Muamalat Indonesia.
2. Nasabah wajib merahasiakan seluruh data dan informasi pribadi, hanya nasabah sendiri yang melakukan tahapan registrasi *M-Banking*.
3. Tidak diperkenankan untuk memberikan informasi pribadi terkait dengan PIN ATM, *Password*, dan TIN kepada siapapun.
4. Pastikan nomor rekening dan kartu ATM yang didaftarkan adalah satu kesatuan dan memiliki keterkaitan.
5. Kesalahan sebanyak tiga kali dalam melakukan input data mengakibatkan terblokirnya kartu ATM.
6. Lakukan pembuatan *password* untuk login di *M-Banking*, *password* terdiri dari enam digit angka. Untuk selanjutnya *password* dan *User-Id* dapat dilakukan perubahan saat melakukan aktivasi.
7. *User-id* akan tampil pada struk hasil registrasi *M-Banking*.

Berikut merupakan detail alur registrasi *M-Banking* melalui *handphone*.



**Gambar 3.4** Alur Registrasi *M-Banking* Muamalat Melalui *Handphone*  
Sumber : Bank Muamalat Indonesia, Data Diolah 2018

Berikut merupakan detail alur registrasi *M-Banking* melalui ATM Bank Muamalat Indonesia.



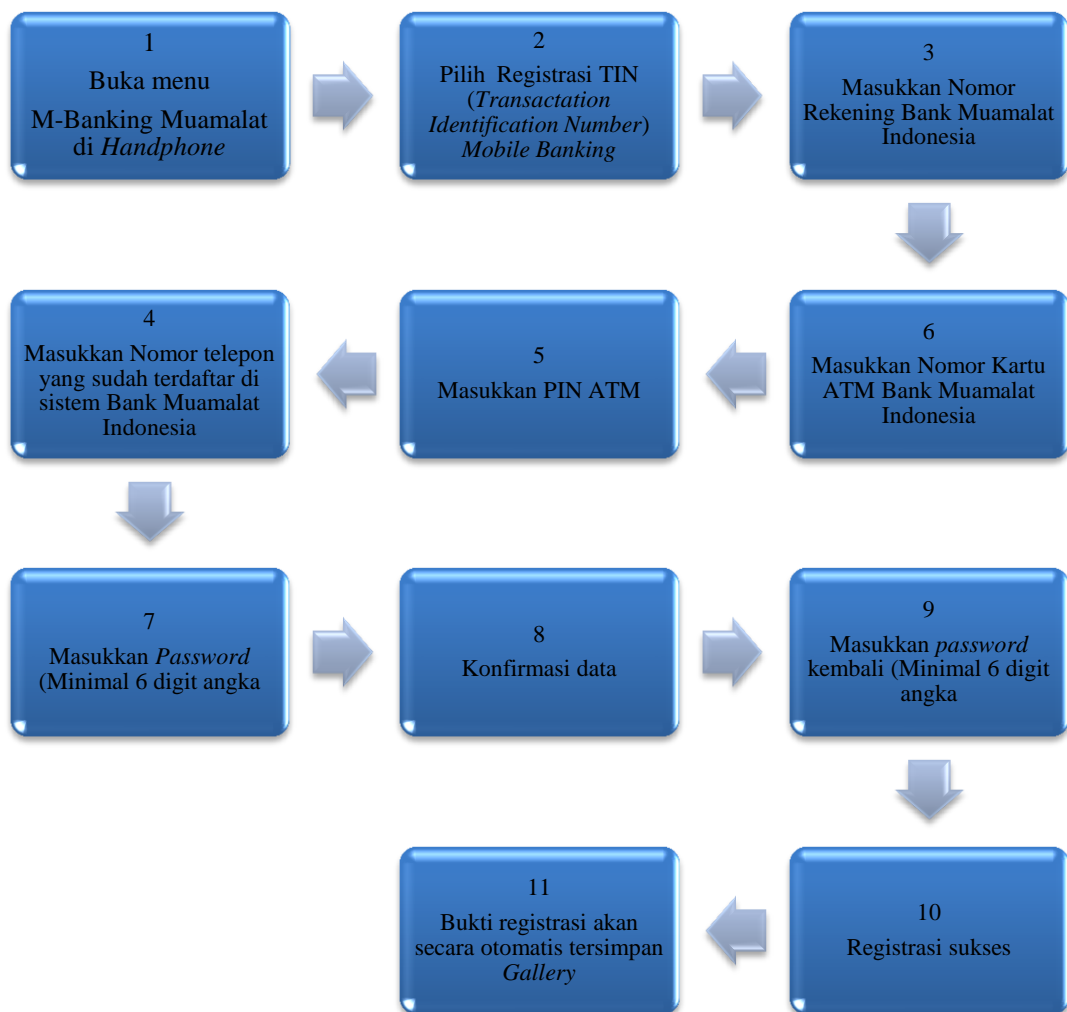
**Gambar 3.6 Alur Registrasi *M-Banking* Muamalat Melalui ATM Bank Muamalat Indonesia**  
**Sumber : Bank Muamalat Indonesia, Data Diolah 2018**

### **3.2.7 Registrasi TIN (*Transaction Identification Number*) di Bank Muamalat Indonesia**

TIN (*Transaction Identification Number*) merupakan nomor verifikasi untuk mengidentifikasi transaksi nasabah ketika ingin melakukan transaksi. Pada saat nasabah akan melakukan transaksi menggunakan *M-Banking* Bank Muamalat Indonesia, nasabah akan diminta untuk memasukkan dua digit dari TIN Muamalat secara acak. Untuk pendaftaran TIN Bank Muamalat Indonesia, nasabah memiliki dua pilihan cara yaitu dapat melalui *handphone* ataupun melalui ATM Bank Muamalat Indonesia. Untuk keperluan proses registrasi TIN *M-Banking* nasabah harus mengisi data sebagai berikut:

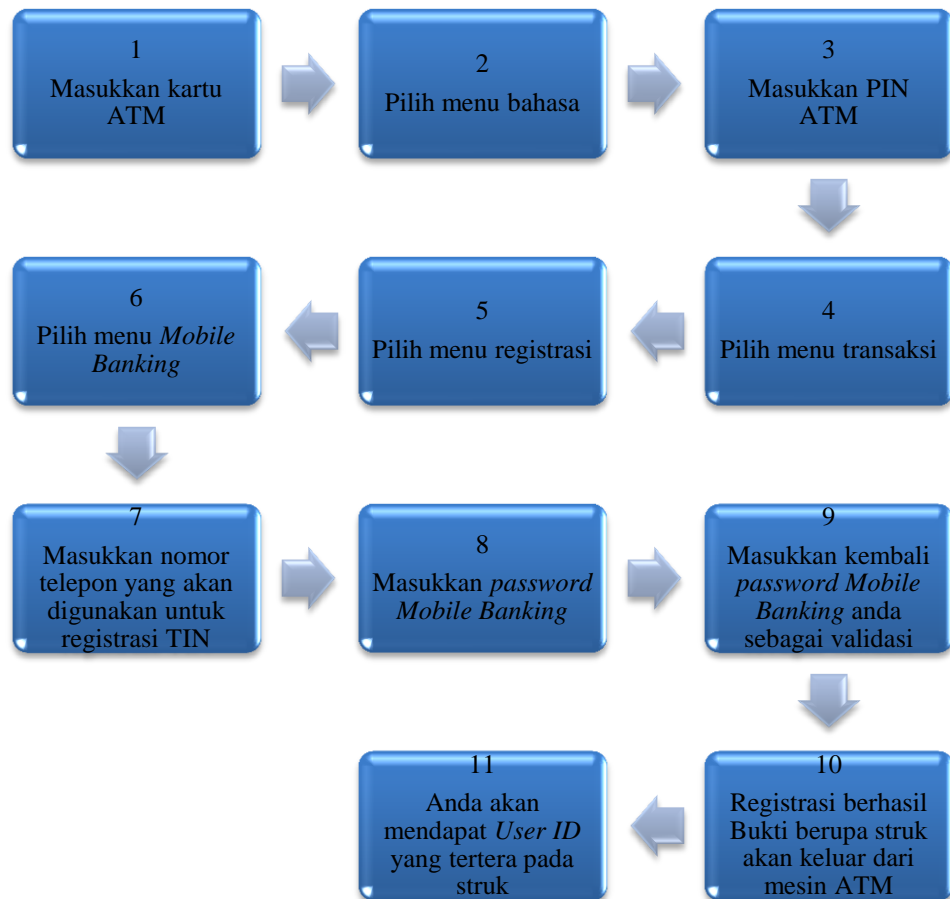
1. Nomor rekening tabungan Bank Muamalat Indonesia.
2. Nomor kartu ATM Bank Muamalat Indonesia.
3. PIN ATM.

Berikut merupakan detail Alur Registrasi *Transaction Identification Number* (TIN) *Mobile Banking* Melalui *handphone*.



**Gambar 3.8 Alur Registrasi TIN Melalui *Handphone***  
**Sumber : Bank Muamalat Indonesia Data Diolah, 2018**

Berikut merupakan detail alur registrasi *Transaction Identification Number* (TIN) Melalui ATM Bank Muamalat Indonesia.



**Gambar 3.9 Alur Registrasi TIN *M-Banking* Muamalat Melalui ATM**  
**Sumber : Bank Muamalat Indonesia Data Diolah, 2018**

### 3.2.8 Aktivasi *Mobile Banking* di Bank Muamalat Indonesia

Aktivasi *M-Banking* hanya dapat dilakuakn melalui *handphone*, langkah-langkah untuk aktivasi *M-Banking* di Bank Muamalat Indonesia antara lain yaitu:

1. *Instal* lebih dahulu aplikasi *M-Banking* Bank Muamalat Indonesia di *handphone*.

2. Melakukan *login* di *M-Banking* Bank Muamalat Indonesia dengan menggunakan *user-id* dan *password* yang diperoleh saat registrasi *M-Banking*.
3. Informasi yang harus diisi pada form aktivasi *M-Banking* yakni :
  - a) Kode Verifikasi, yaitu kode *password* yang dapat dipilih nasabah yang akan dikirimkan operator melalui email ataupun SMS ke nomor *handphone* yang sudah terdaftar di sistem Bank Muamalat Indonesia.
  - b) Nomor *handphone*, yaitu nomor *handphone* milik nasabah yang digunakan untuk proses registrasi dan telah terdaftar di sistem Bank Muamalat Indonesia.
4. Nomor Kartu ATM, yaitu nomor kartu ATM Bank Muamalat yang tertera pada kartu Bank Muamalat Indonesia Indonesia yang digunakan oleh nasabah untuk melakukan registrasi *M-Banking*.
5. *Reference Code*, yaitu kolom isian referensi petugas Bank Muamalat Indonesia. Jika melakukan aktivasi *M-Banking* sendiri nasabah bisa mengkosongkan kolom isian tersebut.
6. Apabila nasabah Bank Muamalat Indonesia baru melakukan aktivasi pertama *M-Banking* maka nasabah akan diminta untuk melakukan perubahan *user-id* dan *password* dengan ketentuan sebagai berikut :
  - a) *User-id*, perubahan *user-id* dapat dilakukan hanya satu kali pada saat melakukan aktivasi pertama kali. Dengan ketentuan enam digit angka berupa huruf dan angka.



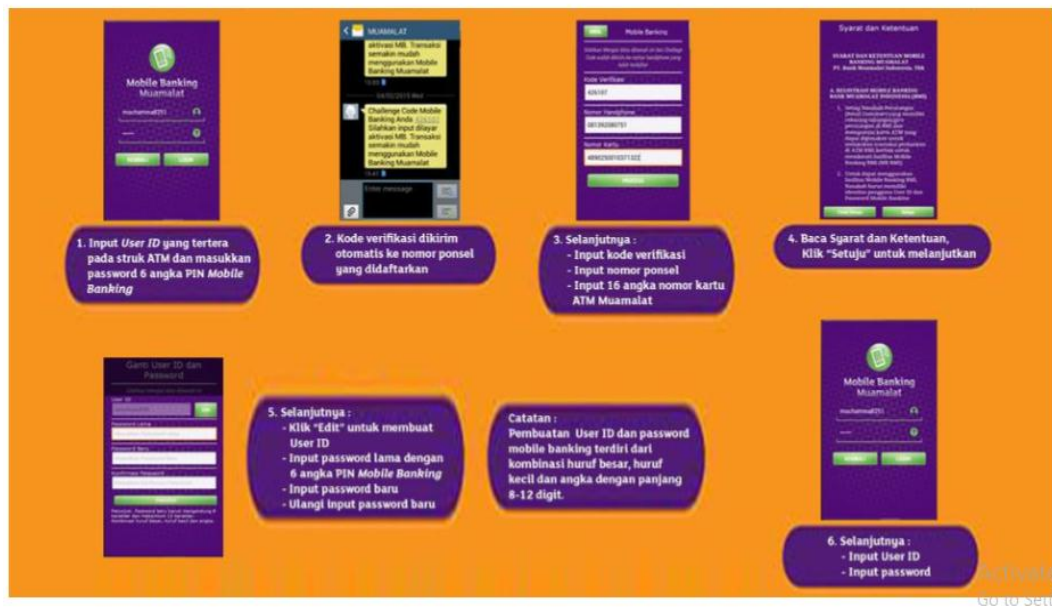
b) *Password* lama, merupakan password yang dibuat pertama kali saat melakukan registrasi *M-Banking*.

c) *Password* baru dan konfirmasi *password*, nasabah diwajibkan untuk melakukan perubahan *password M-Banking*. *Password* baru harus memuat karakter huruf besar, huruf kecil dan angka. Dengan ketentuan *password* 8-12 karakter.

7. Untuk halaman syarat dan ketentuan dari Bank Muamalat Indonesia yang harus diketahui oleh nasabah. Klik tombol “setuju” atau “tidak setuju”.

8. Untuk masuk ke menu *M-Banking* harus menggunakan *user-id* dan *password* yang telah diubah.

Berikut merupakan gambar alur Aktivasi *M-Banking* melalui *handphone*.



**Gambar 3.10 Alur Aktivasi *M-Banking* Muamalat Melalui *Handphone***  
**Sumber : Bank Muamlat Indonesia, 2018**

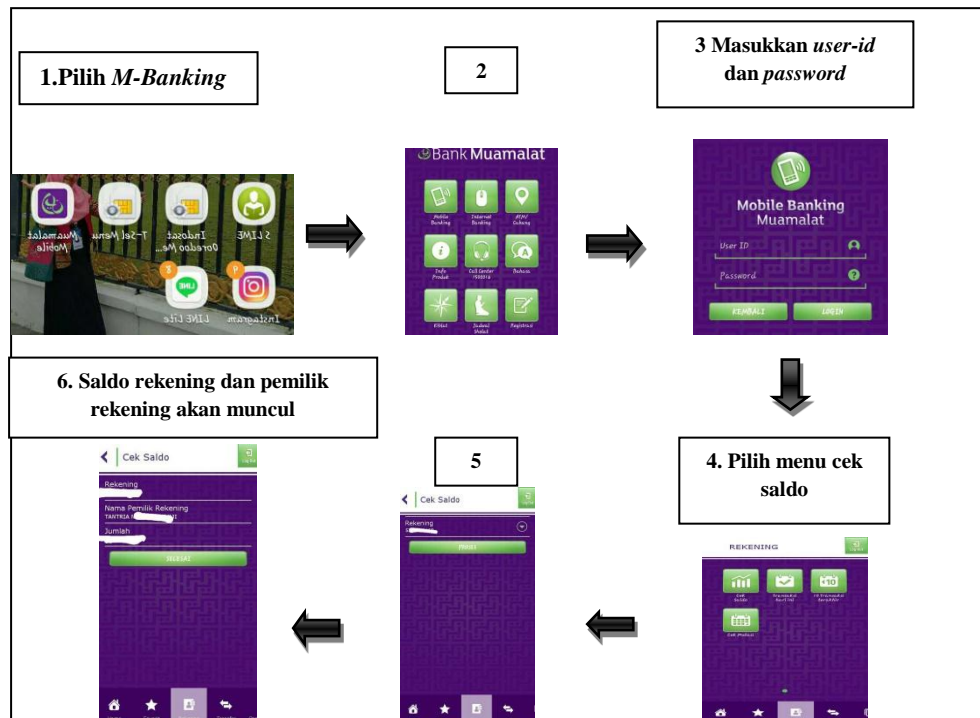
### 3.2.9 Contoh Transaksi *Mobile Banking* di Bank Muamalat Indonesia.

Berikut merupakan contoh-contoh transaksi yang ada di Muamalat *M-Bankin* mulai dari informasi rekening, *transfer*, pembayaran hingga pembelian pulsa.

1. Contoh transaksi *M-Banking* Muamalat pada menu rekening antara lain yaitu cek saldo, transaksi hari ini, 10 transaksi terakhir, cek mutasi.

a) Berikut merupakan contoh transaksi *M-Banking* Muamalat pada menu cek saldo. Tata cara cek saldo adalah sebagai berikut :

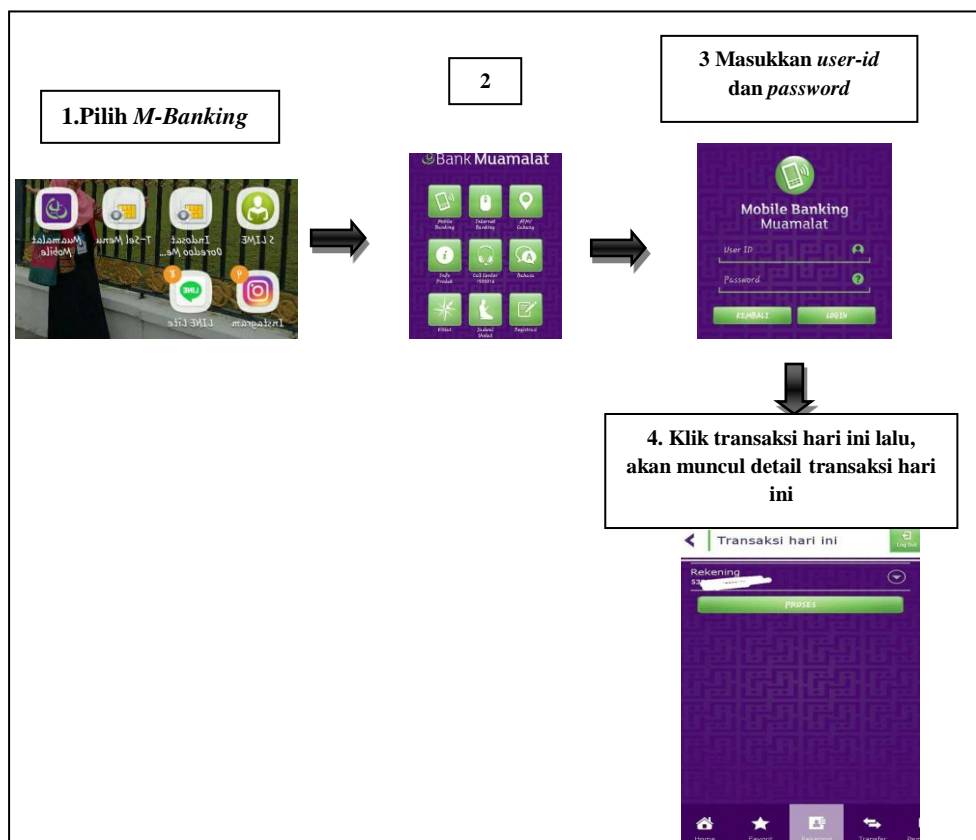
- 1) Buka aplikasi *M-Banking* Muamalat.
- 2) Pilih menu *M-Banking*.
- 3) Masukkan *user-id* dan *password*.
- 4) Pilih menu rekening.
- 5) Pilih menu rekening.
- 6) Pilih menu cek saldo lalu klik proses.
- 7) Menu rekening akan memunculkan detail nomor rekening, nama pemilik rekening, dan saldo.



**Gambar 3.11 Alur Transaksi Cek Saldo M-Banking Muamalat**  
**Sumber Data : Bank Muamalat Indonesia, Data Diolah 2018**

b) Berikut merupakan contoh transaksi *M-Banking* Muamalat pada menu cek transaksi hari ini. Tata cara cek transaksi hari ini adalah sebagai berikut :

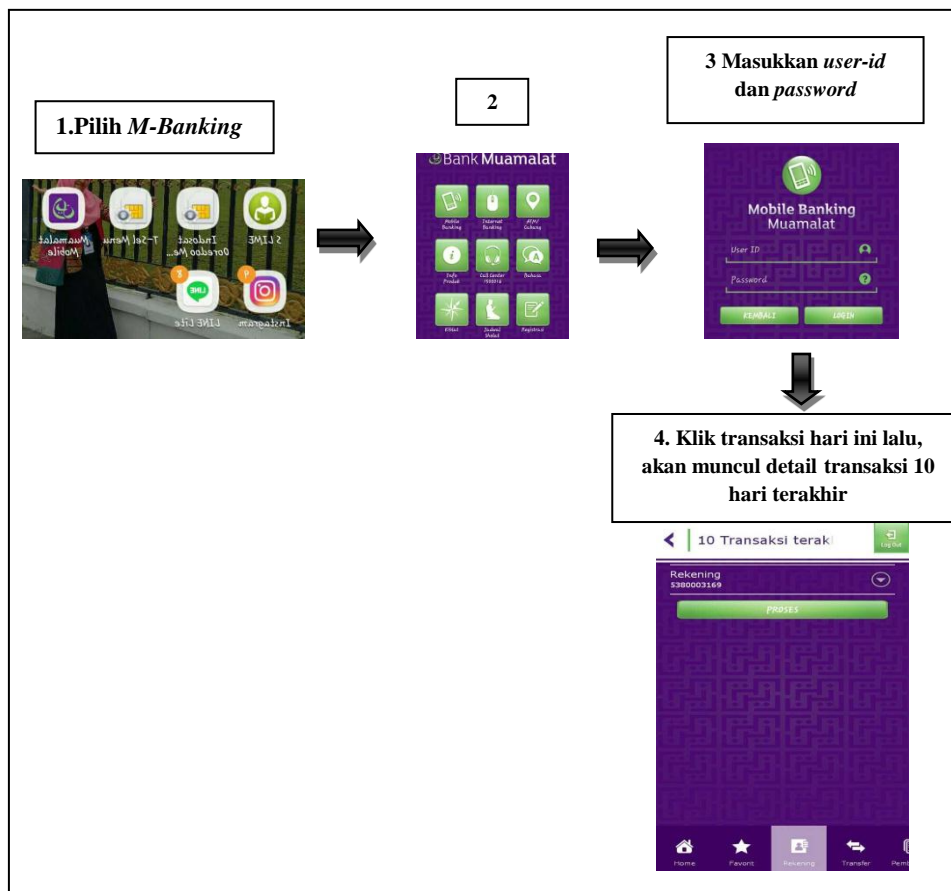
- 1) Buka Aplikasi *M-Banking* Muamalat.
- 2) Pilih menu *M-Banking*.
- 3) Masukkan *user-id* dan *password*.
- 4) Pilih menu rekening.
- 5) Pilih menu cek transaksi hari ini lalu klik proses.
- 6) Transaksi hari ini akan muncul pada layar *handphone*.



**Gambar 3.12 Alur Transaksi Cek Transaksi Hari ini M-Banking Muamalat**  
**Sumber Data : Bank Muamalat Indonesia, Data Diolah 2018**

c) Berikut merupakan contoh transaksi *M-Banking* Muamalat pada menu cek transaksi 10 hari terakhir. Tata cara cek transaksi hari ini adalah sebagai berikut :

- 1) Buka aplikasi *M-Banking* Muamalat.
- 2) Pilih menu *M-Banking*.
- 3) Masukkan *user-id* dan *password*.
- 4) Pilih menu rekening.
- 5) Pilih menu cek transaksi 10 hari terakhir lalu klik proses.
- 6) Transaksi 10 hari terakhir akan muncul.



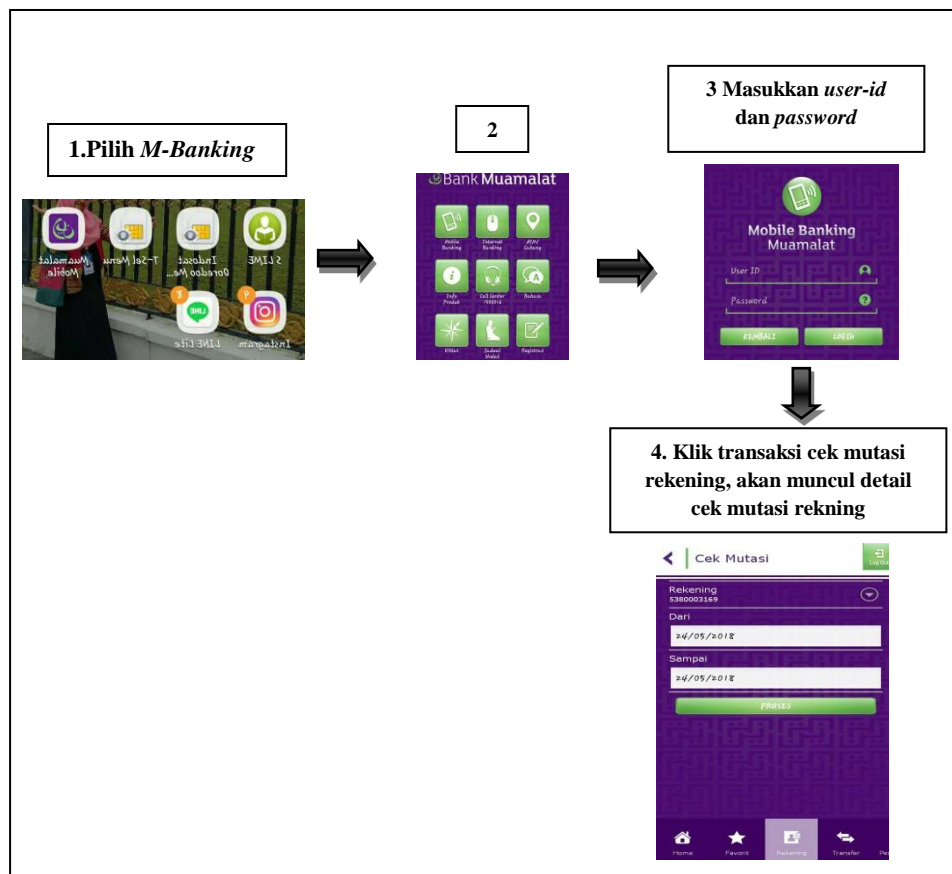
**Gambar 3.13 Alur Transaksi Cek Transaksi 10 Hari Terakhir M-Banking Muamalat**

**Sumber Data : Bank Muamalat Indonesia, Data Diolah 2018**

d) Berikut merupakan contoh transaksi *M-Banking* Muamalat yaitu cek mutasi rekening . Tata cara cek mutasi rekening adalah sebagai berikut:

- 1) Buka Aplikasi *M-Banking* Muamalat.
- 2) Pilih menu *M-Banking*.
- 3) Masukkan *user-id* dan *password*.
- 4) Pilih menu rekening.
- 5) Pilih menu cek mutasi lalu klik proses.

- 6) Cek mutasi akan muncul dengan detail nomor rekening, tanggal dari cek mutasi sampai ke tanggal berikutnya cek mutasi.



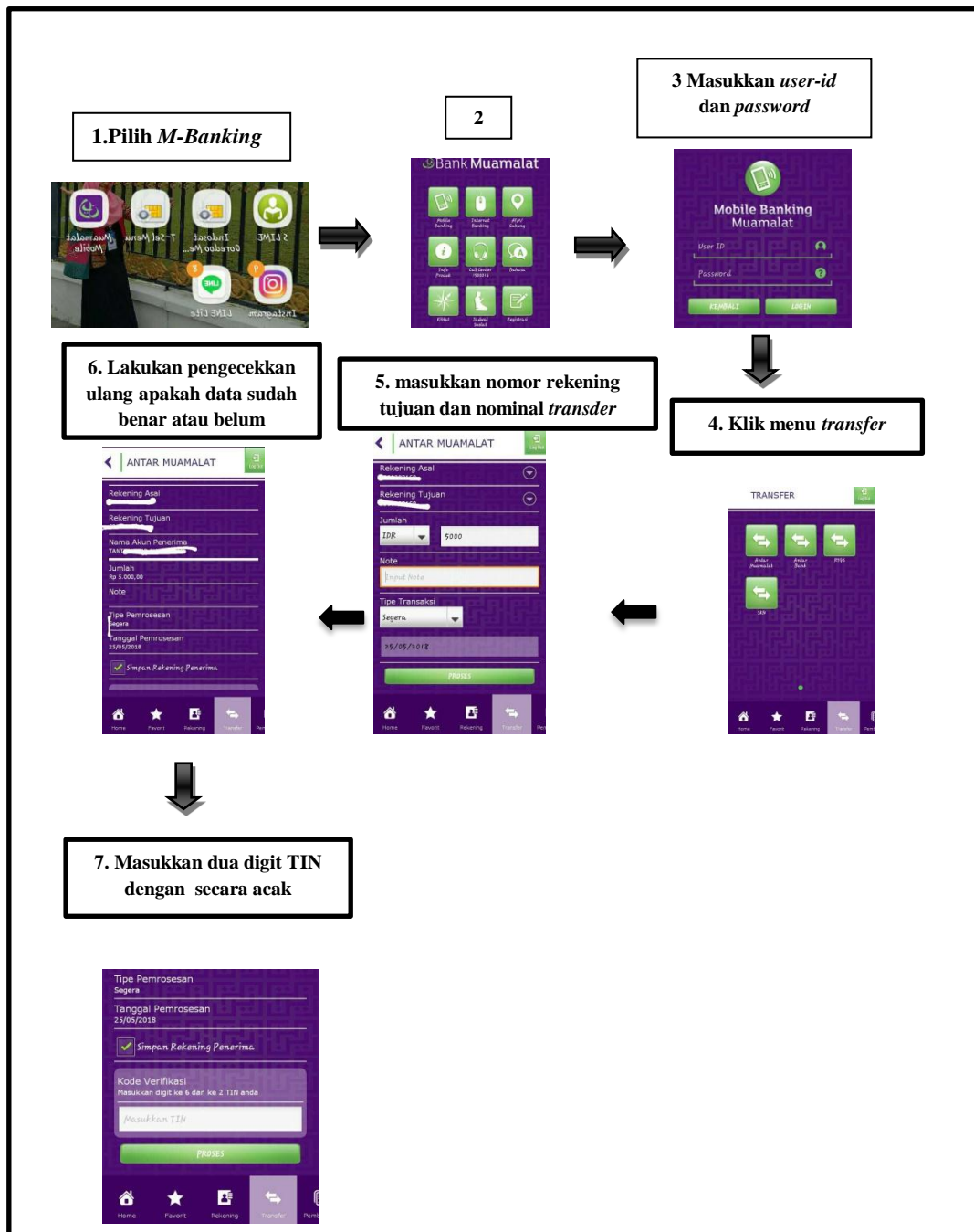
**Gambar 3.14 Alur Transaksi Cek Mutasi Rekening  
M-Banking Muamalat**  
Sumber Data : Bank Muamalat Indonesia, Data Diolah 2018

2. Contoh transaksi *M-Banking* Muamalat pada menu *transfer* antara lain yaitu *transfer* antar muamalat, *transfer* antar bank, *transfer Real-Time Gross Settlement*, Sistem Kliring Nasional.

- a) Berikut merupakan contoh transaksi *M-Banking* Muamalat yaitu *transfer* antar muamalat. Tata cara transfer antar muamalat adalah sebagai berikut:

- 1) Buka Aplikasi *M-Banking* Muamalat.

- 2) Pilih menu *M-Banking*.
- 3) Masukkan *user-id* dan *password*.
- 4) Pilih *menu transfer*.
- 5) Pilih menu *transfer* antar muamalat lalu klik proses.
- 6) Masukkan nomor rekening tujuan yang akan digunakan untuk *transfer* uang.
- 7) Isi jumlah nominal uang yang akan dikirim.
- 8) Pilih tipe transaksi (segera, tanggal tertentu, berulang) lalu klik proses.
- 9) Untuk keperluan pengecekan data apakah benar atau tidak, maka di dalam kolom *transfer M-Banking Muamalat* terdapat nama rekening asal, rekening tujuan penerima *transfer*, nama penerima *transfer*, jumlah nominal uang yang akan dikirim, tipe pemrosesan, tanggal pemrosesan.
- 10) Masukkan kode verifikasi berupa 2 digit TIN secara acak.
- 11) Slip akan keluar dan otomatis akan tersimpan pada *gallery handphone*.

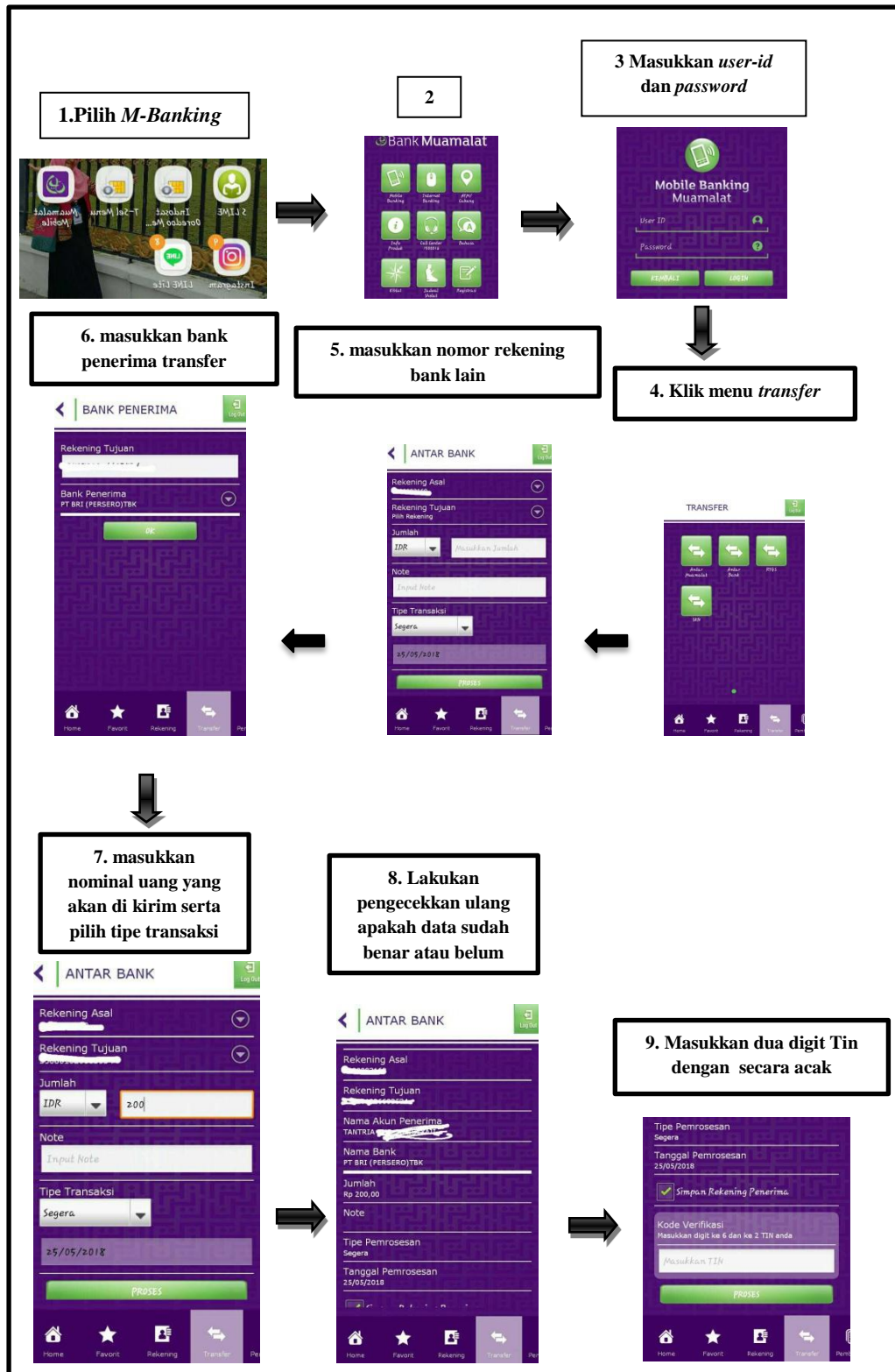


**Gambar 3.15 Alur Transaksi *Transfer* Antar Muamalat  
M-Banking Muamalat**  
Sumber Data : Bank Muamalat Indonesia, Data Diolah 2018



b) Berikut merupakan contoh transaksi *M-Banking* Muamalat yaitu *transfer* antar muamalat. Tata cara transfer antar muamalat adalah sebagai berikut:

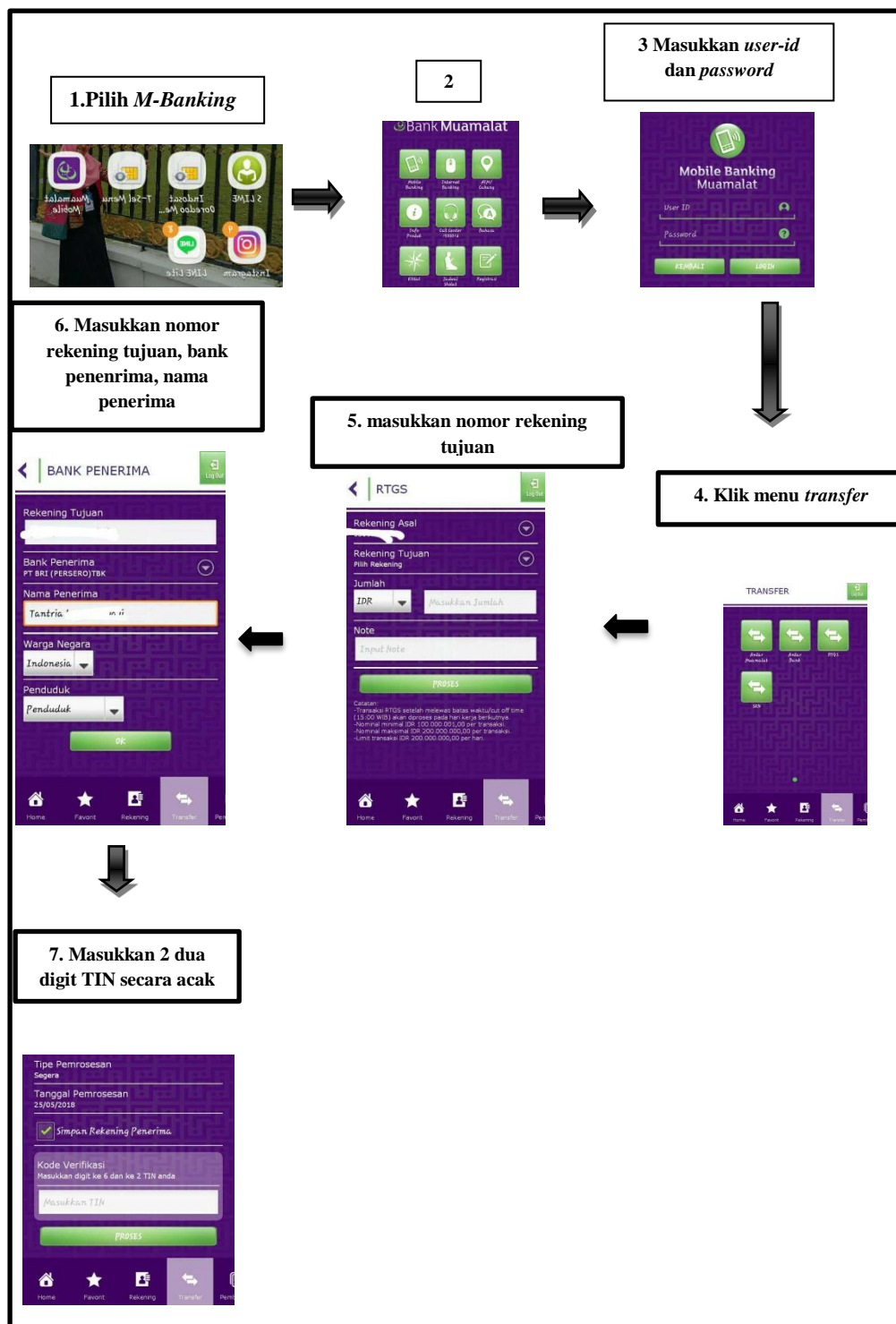
- 1) Buka Aplikasi *M-Banking* Muamalat.
- 2) Pilih menu *M-Banking*.
- 3) Masukkan *user-id* dan *password*.
- 4) Pilih menu *transfer*.
- 5) Pilih menu *transfer* antar muamalat lalu klik proses.
- 6) Masukkan nomor rekening tujuan rekening bank lain yang akan digunakan untuk *transfer* uang.
- 7) Pilih bank penerima.
- 8) Isi jumlah nominal uang yang akan dikirim.
- 9) Pilih tipe transaksi (segera, tanggal tertentu, berulang) lalu klik proses.
- 10) Untuk keperluan pengecekan data apakah benar atau tidak, maka di dalam kolom *transfer* antar bank di menu *M-Banking* Muamalat terdapat nama rekening asal, rekening tujuan penerima bank lain untuk keperluan *transfer*, nama penerima *transfer*, jumlah nominal uang yang akan dikirim, tipe pemrosesan, tanggal pemrosesan.
- 11) Masukkan kode verifikasi berupa 2 digit TIN secara acak.
- 12) Slip akan keluar dan otomatis akan tersimpan pada *gallery* *handphone*.



**Gambar 3.16 Alur Transaksi Transfer Antar Bank Pada M-Banking Muamalat**  
**Sumber Data : Bank Muamalat Indonesia, Data Diolah 2018**

c) Berikut merupakan contoh transaksi *M-Banking* Muamalat yaitu *transfer Real-Time Gross Settlement (RTGS)*. Tata cara transfer *Real-Time Gross Settlement* adalah sebagai berikut:

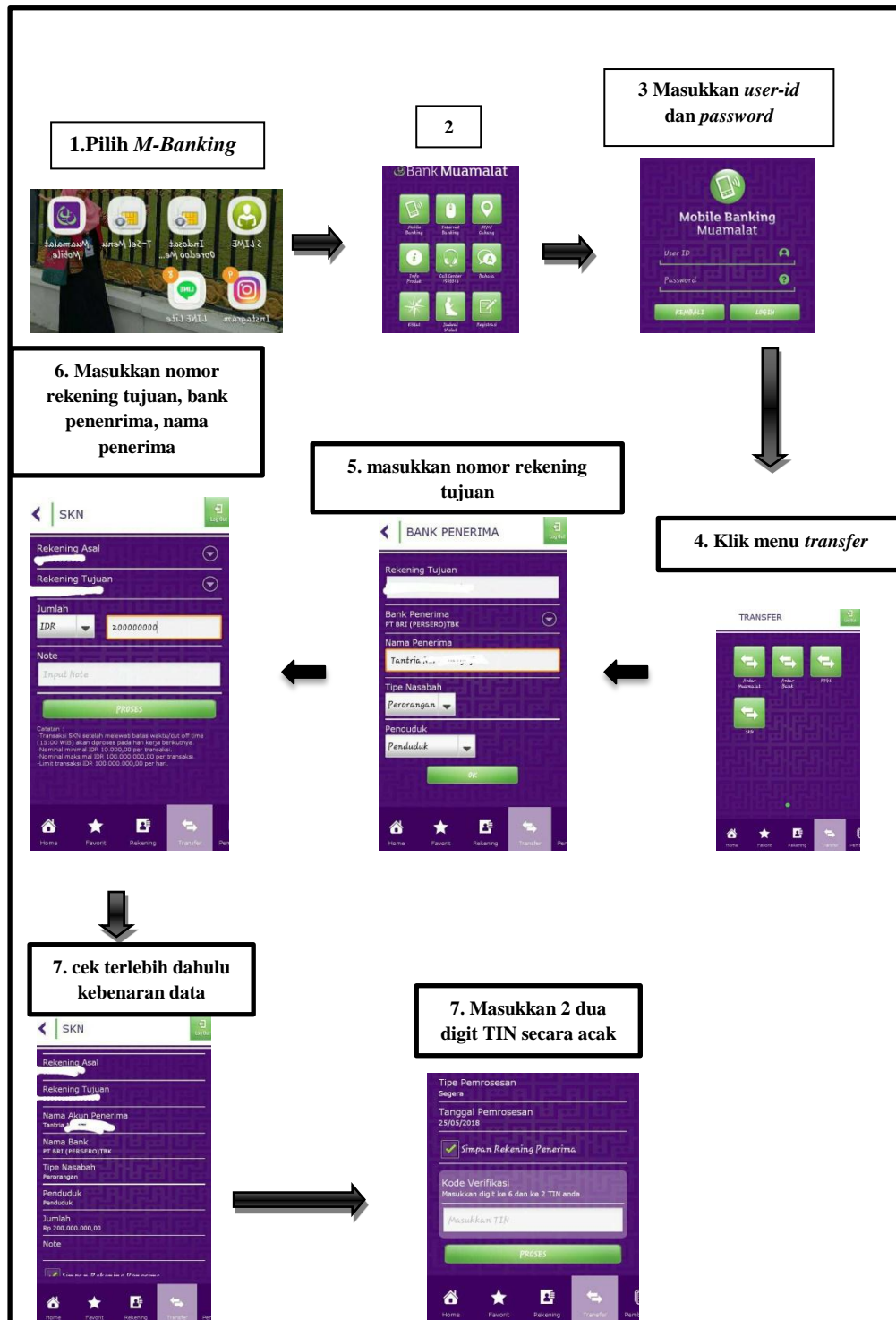
- 1) Buka Aplikasi *M-Banking* Muamalat.
- 2) Pilih menu *M-Banking*.
- 3) Masukkan *user-id* dan *password*.
- 4) Pilih menu *transfer*.
- 5) Pilih menu RTGS.
- 6) Masukkan rekening tujuan dengan detail. Rekening tujuan, bank penerima, nama penerima, warga negara, penduduk lalu klik ok.
- 7) Untuk keperluan pengecekan data apakah benar atau tidak, maka di dalam kolom *transfer* RTGS pada *M-Banking* Muamalat terdapat nama rekening asal, rekening tujuan, nama penerima, nama bank, jumlah nominal.
- 8) Masukkan 2 digit TIN secara acak.



**Gambar 3.17 Alur Transaksi Transfer RTGS Pada M-Banking Muamalat**  
**Sumber Data : Bank Muamalat Indonesia, Data Diolah 2018**

d) Berikut merupakan contoh transaksi *M-Banking* Muamalat yaitu Sistem Kliring Nasional (SKN). Tata cara transfer adalah sebagai Sistem Kliring Nasional berikut:

- 1) Buka Aplikasi *M-Banking* Muamalat.
- 2) Pilih menu *M-Banking*.
- 3) Masukkan *user-id* dan *password*.
- 4) Pilih *menu transfer*.
- 5) Pilih menu SKN
- 6) Masukkan rekening tujuan dengan detail. Rekening tujuan, bank penerima, nama penerima, tipe nasabah (perorangan, perusahaan, atau pemerintah), penduduk (penduduk atau bukan penduduk) lalu klik ok.
- 7) Masukkan jumlah nominal uang yang akan dikirim lalu klik proses.
- 8) Untuk keperluan pengecekan data apakah benar atau tidak, maka di dalam kolom *transfer SKN* pada *M-Banking* Muamalat terdapat nama rekening asal, rekening tujuan, nama penerima, nama bank, tipe nasabah, penduduk atau bukan penduduk lalu jumlah nominal.
- 9) Masukkan 2 digit TIN secara acak.



**Gambar 3.18 Alur Transaksi Transfer SKN  
Pada M-Banking Muamalat**  
Sumber Data : Bank Muamalat Indonesia, Data Diolah 2018

3). Contoh transaksi *M-Banking* Muamalat pada menu isi ulang pulsa.

Berikut merupakan contoh transaksi pembelian pulsa. Tata cara pembelian pulsa adalah sebagai berikut :

- 1) Buka menu isi ulang pulsa pada *M-Banking* Muamalat.
- 2) Pilih menu Telco.
- 3) Pilih pembelian pulsa apa yang diinginkan, misalnya pulsa Telkomsel klik Telkomsel AS atau Telkomsel Simpati.
- 4) Lalu masukkan nomor *handphone* Anda.
- 5) Pilih jenis *Voucher* yang diinginkan, lalu klik proses.
- 6) Pulsa otomatis akan masuk ke nomor tujuan, dan saldo di rekening akan otomatis berkurang.



**Gambar 3.19 Alur Transaksi Isi Ulang Pulsa  
Pada *M-Banking* Muamalat**

**Sumber Data : Bank Muamalat Indonesia, Data Diolah 2018**

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

Dari pembahasan diatas dapat diambil beberapa kesimpulan mengenai *M-Banking* Muamalat antara adalah sebagai berikut :

1. Tata cara penggunaan *M-Banking* Muamalat nasabah harus melalui tahap Registrasi *M-Banking* yang dapat dilakukan melalui *handphone* maupun ATM Muamalat, Pendaftaran TIN *M-Banking* yang dapat dilakukan melalui *handphone* maupun ATM Muamalat, dan Aktivasi *M-Banking* yang hanya dapat dilakukan melalui *handphone*.
2. Layanan *M-Banking* yang membantu transaksi nasabah antara lain yaitu Rekening (Cek saldo, Transaksi hari ini, 10 transaksi terakhir, Cek mutasi), Transfer (Antar Muamalat, Antar Bank, RTGS, SKN), Pembayaran (Layanan publik, Telco virtual account, Tiket, asuransi, Tv berlangganan, Internet, Zakat), Isi ulang (Telco, Tv berlangganan, Hiburan), dan Profil.



## 4.2 Saran

Dari pembahasan diatas terdapat beberapa saran mengenai Muamalat *M-Banking* antara adalah sebagai berikut :

1. Layanan jenis *M-Banking* di Muamalat sangat membantu tetapi untuk layanan setor tunai di *M-Banking* Muamalat belum bisa dilakukan, sehingga akan lebih baik lagi jika diberikan tambahan layanan terbaru yaitu untuk setoran tunai di *M-Banking* Muamalat.
2. Layanan setor tunai seperti pengisian formulir slip setoran secara *online* dan tidak perlu menyimpan kertas lagi sehingga ketika ingin melakukan setoran tunai nasabah hanya menunjukkan struk transaksi melalui *handphone* dan hanya menyerahkan uang yang akan disetorkan, sehingga tidak mengurangi durasi untuk melakukan antrian di bank.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Wardhana. 2015. "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking (M-Banking)* Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia". DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 10. No. 2, September 2015.
- Antonio. Muhammad Syafe'I, Bank Syariah, Dari Teori ke Praktik, Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Dr.Kasmir, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Revisi 2014, Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2014.
- [http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/575/jbptunikompp-gdl-widyahardh-28737-14-unikom\\_w-a.pdf](http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/575/jbptunikompp-gdl-widyahardh-28737-14-unikom_w-a.pdf) diperoleh pada 29 April 2018
- Jony Wong. 2010. *Internet Marketing for Beginners*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.  
[http://www.bi.go.id/id/tentang-bi/uu-bi/Documents/uu\\_bi\\_1099.pdf](http://www.bi.go.id/id/tentang-bi/uu-bi/Documents/uu_bi_1099.pdf)  
(13 Desember 2017)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.[http://www.bi.go.id/id/tentang-bi/uu-bi/Documents/UU\\_21\\_08\\_Syariah.pdf](http://www.bi.go.id/id/tentang-bi/uu-bi/Documents/UU_21_08_Syariah.pdf)(13 Desember 2017)
- Rahardja Yani, Jasson Presstiliano, Niken Puji Astuti. 2008. "Analisis dan Perancangan *Mobile-Banking* dengan Menggunakan UML". Jurnal Teknologi Informasi-Aiti, Vol. 5. No. 2, Agustus 2008: 101-200.
- Wong,Jony. 2010. *Internet Marketing for Beginners*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta
- [http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/575/jbptunikompp-gdl-widyahardh-28737-14-unikom\\_w-a.pdf](http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/575/jbptunikompp-gdl-widyahardh-28737-14-unikom_w-a.pdf) diperoleh pada 29 April 2018