

PROSES TRANSAKSI *MOBILE BANKING*
PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI
KC AMBARUKMO YOGYAKARTA

Laporan Magang



Disusun Oleh :

Leni Ernawati

15213083

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

2018

PROSES TRANSAKSI *MOBILE BANKING*
PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI
KC AMBARUKMO YOGYAKARTA

Laporan Magang

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

Disusun Oleh :

Leni Ernawati

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

2018

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

PROSES TRANSAKSI *MOBILE BANKING*

PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI

KC AMBARUKMO YOGYAKARTA



Disusun Oleh :

Nama : Leni Ernawati
Nomor Mahasiswa : 15213083
Jurusan : Perbankan dan Keuangan

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

pada tanggal : 21 MEI 2018

Dosen Pembimbing



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 benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku “.

Yogyakarta, 21 MEI 2018

Penulis



Leni Ernawati

KATA PENGANTAR

Assalamu'allaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Proses Transaksi *Mobile Banking* pada Bank Syariah Mandiri KC Ambarukmo Yogyakarta”** dengan beberapa kali proses perbaikan yang dilalui untuk meraih gelar Ahli Madya. Shalawat beserta salam salam tidak lupa penulis junjungkan kepada Nabi besar Muhammad SAW dan keluarga serta para sahabatnya sampai akhir zaman.

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis banyak mengalami beberapa bantuan yang diberikan diantaranya seperti bantuan moral maupun materiil. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Allah SWT atas segala karunia yang telah diberikan kepada saya, sehingga saya dapat berdiri tegar dan menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Terimakasih untuk kedua orang tua dan kakak yang telah memberikan restu, doa, dukungan dalam segala hal.
3. Ibu Dra Nurfauziah, MM., QWP., CFP. selaku Ketua Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Arief Darmawan, SE., MM selaku Sekretaris Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

5. Ibu Aidha Trisanty, SE., MM, CCS. selaku Ketua Program Perbankan dan Keuangan Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
6. Ibu Nur Ellyanawati E R, SE., MM selaku Dosen Pembimbing
7. Seluruh dosen yang telah banyak memberikan pengetahuan kepada penulis dengan kesabaran dan keikhlasannya selama menjalani proses perkuliahan.
8. Terimakasih untuk Bapak Abdul Ghazali selaku Kepala Cabang di BSM KC Ambarukmo Yogyakarta.
9. Terimakasih untuk semua karyawan dan staff Bank Syariah Mandiri KC Ambarukmo Yogyakarta yang telah membimbing dengan sabar, memberikan informasi, selama melakukan kegiatan magang.
10. Terimakasih untuk Nila, Intan, Muna, Gita, Andri, Tantri, Elma, dan teman-teman Perbankan B angkatan 2015 atas motivasi, semangat yang diberikan selama ini.
11. Seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Yogyakarta, 21 MEI 2018



Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan Bebas Penjiplakan	iii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Dasar Pemikiran Magang	1
1.2 Tujuan Magang.....	3
1.3 Target Magang.....	3
1.4 Bidang Magang.....	4
1.5 Lokasi Magang	4
1.6 Jadwal Magang	5
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Magang.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Bank.....	7
2.1.1 Bank Konvensional.....	7
2.1.2 Bank Syariah.....	8
2.1.3 Bank Syariah di Indonesia.....	8
2.2 Produk dan Layanan Bank Syariah	9
2.2.1 Produk Penghimpunan Dana.....	9
2.2.2 Produk Penyaluran Dana	10
2.2.3 Produk Layanan Jasa	13

2.3 <i>Electronic Banking</i>	14
BAB III ANALISIS DESKRIPTIF	22
3.1 Data Umum.....	22
3.1.1 Sejarah Bank Syariah Mandiri	22
3.1.2 Visi dan Misi BSM.....	23
3.1.3 Struktur Organisasi BSM KC Ambarukmo.....	25
3.2 Data Khusus.....	26
3.2.1 <i>BSM Mobile Banking</i>	26
3.2.2 Data Pengguna Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BSM KC Ambarukmo Yogyakarta Selama 6 Bulan Terakhir	27
3.2.3 Fasilitas Mandiri Syariah <i>Mobile</i>	27
3.2.4 Keuntungan Menggunakan Mandiri Syariah <i>Mobile</i>	28
3.2.5 Persyaratan Membuka Layanan Mandiri Syariah <i>Mobile</i>	30
3.2.6 Proses Pendaftaran atau Registrasi Mandiri Syariah <i>Mobile</i>	31
3.2.7 Proses Transaksi Menggunakan Mandiri Syariah <i>Mobile</i>	34
3.2.8 Hambatan yang Dihadapi dalam Penggunaan Aplikasi Mandiri Syariah <i>Mobile</i> dan Solusinya	61
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	63
4.1 Kesimpulan.....	63
4.2 Saran	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Magang	5
Tabel 2.1 Persentase Penggunaan dari Beragam Cara dalam Mengakses Layanan Perbankan	20
Tabel 2.2 Persentase Pertumbuhan Mobile Banking di Indonesia dan di Beberapa Negara Lainnya	21
Tabel 3.1 Data Pengguna Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Lokasi PT. Bank Syariah Mandiri KC Ambarukmo Yogyakarta	5
Gambar 3.1 Struktur Organisasi pada BSM KC Ambarukmo Yogyakarta	25
Gambar 3.2 Proses pendaftaran Mandiri Syariah <i>Mobile</i>	30
Gambar 3.3 Proses download aplikasi Mandiri Syariah <i>Mobile</i>	31
Gambar 3.4 Informasi saldo	33
Gambar 3.5 Transfer online antar bank	35
Gambar 3.6 Transfer antar rekening di BSM	38
Gambar 3.7 Pembelian token listrik PLN	40
Gambar 3.8 Pembelian <i>voucher</i> HP	42
Gambar 3.9 Pembayaran PLN	43
Gambar 3.10 Pembayaran tagihan Telkom <i>Pay</i>	45
Gambar 3.11 Pembayaran tiket	46
Gambar 3.12 Pembayaran asuransi	48
Gambar 3.13 Pembayaran <i>infaq</i>	49
Gambar 3.14 Menu favorit	51
Gambar 3.15 Menu <i>share</i>	52
Gambar 3.16 Pembukaan rekening Tabungan Mabrur	53
Gambar 3.17 Mengetahui letak ATM dan kantor BSM terdekat	55
Gambar 3.18 Transaksi menggunakan QR <i>Pay</i>	56
Gambar 3.19 Mengetahui waktu sholat	57
Gambar 3.20 Mengetahui hadist melalui aplikasi Mandiri Syariah <i>Mobile</i>	58
Gambar 3.21 Aplikasi <i>social media</i> dalam aplikasi Mandiri Syariah <i>Mobile</i>	59
Gambar 3.22 Menu <i>Call Center</i> dalam aplikasi Mandiri Syariah <i>Mobile</i>	60
Gambar 3.23 Informasi kesalahan PIN pada aplikasi Mandiri Syariah <i>Mobile</i>	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Formulir Permohonan Mandiri Syariah *Mobile*

Lampiran 2 : Surat Pengantar Magang di BSM KC Ambarukmo

Lampiran 3 : Informasi Mandiri Syariah *Mobile*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran Magang

Kemajuan dan perkembangan teknologi saat ini sudah berkembang pesat. Perkembangan teknologi yang berkembang pesat tersebut membawa dampak disemua bidang, salah satunya adalah bidang perbankan. Dalam hal ini perbankan mengembangkan bentuk layanannya berupa layanan *Electronic-Banking*.

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

Selain untuk menabung, melakukan investasi dan melakukan pembiayaan, bank juga dijadikan sebagai sarana untuk melakukan pembayaran tagihan-tagihan. Saat ini perbankan mempunyai fasilitas atau layanan berupa *mobile banking*. *Mobile banking* sendiri merupakan fasilitas dari bank untuk nasabah melakukan transaksi keuangan sehari-hari melalui telepon seluler.

Transaksi perbankan biasanya dilakukan secara manual yaitu nasabah mendatangi bank dan bertatapans langsung dengan petugas bank. Kini dengan menggunakan *mobile banking* pada telepon seluler, nasabah dapat melakukan transaksi tanpa harus mengunjungi bank, selain itu keuntungan lainnya adalah untuk menghemat waktu dan biaya yang dikeluarkan.

Dengan menggunakan *mobile banking* nasabah dapat dipermudah dalam melakukan berbagai transaksi baik non finansial maupun finansial. Transaksi non finansial seperti mengetahui informasi saldo, dan mutasi rekening. Sedangkan transaksi finansial antara lain melakukan pembayaran zakat, pembayaran listrik, asuransi, akademik, membeli pulsa, transfer dana, dan pembayaran kartu kredit.

Di Indonesia, Bank Central Asia (BCA) merupakan bank yang pertama kali mempunyai sistem aplikasi *mobile banking* dengan nama M-BCA. Selanjutnya bank yang meluncurkan sistem *mobile banking* adalah Bank Mandiri, BRI, BII, dan CIMB Niaga.

Mobile banking dapat diakses melalui aplikasi yang telah disediakan oleh bank dengan cara nasabah mengunduh aplikasi ditelepon seluler melalui *website* resmi bank, App Store, Play Store, maupun IOS Google Play Store. Setelah itu nasabah dapat melakukan registrasi agar aplikasi *mobile banking* dapat digunakan untuk bertransaksi.

Indonesia merupakan negara yang mayoritas masyarakatnya lebih sering menggunakan internet melalui telepon seluler dibandingkan dengan perangkat lainnya. Masyarakat Indonesia lebih mudah dalam menerima dan mengadopsi berbagai hal yang berkaitan dengan teknologi informasi yang menggunakan sistem internet seperti yang terdapat melalui telepon seluler. Namun disayangkan, tidak banyak masyarakat Indonesia yang menggunakan telepon seluler untuk memanfaatkan fasilitas layanan jasa keuangan.

Menurut laporan *MEF (Minimum Essential Force)* nasabah pengguna *mobile banking* di Indonesia meningkat secara signifikan pada tahun 2013 sebesar 58%

menjadi 80% pada tahun 2014. Meskipun Indonesia masih berada di bawah negara-negara Afrika, namun lebih tinggi dibandingkan dengan negara Asia lainnya. Karena masyarakat masih belum terbiasa dengan penggunaan *mobile banking* dalam aktifitas sehari-harinya, sehingga nasabah dituntut untuk memahami proses transaksi menggunakan aplikasi *mobile banking*. Supaya persentase penggunaan *mobile banking* di Indonesia semaking meningkat. Oleh karena itu, tugas akhir ini mengangkat judul **“Proses Transaksi *Mobile Banking* Pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Ambarukmo Yogyakarta”**

1.2 Tujuan Magang

Berdasarkan dasar pemikiran magang di atas, maka tujuan dari pelaksanaan magang sebagai berikut :

1. Mengetahui fasilitas *mobile banking* Bank Syariah Mandiri bagi nasabah,
2. Mengetahui keuntungan menggunakan *mobile banking* bagi nasabah,
3. Mengetahui proses transaksi dengan menggunakan *mobile banking* dari Bank Syariah Mandiri.

1.3 Target Magang

Target yang ingin dicapai dalam kegiatan magang di Bank Syariah Mandiri KC Ambarukmo Yogyakarta adalah:

1. Mampu menjelaskan fasilitas *mobile banking* Bank Syariah Mandiri bagi nasabah,
2. Mampu menjelaskan keuntungan menggunakan *mobile banking* bagi nasabah,

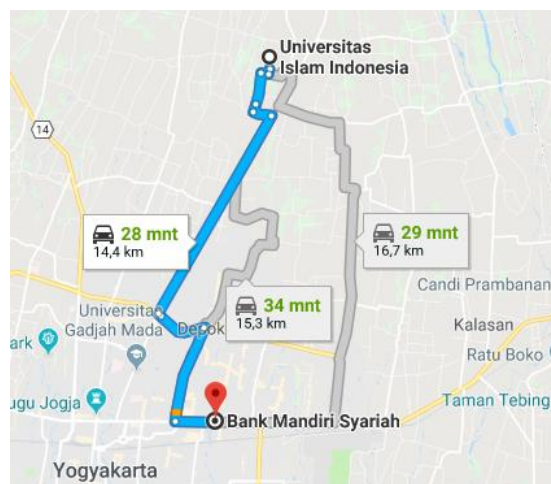
3. Mampu menjelaskan proses transaksi dengan menggunakan *mobile banking*.

1.4 Bidang Magang

Bidang magang pada penulisan tugas akhir ini adalah berada pada unit *Teller* dan *Customer Services*, karena pada unit *Customer Services* berkaitan dengan transaksi dan proses dalam menggunakan *mobile banking*. Sementara di unit *Teller* berkaitan dengan transaksi pemindahbukuan.

1.5 Lokasi Magang

Lokasi magang berada di PT. Bank Syariah Mandiri KC Ambarukmo Yogyakarta yang beralamat di Jl. Laksda Adisucipto No.167, Caturtunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281. Jarak lokasi magang dengan kampus Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia adalah sekitar 14,4 kilometer dengan jarak tempuh sekitar 28 menit menggunakan kendaraan. Secara detail lokasi tersebut dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut ini.



Gambar 1.1 Lokasi PT. Bank Syariah Mandiri KC Ambarukmo Yogyakarta

Sumber : *Google Map*, 2018

1.6 Jadwal Magang

Jadwal pelaksanaan magang pada PT Bank Syariah Mandiri KC Ambarukmo Yogyakarta pada tanggal 26 Februari 2018 sampai 26 Maret 2018. Kegiatan magang dilaksanakan sesuai dengan yang telah ditentukan oleh pihak PT Bank Syariah Mandiri KC Ambarukmo Yogyakarta. Adapun jadwal kegiatan magang sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Magang

No	Kegiatan	Februari 2018				Maret 2018				April 2018			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Magang di Bank Syariah Mandiri												
2.	Bimbingan Dosen												
3.	Menyusun Laporan Magang												

1.7 Sistematika Penulisan Laporan Magang

Untuk mempermudah penulisan dan pembahasan dari laporan penelitian ini dibagi menjadi beberapa bab dan sub-bab, adapun isi dari setiap bab adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan secara singkat tentang dasar pemikiran magang, tujuan magang, target magang, bidang magang, lokasi magang, jadwal magang, dan sistematika penulisan laporan magang.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang landasan teori dan pendapat dari berbagai kalangan yang digunakan untuk pemecahan masalah yang dibahas dalam tulisan tugas akhir. Pada bagian ini diuraikan berbagai teori yang akan digunakan untuk memecahkan masalah.

BAB III : ANALISIS DESKRIPTIF

Pada bab ini berisi tentang data yang terdiri dari data umum yang menjelaskan gambaran umum tempat magang dan data khusus yang berisi tentang gambaran proses transaksi *mobile banking*. Sejarah singkat tentang perkembangan layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri, keuntungan menggunakan fasilitas *mobile banking* Bank Syariah Mandiri, dan proses penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri.

BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini dijabarkan kesimpulan dari hasil bab sebelumnya. Kesimpulan ini berdasarkan rumusan permasalahan yang telah disusun.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Bank

2.1.1 Bank Konvensional

Awal bank dimulai dari jasa penukaran uang yang dilakukan antar kerajaan satu dengan kerajaan lain sebagai media perdagangan, kemudian berkembang menjadi tempat penitipan uang ataupun barang, dan terus berkembang serta bertambah fungsi sebagai tempat peminjaman uang. Secara umum, bank adalah lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa pengiriman uang. Dengan demikian, fungsi utama perbankan modern yaitu menerima deposit, menyalurkan dana, serta melakukan transfer dana.

Bank sebagai sebuah lembaga keuangan pertama kali berdiri pada abad ke-14 di kota Venesia dan di Genoa Italia, tepatnya pada tahun 1587 dengan nama Banco Della Pizza. Bank konvensional dengan nama Bank of England pertama kali muncul di Inggris pada tahun 1694. Dalam menjalankan fungsi perbankan tersebut, bangsa Eropa menggunakan instrumen bunga. Karena dalam fiqih bunga dikategorikan sebagai *riba* yang berarti haram. Maka sejumlah negara Islam mulai timbul usaha untuk mendirikan lembaga bank alternatif *non-ribawi*. Praktik-praktik perbankan ini tentunya mengalami kemajuan dan kemunduran di masa-masa tertentu, seiring dengan naiknya peradaban umat Muslim (Adiwarman, 2014).

2.1.2 Bank Syariah

Menurut Mohamad Heykal (Lembaga Keuangan Islam:2010), pengertian bank syariah adalah bank yang dalam beroperasi dan mengembangkan produknya berlandaskan Al-Qur'an dan hadist Nabi Saw, menjauhi unsur-unsur haram, *maisir*, *gharar*, dan *riba*. Bank syariah beroperasi menggunakan konsep bagi hasil sebagai pengganti instrumen bunga dalam menjalankan fungsi perbankan. Di samping itu, bank syariah juga dapat menjalankan kegiatan usaha untuk memperoleh imbalan atas jasa perbankan yang tidak bertentangan dengan prinsip Syariah.

2.1.3 Bank Syariah di Indonesia

Bank syariah di Indonesia pertama didirikan pada tahun 1992 yaitu Bank Muamalat Indonesia (BMI). Pada awal masa operasinya BMI tidak mengalami perkembangan secara signifikan. Pada tahun 1997 Indonesia mengalami krisis moneter namun BMI hampir tidak terkena dampak krisis moneter tersebut. Sehingga pemerintah mengambil tindakan dengan cara merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank yang ada di Indonesia. Pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank yaitu Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo menjadi bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai pemilik mayoritas baru PT Bank Susila Bakti (BSB).

Berkembangnya pemikiran masyarakat tentang keberadaan bank syariah di Indonesia menimbulkan pertumbuhan aset bank syariah yang semakin baik kepastiannya. Perkembangan bank syariah ini tentunya juga harus didukung dengan sumber daya insani yang selama ini terlibat di institusi syariah tidak memiliki akademis

maupun praktis dalam *Islamic Banking*. Tentunya kondisi ini cukup signifikan memengaruhi produktivitas dan profesionalisme perbankan syariah itu sendiri (Usman, 2002: 47).

2.2 Produk dan Layanan Bank Syariah

2.2.1 Produk Penghimpunan Dana

Menurut Adiwarmanto (Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan:2014), fungsi bank adalah sebagai lembaga *intermediary* yaitu untuk menghimpun dana dari masyarakat. Penghimpunan dana yang ada di bank syariah berbentuk giro, tabungan, dan deposito dengan prinsip operasional berupa prinsip *wadi'ah* dan *mudharabah*.

1. Prinsip *Wadi'ah*

Prinsip *wadi'ah* yang diterapkan untuk produk giro adalah *wadi'ah yad dhamanah*. *Wadi'ah yad dhamanah* berbeda dengan *wadi'ah amanah*. Dalam *wadi'ah amanah* prinsipnya yaitu harta titipan dari nasabah tidak boleh dimanfaatkan atau digunakan oleh yang bank. Sedangkan dalam *wadi'ah yad dhamanah*, bank dapat memanfaatkan harta titipan dengan atas izin nasabah dan menjamin untuk mengembalikan harta titipan nasabah secara utuh saat nasabah menghendaki. Implikasi hukum ini sama dengan *qardh*, dimana nasabah bertindak sebagai yang meminjam uang, dan bank bertindak sebagai yang dipinjami.

2. Prinsip *Mudharabah*

Prinsip *mudharabah* yaitu deposan bertindak sebagai *shahibul maal* atau pemilik modal sedangkan bank sebagai *mudharib* atau pengelola. Dana yang telah diterima tersebut digunakan bank untuk melakukan *murabahah*, *ijarah*, atau digunakan bank untuk melakukan *mudharabah* kedua. Apabila terjadi kerugian maka pihak bank harus bertanggung jawab penuh. Rukun *mudharabah* terpenuhi semua apabila terdapat pengelola, pemilik dana, terdapat usaha yang akan dibagihasilkan, terdapat nisbah, dan ada *ijab qabul*. Produk yang menggunakan prinsip *mudharabah* yaitu produk tabungan berjangka dan deposito berjangka.

3. Akad Pelengkap

Akad pelengkap ditujukan mempermudah pelaksanaan pembiayaan. Karena alat pelengkap tidak ditujukan untuk mencari keuntungan, namun untuk mempermudah nasabah dalam melakukan pembiayaan. Dalam melaksanakan akad pelengkap ini bank diperbolehkan untuk meminta pengganti biaya kepada nasabah yang telah dikeluarkan dalam akad. Besarnya biaya yang diminta adalah biaya yang benar-benar timbul.

2.2.2 Produk Penyaluran Dana

Menurut Adiwarmanto (2014:98), secara garis besar produk pembiayaan syariah yang disalurkan bank kepada nasabah terbagi ke dalam empat kategori yang dibedakan berdasarkan tujuan penggunaannya.

1. Prinsip Jual Beli (*Ba'i*)

Prinsip jual beli dilaksanakan sehubungan dengan adanya perpindahan kepemilikan barang atau benda (*transfer of property*). Keuntungan yang diperoleh bank dari hasil kerjasama antara bank dan dengan nasabah ditentukan diawal dan termasuk atas barang yang dijual. Terdapat 3 jenis transaksi jual beli yang dapat dibedakan berdasarkan bentuk pembayarannya, dan waktu penyerahan barangnya yaitu :

A. Pembiayaan *Murabahah*

Murabahah adalah transaksi jual beli antara bank dan nasabah dimana bank menyebutkan jumlah keuntungannya. Dalam pembiayaan ini bank sebagai penjual, dan nasabah bertindak sebagai pembeli. Baik pihak bank maupun nasabah harus menyepakati harga jual dan jangka waktu pembayaran yang telah ditentukan. Dalam pembiayaan *murabahah* ini harga jual dicantumkan dalam akad jual beli dan apabila telah disepakati maka selama berlakunya akad tidak dapat berubah. Barang dalam pembiayaan *murabahah* ini diserahkan ke nasabah segera setelah menyelesaikan akad, sementara dalam melakukan pembayaran dapat dilakukan dengan cara cicilan atau tangguh oleh nasabah.

B. Pembiayaan *Salam*

Salam adalah akad jual beli pesanan dimana barang yang diperjualbelikan belum ada. Oleh karena itu, barang yang dipesan diserahkan secara tangguh atau diserahkan dikemudian sesuai dengan kesepakatan akad yang disepakati

oleh bank dan nasabah, sementara pembayaran dilakukan tunai diawal. Bank bertindak sebagai pembeli, sementara nasabah sebagai penjual. Sekilas transaksi ini mirip dengan jual beli ijon, namun dalam transaksi ini kualitas, kuantitas, waktu, dan harga barang harus ditentukan secara pasti.

C. Pembiayaan *Istishna'*

Pembiayaan *Istishna'* merupakan akad jual beli pesanan yang barang yang dipesan oleh nasabah dibuat terlebih dahulu di pabrik atau tempat pembuatan barang tersebut sesuai dengan spesifikasi yang telah diberikan. Setelah itu barang yang diperjualbelikan diserahkan sesuai dengan kesepakatan dalam akad dan pembayaran dilakukan diawal.

2. Prinsip Sewa (*Ijarah*)

Prinsip sewa merupakan transaksi perpindahan manfaat atas suatu barang atau upah atas suatu jasa dalam kurun waktu tertentu. Prinsip *ijarah* ini hampir sama dengan prinsip jual beli, namun berbeda dalam objek transaksi yang dilakukan.

3. Prinsip Bagi Hasil (*Syirkah*)

Beberapa produk dalam pembiayaan syariah berdasarkan prinsip bagi hasil atau *syirkah* :

A. Pembiayaan *Musyarakah*

Pembiayaan *musyarakah* dilandasi dengan adanya keinginan dari pihak yang bersangkutan untuk bekerja sama dalam meningkatkan nilai aset yang mereka miliki secara bersama-sama dan memadukan seluruh

bentuk sumber daya baik yang berwujud maupun tidak berwujud. Secara spesifik bentuk kontribusi dari pihak yang bekerja sama dapat berupa dana, kepandaian, kepemilikan, peralatan, kepercayaan, dan barang-barang lainnya yang dapat dinilai dengan uang.

B. Pembiayaan *Mudharabah*

Mudharabah adalah bentuk kerjasama antara dua atau orang atau lebih dimana pemilik modal mempercayakan sejumlah modal kepada pengelola dengan suatu perjanjian pembagian keuntungan. Kontribusi *mudharabah* yaitu 100% modal kas dari pemilik modal dan keahlian dari pengelola.

2.2.3 Produk Layanan Jasa

Bank syariah dapat melakukan berbagai pelayanan jasa perbankan kepada nasabah dengan mendapat imbalan sewa atau keuntungan. Menurut Adiwarmanto (Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan:2014) terdapat dua jenis pelayanan jasa perbankan diantaranya yaitu :

1. *Sharf* (Jual beli valuta asing) yaitu jual beli mata uang yang tidak sejenis dan penyerahannya harus dilakukan pada waktu yang sama.
2. *Ijarah* (sewa) yaitu penyewaan kotak simpanan (*save deposits box*) dan jasa tata laksana administrasi dokumen.

2.3 Electronic Banking

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (Mengenal Operasional Perbankan 1:2014:59-60), *Electronic-banking (E-Banking)* adalah pelayanan jasa bank yang diberikan kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan yang dapat dilakukan dimana saja melalui internet, tanpa batas waktu dan dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi bank. Keuntungan bagi bank sendiri yaitu bisa meningkatkan kualitas layanan. Nasabah yang telah memiliki rekening tabungan atau giro dapat menggunakan fasilitas *e-banking* untuk kemudahan bertransaksi sehari-harinya. Beberapa produk layanan jasa yang termasuk dalam *e-banking* yaitu :

1. *Automatic Teller Machine (ATM)*

Automated Teller Machine atau Anjungan Tunai Mandiri merupakan layanan perbankan dimana dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi tunai maupun non tunai. Fitur dari ATM sendiri adalah untuk tarik tunai, transfer, *payment*, *purchase*, dan juga dapat digunakan untuk berbelanja di tempat perbelanjaan.

2. *Short Message Service (SMS) Banking*

SMS Banking merupakan salah satu fitur layanan bagi nasabah untuk mendapatkan informasi dari setiap mutasi transaksi yang telah nasabah lakukan sesuai dengan jenis transaksi yang dikirimkan melalui media SMS. Fitur yang ditawarkan berupa layanan cek saldo rekening, informasi dan pembayaran jumlah tagihan, transfer, serta pembayaran zakat. Biaya notifikasi melalui SMS yaitu Rp.500/SMS. Hal yang perlu diperhatikan dalam keamanan melakukan

transaksi menggunakan layanan produk layanan jasa SMS *banking* sebagai berikut :

- A. Dilarang memberitahukan nomor telepon pribadi dan kode akses nasabah kepada orang lain.
- B. Dilarang menyimpan atau membuat catatan untuk nomor telepon dan kode akses nasabah di area yang dapat dijangkau orang lain.
- C. Setiap kali nasabah melakukan transaksi menggunakan produk layanan jasa SMS *banking*, tunggu beberapa saat hingga mendapat respons balik atas transaksi yang telah dilakukan.
- D. Nasabah yang melakukan transaksi akan menerima pesan notifikasi berupa SMS yang akan dikirim pada telepon seluler nasabah sesuai dengan nomor telepon yang telah didaftarkan.

3. *Phone Banking*

Layanan perbankan melalui telepon yang dapat digunakan nasabah untuk mendapatkan layanan informasi cek saldo, jasa, produk, mutasi rekening, kurs, dan menyampaikan keluhan kepada bank yang bersangkutan. *Phone banking* dapat dilakukan oleh nasabah perorangan maupun perusahaan. Dalam transaksi menggunakan *phone banking* beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh nasabah terkait dengan keamanan yaitu :

- A. Nasabah wajib untuk mengamankan *Personal Identification Number* (PIN) *phone banking* milik mereka.

- B. Nasabah bebas dalam membuat nomor PIN sendiri, supaya nasabah dapat dengan mudah menghafalnya. Apabila nasabah merasa PIN tersebut telah diketahui oleh orang lain, maka segera dilakukan pergantian PIN.

4. *Internet Banking*

Menurut Peraturan Bank Indonesia No.5/8/PBI/2003 “*Internet Banking* adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet, dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet, sehingga pendirian dan kegiatan *Internet Only Bank* tidak diperkenankan”.

Jenis transaksi *internet banking* antara lain transfer dana, informasi saldo, mutase rekening, informasi nilai tukar, pembayaran tagihan, dan melakukan pembelian.

5. *Mobile Banking*

Mobile Banking pertama kali diluncurkan oleh Excelkom pada akhir tahun 1995. Latar kemunculan *mobile banking* sendiri disebabkan oleh bank-bank yang ingin mendapat kepercayaan dari nasabahnya dengan cara pemanfaatan teknologi. Peranan teknologi dimanfaatkan oleh bank untuk untuk selalu meningkatkan kualitas layanan yang ada. Layanan *mobile banking* sendiri menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah sebagai insentif kepada nasabah. *Mobile banking* merupakan layanan yang diberikan bank kepada nasabah untuk bertransaksi menggunakan telepon seluler dengan cara mengunduh aplikasi *mobile banking*. Keuntungan menggunakan layanan *mobile banking* adalah untuk menjaga *privacy* antara bank dan nasabah, hemat

waktu dan biaya karena nasabah tidak perlu datang ke bank, ataupun mengantri di mesin ATM.

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

Beberapa fitur yang bisa dilakukan di *mobile banking* yaitu transfer antar rekening, pembayaran seperti tagihan listrik, telepon, dan sebagainya, dapat pula digunakan untuk pembelian *voucher*, dan informasi rekening. Bahkan dapat melakukan pembayaran zakat sehingga mempermudah nasabah dalam kegiatan sehari-harinya. Beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh nasabah untuk keamanan transaksi menggunakan produk layanan jasa *mobile banking* :

- A. Nasabah wajib untuk mengamankan, dan merahasiakan PIN mereka dalam melakukan proses transaksi menggunakan *mobile banking*.
- B. Nasabah bebas membuat nomor PIN sendiri agar dapat dengan mudah mengingatnya. Apabila nasabah merasa orang lain mengetahui nomor PIN tersebut, maka segera lakukan penggantian PIN di kantor bank terdekat.
- C. Apabila *SIM Card GSM (Global System for Mobile Communications)* nasabah hilang, atau telah dicuri maka segera hubungi *call center* bank atau datang ke bank tersebut supaya aplikasi *mobile banking* tersebut dapat diblokir.

Kelebihan menggunakan *mobile banking* yaitu :

- A. Mudah diakses meskipun koneksi internet lambat.
- B. Jangkauan koneksi lebih luas dibandingkan dengan menggunakan *internet banking*.
- C. Fitur yang ditampilkan lebih mudah dipahami dan sederhana.
- D. Biaya yang dikenakan relatif lebih rendah dibandingkan menggunakan *internet banking*.
- E. Aman dan meminimalisasi risiko penipuan.
- F. Memudahkan nasabah dalam menjangkau bank.
- G. Dapat diakses 24 jam sehari.

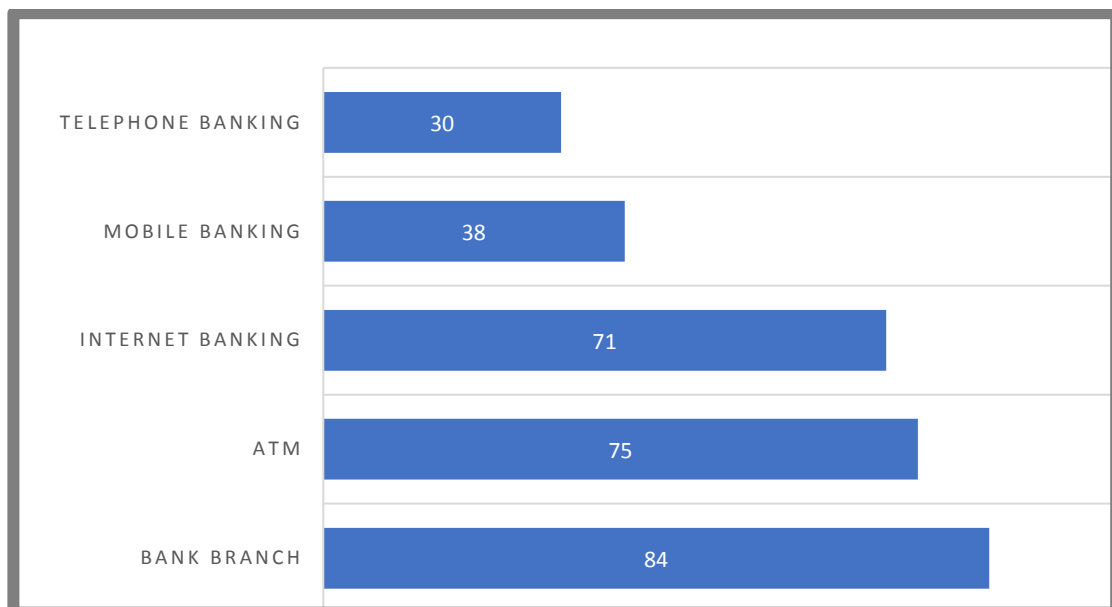
Selain kelebihan yang ada pada aplikasi *mobile banking*, aplikasi *mobile banking* juga memiliki kekurangan diantaranya yaitu :

- A. Rentan akan penipuan yang disebut *smishing*. *Smishing* adalah kejahatan dengan cara mencuri data pribadi seseorang untuk dapat masuk kedalam *account* keuangan pribadi seseorang dan mencuri uang dengan jumlah yang sangat besar. Biasanya nasabah pengguna produk layanan jasa *mobile banking* akan menerima SMS atau telepon palsu dari seorang peretas sistem komputer (*hacker*) yang menyamar sebagai pegawai institusi keuangan dan akan menanyakan informasi tentang rekening bank milik nasabah.
- B. Fitur keamanan melalui koneksi yang terenkripsi bisa di *hack* saat telepon seluler nasabah dicuri.

Syarat menggunakan aplikasi *mobile banking* di bank yaitu :

- A. Memiliki rekening tabungan atau giro di bank.
- B. Melakukan pendaftaran di bank terdekat dengan membawa kartu identitas seperti KTP (kartu tanda penduduk), kartu debit, lalu buku tabungan bank tersebut.
- C. Setelah itu mengisi formulir pembukaan aplikasi *mobile banking*.
- D. Selanjutnya nasabah dapat mengunduh aplikasi *mobile banking* pada Play Store atau App Store.
- E. Setelah nasabah mengunduh aplikasi *mobile banking* maka dapat memasukkan kata sandi. Maka aplikasi *mobile banking* sudah dapat digunakan.

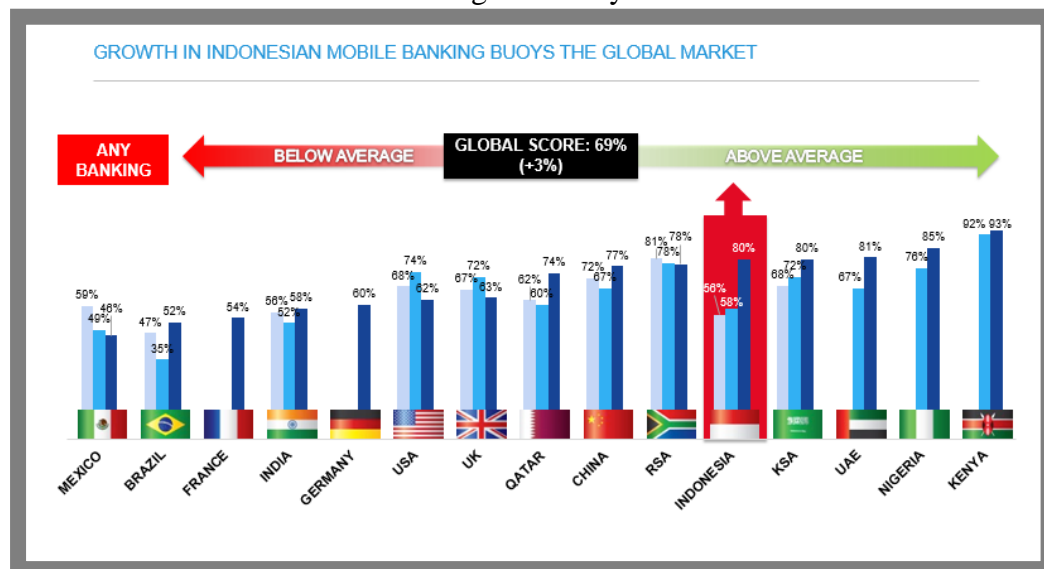
Tabel 2.1 Persentase Penggunaan dari Beragam Cara dalam Mengakses Layanan Perbankan



Sumber : *Federal Reserve Board Consumer and Mobile Financial Services 2016*

Tabel 2.1 menunjukkan presentase keadaan dimana penggunaan *mobile banking* secara global lebih rendah dibandingkan dengan menggunakan *internet banking* hal ini perlu diperhatikan oleh perbankan. Indonesia termasuk kategori negara-negara *mobile first* (Otoritas Jasa Keuangan, 2016) yang masyarakatnya lebih sering menggunakan internet melalui perangkat telepon seluler dibandingkan dengan menggunakan perangkat lainnya. Masyarakat Indonesia lebih mudah dalam menerima dan mengadopsi berbagai hal yang berkaitan dengan teknologi informasi yang menggunakan sistem internet seperti yang terdapat dalam telepon seluler. Akan tetapi, sebagian masyarakat Indonesia yang menggunakan telepon seluler untuk memanfaatkan fasilitas layanan jasa keuangan dalam kegiatan sehari-harinya.

Tabel 2.2 Persentase Pertumbuhan *Mobile Banking* di Indonesia dan di Beberapa Negara Lainnya



Sumber : MEF (Minimum Essential Force) Country Report Indonesian, 2015

Tabel diatas menunjukkan bahwa persentase penggunaan *mobile banking* di Indonesia pada tahun 2012 sebesar 50% meningkat pada tahun 2013 sebesar 58% menjadi 80% pada tahun 2014. Bagi perbankan pertumbuhan yang signifikan ini merupakan peluang besar yang harus terus dipantau dan dikelola dengan baik agar terus diminati, dan dimanfaatkan oleh nasabah. Maka dari itu bank-bank di seluruh dunia termasuk di Indonesia berlomba-lomba untuk memberikan layanan terbaik pada sistem aplikasi *mobile banking* yang mereka miliki.

BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah Bank Syariah Mandiri

Pada 2 Juli 1997 terjadi krisis ekonomi dan moneter yang menimbulkan beragam dampak negatif terhadap kehidupan masyarakat salah satunya industri perbankan. Sehingga pemerintah mengambil tindakan dengan melakukan restrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank yang ada di Indonesia. Pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank yaitu Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo menjadi bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai pemilik mayoritas baru PT Bank Susila Bakti (BSB).

Bank Mandiri melakukan konsolidasi sebagai tindak lanjut dari keputusan merger serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah untuk mengembangkan layanan perbankan syariah. Diberlakukannya UU No.10 tahun 1998 memberikan peluang bagi bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Pemberlakuan UU No.10 Tahun 1998 merupakan waktu yang tepat untuk melakukan konversi pada PT BSB dari bank konvensional menjadi bank syariah menurut tim Pengembangan Perbankan Syariah. Oleh karena itu, Tim Pengembangan Perbankan Syariah mempersiapkan sistem dan infrastruktur untuk kegiatan usaha BSB

dapat berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri (BSM) sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No.23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No.1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No.1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama tersebut menjadi PT Bank Syariah Mandiri secara resmi. Awal mulai BSM beroperasi yaitu pada hari Senin tanggal 1 November 1999.

3.1.2 Visi dan Misi BSM

1. Visi dari Bank Syariah Mandiri yaitu :

“Bank Syariah Terdepan dan Modern”.

A. Bank Syariah Terdepan yaitu menjadi bank syariah yang selalu unggul diantara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada *segmen consumer, micro, SME, commercial, dan corporate*.

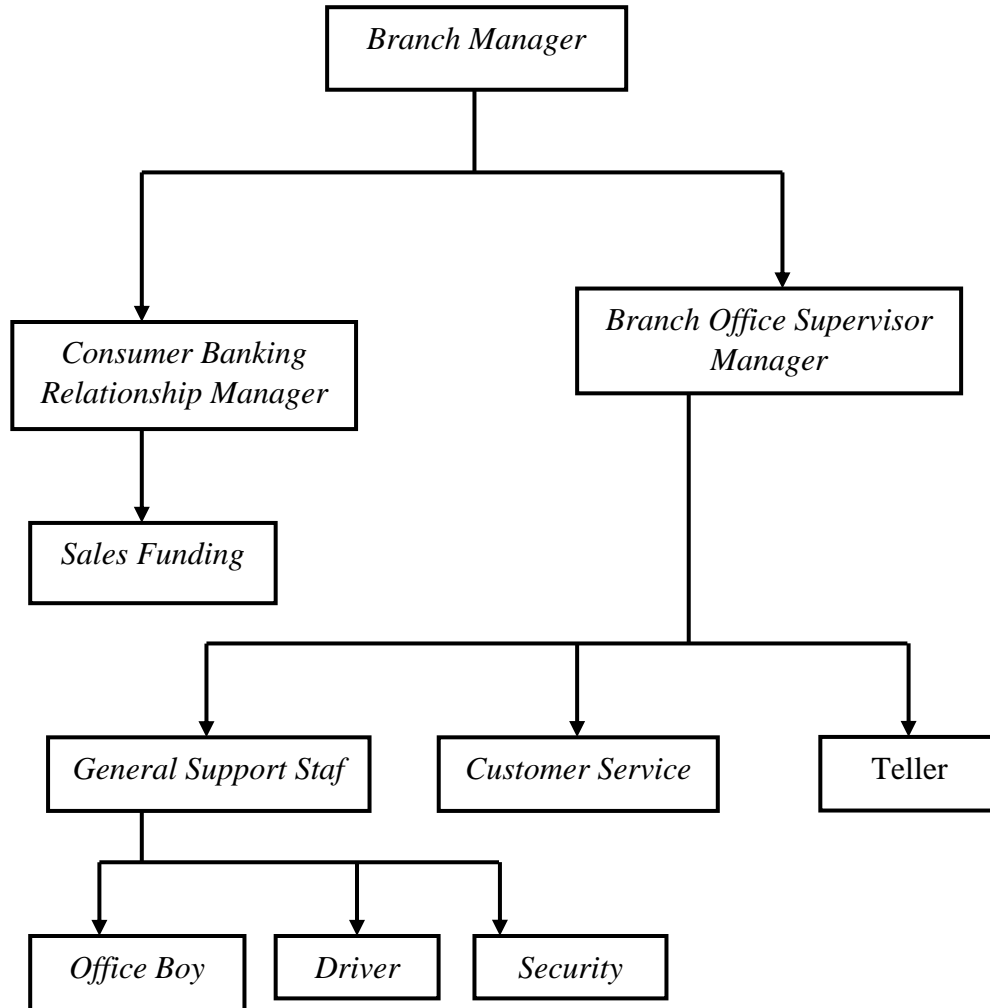
B. Bank Syariah Modern yaitu menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

2. Misi dari Bank Syariah Mandiri meliputi :

A. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri berkesinambungan.

- B. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- C. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- D. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- E. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- F. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

3.1.3 Struktur Organisasi BSM KC Ambarukmo



Gambar 3.1 Struktur Organisasi pada BSM KC Ambarukmo Yogyakarta

Sumber : BSM KC Ambarukmo Yogyakarta

3.2 Data Khusus

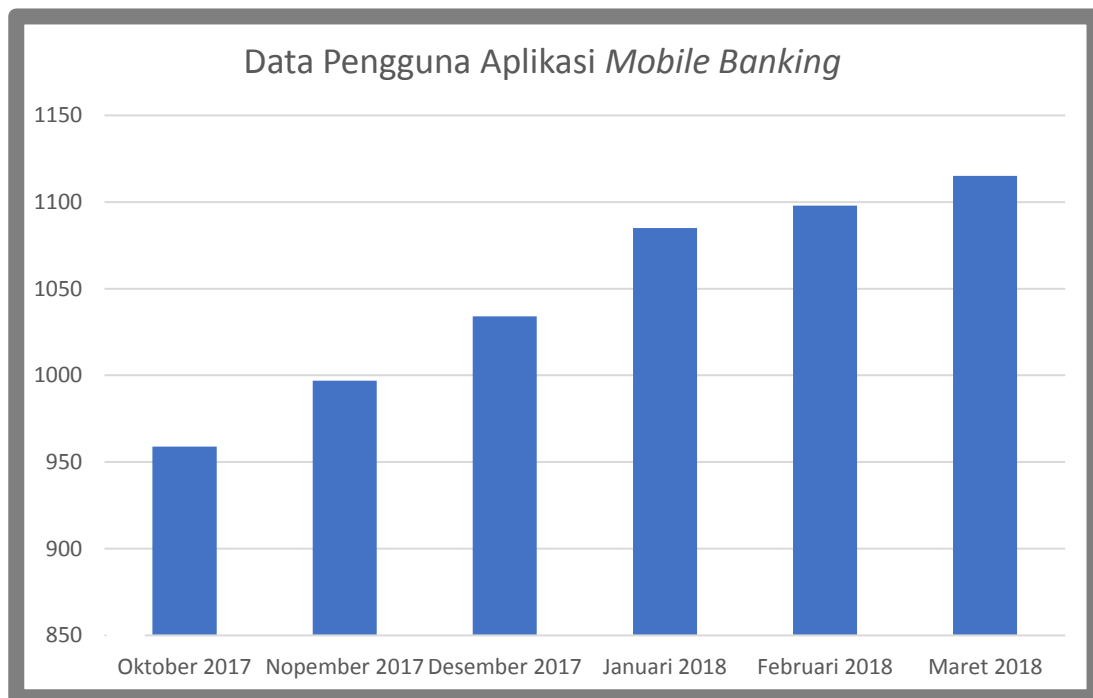
3.2.1 BSM *Mobile Banking*

Bank Syariah Mandiri (BSM) *mobile banking* adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi *3G,4G* dan *Wifi* dengan sarana telepon seluler. Aplikasi ini dirilis tanggal 9 Oktober 2014 dan telah diunduh oleh 500.000 orang.

Saat ini BSM sedang mengembangkan aplikasi *mobile banking* yang baru dengan nama Mandiri Syariah *Mobile* dikarenakan aplikasi sebelumnya sering mengalami masalah *time out* yang membuat nasabah merasa tidak nyaman. Aplikasi BSM yang baru dirilis tanggal 12 April 2018 dan telah diunduh oleh 10.000 orang. Fitur ini dapat diunduh melalui http://mobiledev.syariahamandiri.co.id:9093/nl_mb/. Terdapat fitur baru yang diberikan oleh BSM yaitu dapat melakukan pembukaan rekening berupa Tabungan Mabrur, *Quick Response pay (QR)*, Sistem Kliring Nasional (SKN), penambahan biller pembayaran, bukti transaksi otomatis tersimpan dikotak masuk, dan terdapat fitur *E-money*.

3.2.2 Data Pengguna Aplikasi *Mobile Banking* BSM KC Ambarukmo Yogyakarta Selama 6 Bulan Terakhir

Tabel 3.1 Data Pengguna Aplikasi *Mobile Banking*



Sumber : BSM KC Ambarukmo Yogyakarta.

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa pengguna aplikasi *mobile banking* pada Bank Syariah Mandiri KC Ambarukmo Yogyakarta mengalami peningkatan.

3.2.3 Fasilitas Mandiri Syariah *Mobile*

Bank Syariah Mandiri senantiasa terus mengedepankan pelayanan bagi nasabahnya yaitu dengan memberikan fasilitas yang lengkap di dalam aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* meliputi :

1. Informasi rekening berupa informasi saldo, daftar mutasi, dan tanggal mutasi.

2. Pembelian berupa token listrik, pulsa seluler seperti Indosat Pra Bayar dan Telkomsel.
3. Pembayaran berupa tagihan listrik, telepon, akademik, tiket pesawat, asuransi, dan zakat.
4. Dapat melakukan transfer antar rekening di BSM, serta transfer *real time* ke rekening di bank anggota ATM Bersama dan Prima.
5. Jadwal sholat dan kalimat inspiratif.
6. Terdapat informasi lokasi kantor dan lokasi ATM BSM.
7. Terdapat menu akses langsung *Call Bank Syariah Mandiri 14040*.
8. Informasi produk dan promo.
9. Menu favorit berupa penyimpanan data transaksi transfer, pembayaran, dan pembelian.
10. Perubahan berupa pin atau bahasa dan alamat email notifikasi.
11. Dapat melakukan pembayaran melalui *QR Pay*.
12. Dapat membuka rekening Tabungan Mabrur melalui aplikasi Mandiri Syariah *Mobile*.

3.2.4 Keuntungan Menggunakan Mandiri Syariah *Mobile*

Keuntungan yang diperoleh bank berupa :

1. Bank dapat melakukan promosi produk dengan mudah, yaitu melalui iklan dalam layanan *mobile banking* seperti tabungan haji, pembiayaan otomotif, dan investasi emas.

2. Meningkatkan *corporate image* BSM sebagai bank yang memiliki produk-produk berbasis teknologi.
3. Meningkatkan *customer based* pendanaan.
4. Mengurangi beban kerja *frontliner* maupun *call center* khususnya dalam bentuk layanan informasi transaksi dan transfer antar rekening nasabah BSM.
5. Meningkatkan *fee based income*.

Keuntungan yang diperoleh nasabah berupa :

1. Nasabah dipermudah dalam melakukan transaksi karena tidak perlu melakukan transaksi di bank sehingga dapat menghemat waktu.
2. Nasabah dapat melakukan transaksi menggunakan aplikasi ditelepon seluler dengan mudah karena tampilan *mobile banking* sendiri mudah dipahami dengan cara mengikuti intruksi yang ada.
3. Nasabah dapat mengakses layanan seperti informasi saldo, pembayaran rekening, histori transaksi melalui telepon seluler.
4. Informasi data transaksi perbankan dapat dilakukan sendiri melalui telepon seluler selama 24 jam sehari.
5. *Excellent security system* untuk setiap transaksi yang dilakukan di *mobile banking*.

3.2.5 Persyaratan Membuka Layanan Mandiri Syariah *Mobile*.

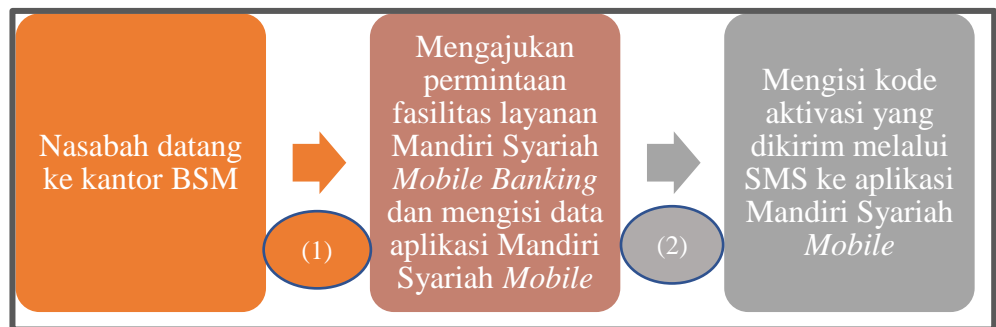
Dalam pembukaan layanan Mandiri Syariah *Mobile* terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah meliputi :

1. Nasabah memiliki rekening tabungan atau giro di BSM.
- 3 Nasabah memiliki BSM Card.
- 4 Melakukan pendaftaran di BSM terdekat, dan membawa kartu identitas, kartu ATM, dan membawa buku rekening.
- 5 Menggunakan kartu telepon seluler berbasis GSM dan telepon seluler dengan fasilitas GPRS/EDGE/3G/4G/BIS dan WIFI.
- 6 Nasabah mengisi fomulir permohonan pembukaan aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* di meja *Customer Service*.
- 7 Setelah itu nasabah akan menerima kertas Mailer yang berisi kode aktivasi atau akan dikirim melalui SMS BSM TOKEN.
- 8 Nasabah menandatangani lembar tanda terima kertas Mailer terebut yang berisikan kode aktivasi untuk aplikasi BSM *Mobile*.

3.2.6 Proses Pendaftaran atau Registrasi Mandiri Syariah *Mobile*

Sebelum menggunakan layanan Mandiri Syariah *Mobile* maka nasabah harus melakukan proses pendaftaran yang harus dipenuhi oleh nasabah meliputi :

1. Proses pendaftaran aplikasi Mandiri Syariah *Mobile*



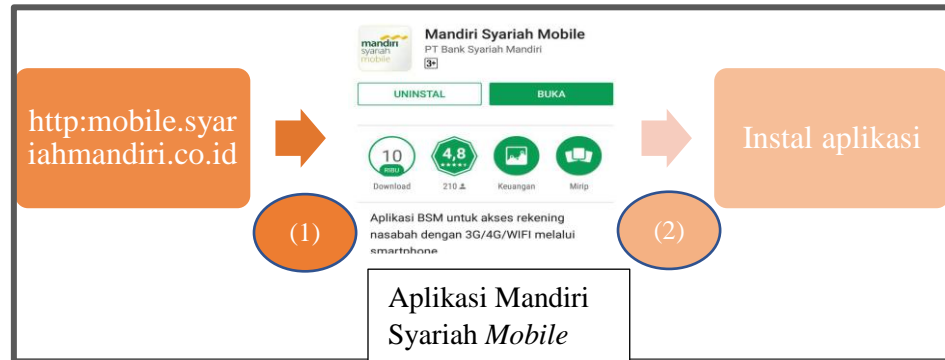
Gambar 3.2 Proses pendaftaran Mandiri Syariah *Mobile*.

Sumber : Bank Syariah Mandiri.

Berdasarkan gambar 3.2 di atas mengenai proses pendaftaran Mandiri Syariah *Mobile* dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- (1). Untuk proses pendaftaran atau melakukan registrasi yaitu nasabah datang ke kantor BSM terdekat lalu mengajukan permintaan fasilitas layanan jasa Mandiri Syariah *Mobile* dan mengisi data pada formulir pembukaan aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* di *Customer Service*.
- (2). Setelah nasabah mengisi data maka nasabah akan menerima kode aktivasi yang dikirim melalui SMS dari BSM TOKEN untuk mengaktifkan layanan aplikasi *mobile banking* pada telepon seluler nasabah. Untuk saat ini pendaftaran Mandiri Syariah *Mobile* belum bisa dilakukan melalui ATM seperti bank BRI, Mandiri, dan BCA.

2. Proses *download* aplikasi Mandiri Syariah *Mobile*.



Gambar 3.3 Proses *download* aplikasi Mandiri Syariah *Mobile*.

Sumber : Bank Syariah Mandiri

Berdasarkan gambar 3.3 di atas mengenai proses *download* aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- (1). Dalam melakukan proses *download* aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* dapat dilakukan melalui telepon seluler dengan OS BB, BB10, Android, dan IOS dengan *keyword* "Mandiri Syariah *Mobile*". Atau dapat melalui <http://mobile.syariahmandiri.co.id> pastikan aplikasi Mandiri Syariah *Mobile offered by/publisher/by* PT Bank Syariah Mandiri. Untuk telepon seluler. Nokia, Sony Ericson atau telepon seluler dengan platform Symbian yang *support* java: <http://mobile.syariahmandiri.co.id>
- (2). Setelah itu nasabah dapat menginstal aplikasi tersebut dan menggunakannya.

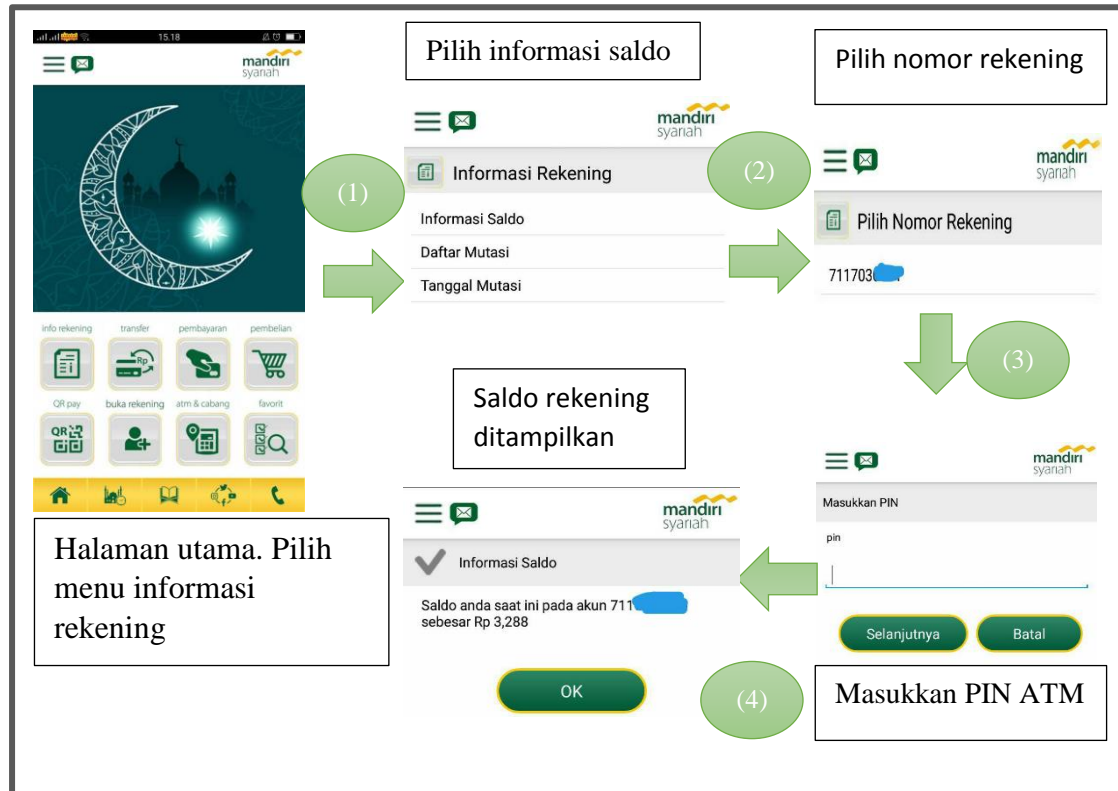
3. Untuk proses aktivasi yaitu nasabah dapat menginput nomor rekening, nomor telepon seluler, dan kode aktivasi yang didapat dari cabang pada saat

pendaftaran atau registrasi. Setelah itu Mandiri Syariah *Mobile* sudah dapat digunakan untuk bertransaksi.

4. Dalam mengakses aplikasi *mobile banking*, nasabah memerlukan PIN ATM yang dimiliki nasabah untuk mengesahkan transaksi yang dilakukan di aplikasi Mandiri Syariah *Mobile*.
5. Apabila nasabah dalam memasukkan PIN terjadi kesalahan sebanyak tiga kali di ATM atau Mandiri Syariah *Mobile*, maka BSM Card dan Mandiri Syariah *Mobile* nasabah akan terblokir secara otomatis. Hal ini dilakukan untuk mengamankan rekening nasabah.

3.2.7 Proses Transaksi Menggunakan Mandiri Syariah *Mobile*

1. Informasi Saldo



Gambar 3.4 Proses mengetahui informasi saldo.

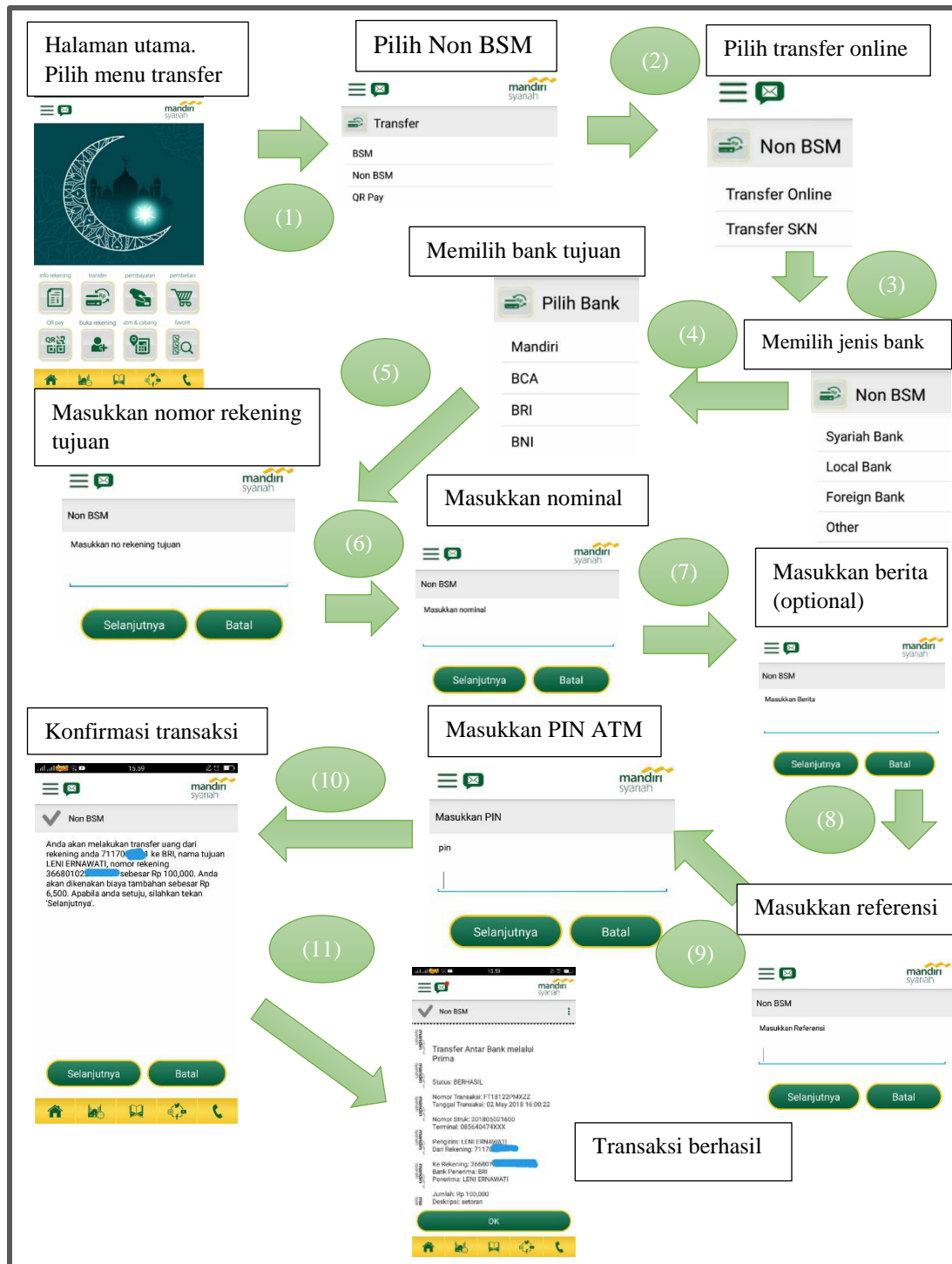
Sumber : Aplikasi Mandiri Syariah *Mobile*

Berdasarkan gambar 3.4 di atas mengenai proses mengetahui informasi saldo pada aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- (1). Untuk mengetahui informasi saldo melalui aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* maka nasabah dapat memilih menu info rekening yang berada di kiri atas seperti di gambar. Setelah nasabah memilih menu info rekening maka nasabah dapat memilih menu informasi saldo.

- (2). Setelah memilih menu informasi saldo selanjutnya nasabah dapat memilih nomor rekening nasabah yang digunakan.
- (3). Selanjutnya nasabah memasukkan nomor pin, pilih menu selanjutnya.
- (4). Maka informasi saldo pada rekening nasabah akan muncul. Biaya setiap melakukan cek saldo untuk aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* ini sebesar Rp.500,-

2. Transfer Online Antar Bank



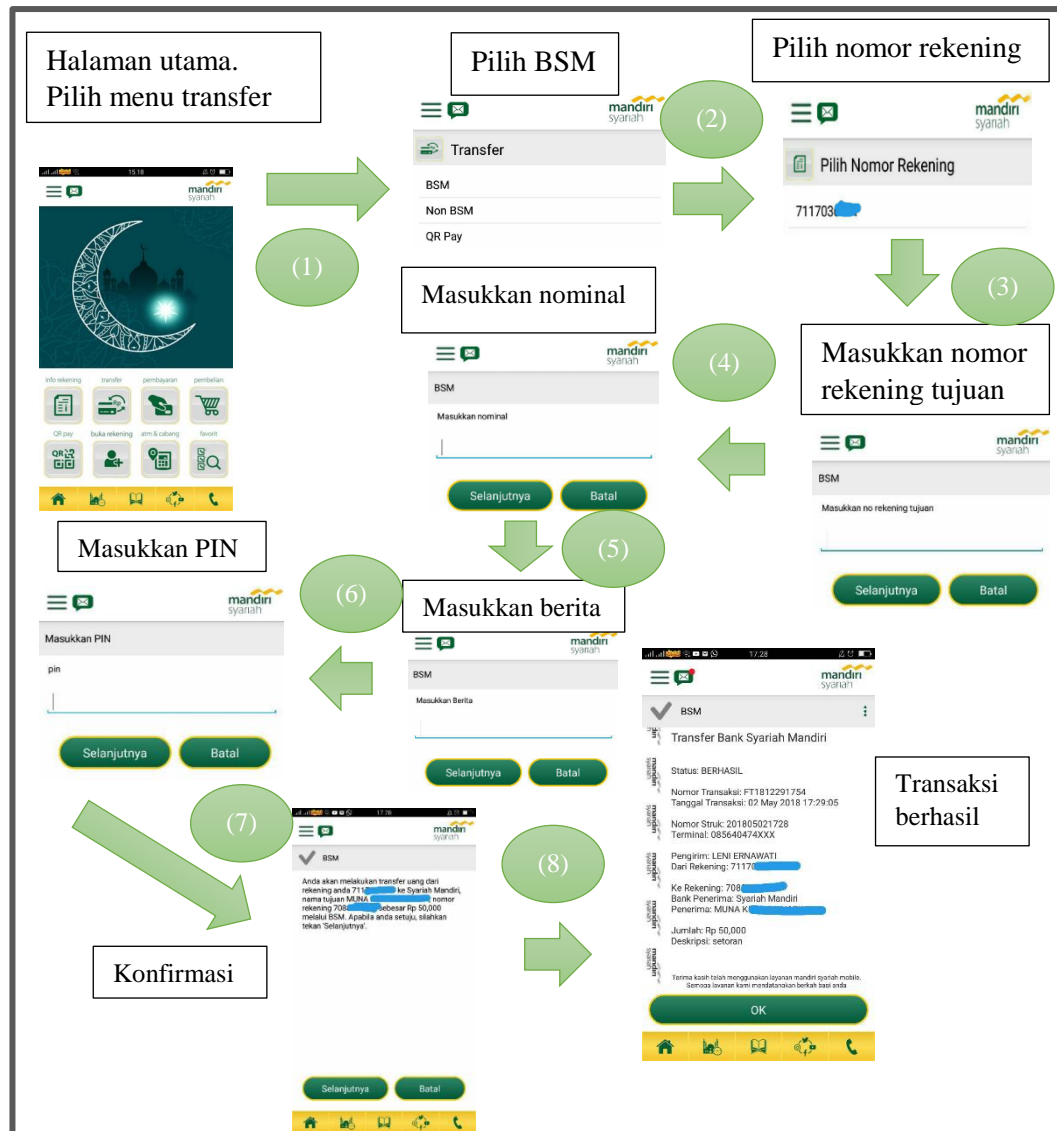
Gambar 3.5 Transfer online antar bank.
 Sumber : Aplikasi Mandiri Syariah Mobile.

Berdasarkan gambar 3.5 di atas mengenai transfer online antar bank pada Mandiri Syariah *Mobile* dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- (1). Untuk melakukan transfer antar bank melalui aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* maka nasabah dapat memilih menu transfer. Setelah nasabah memilih menu transfer maka akan muncul menu berikutnya yaitu transfer BSM atau non BSM. Nasabah selanjutnya dapat memilih menu Non BSM.
- (2). Setelah nasabah memilih menu Non BSM, nasabah dapat memilih menu transfer online.
- (3). Lalu pilih kriteria bank yang akan dituju. Didalam menu Syariah Bank terdapat beberapa bank diantaranya BNI Syariah, Permata Syariah, Muamalat, Niaga Syariah. Didalam menu Local Bank terdapat beberapa bank diantaranya Mandiri, BCA, BRI, BNI, Permata. Didalam menu Foreign Bank terdapat beberapa bank diantaranya Standart Chartered, Hongkong & Shanghai, Commonwealth, Capital Indonesia. Dan didalam menu Other terdapat Aglomas, Barclaycs, Alfindo, Artos.
- (4). Setelah itu nasabah memilih bank yang akan dituju.
- (5). Setelah itu nasabah dapat memasukkan nomor rekening tujuan.
- (6). Nasabah memasukkan nominal yang akan ditransfer.
- (7). Nasabah memasukkan berita (*optional*).
- (8). Nasabah memasukkan referensi (*optional*).
- (9). Dan yang terakhir nasabah memasukkan PIN.

- (10). Setelah itu akan muncul keterangan nasabah akan mentransfer ke pemilik rekening yang dituju. Apabila sudah benar maka nasabah dapat memilih menu selanjutnya
- (11). Dan transaksi online antar bank berhasil dilakukan. Biaya dalam melakukan transfer online antar bank sebesar Rp.6.500,-

3. Transfer Antar Rekening di Bank Syariah Mandiri



Gambar 3.6 Transfer antar rekening di BSM.
Sumber : Aplikasi Mandiri Syariah Mobile.

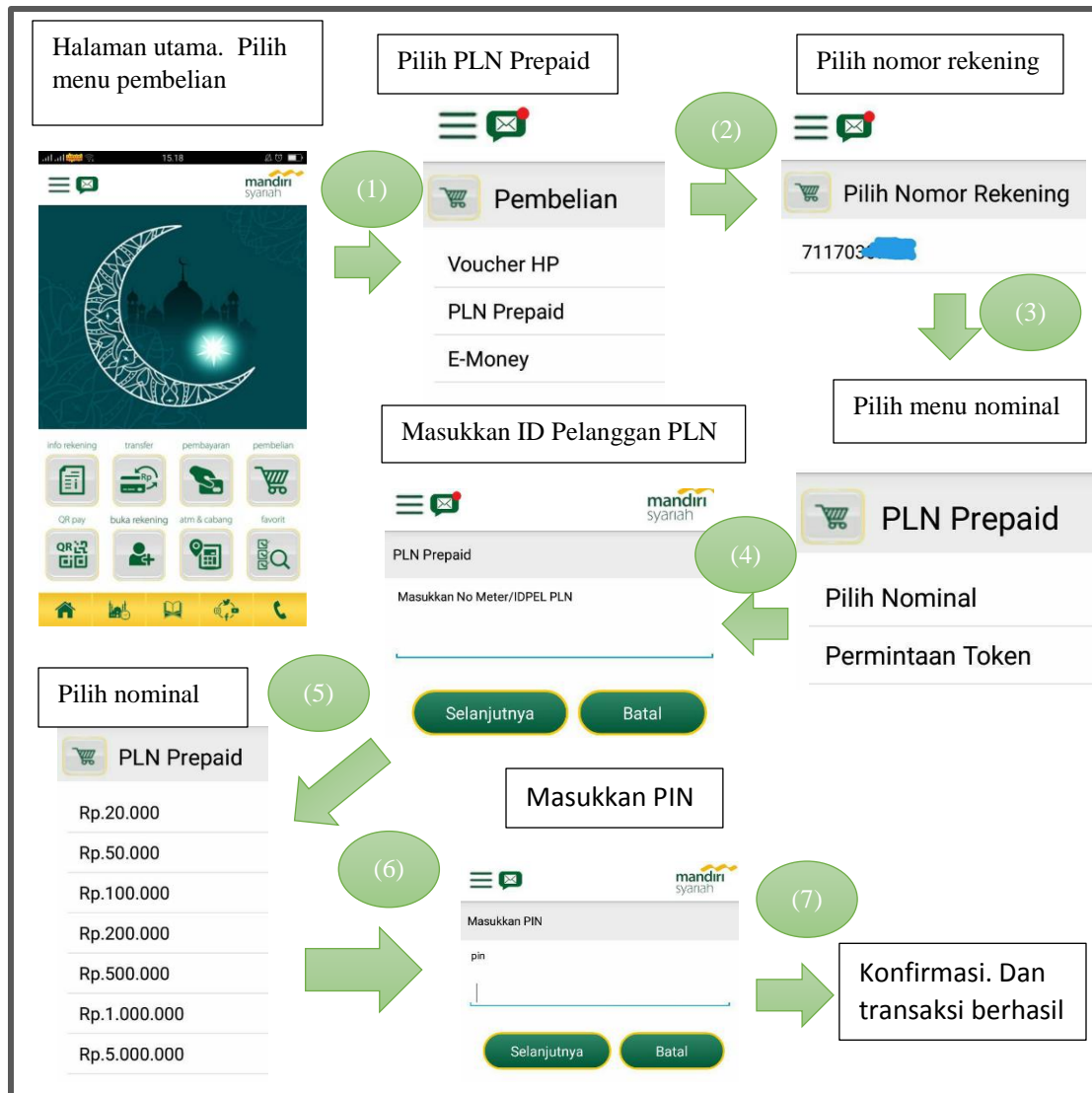
Berdasarkan gambar 3.6 di atas mengenai transfer antar rekening di BSM dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- (1). Untuk melakukan transfer antar rekening di BSM melalui aplikasi *mobile banking* maka nasabah dapat memilih menu transfer. Setelah memilih menu

transfer maka akan muncul menu berikutnya yaitu transfer BSM, Non BSM, QR Pay. Selanjutnya pilih menu BSM.

- (2). Setelah itu nasabah memilih nomor rekening yang akan digunakan.
- (3). Nasabah memasukkan nomor rekening tujuan.
- (4). Setelah itu nasabah mengisi jumlah nominal yang akan ditransfer.
- (5). Nasabah memasukkan berita (*optional*).
- (6). Dan setelah itu nasabah memasukkan PIN lalu pilih menu selanjutnya.
- (7). Setelah itu akan muncul konfirmasi berupa nama nasabah yang dituju, nominal, dan rekening. Jika sudah benar maka transaksi dapat dilanjutkan.
- (8). Transfer antar rekening BSM berhasil. Dalam melakukan transfer antar rekening di BSM tidak dipungut biaya.

4. Pembelian Token Listrik PLN

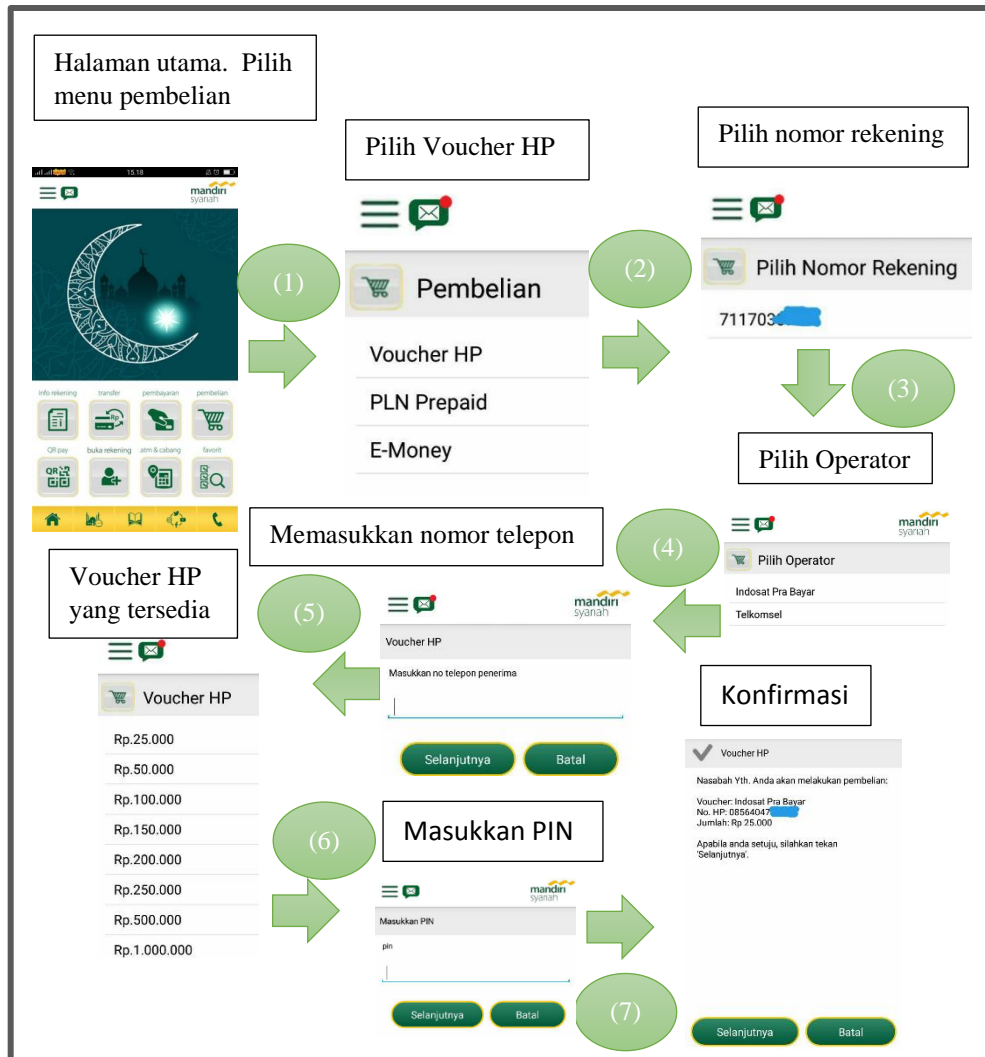


Gambar 3.7 Pembelian token listrik PLN.
Sumber : Aplikasi Mandiri Syariah Mobile.

Berdasarkan gambar 3.7 di atas mengenai pembelian token listrik PLN menggunakan Mandiri Syariah Mobile dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- (1). Untuk pembelian token listrik PLN melalui aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* maka nasabah dapat memilih pembelian. Setelah nasabah memilih menu pembelian maka akan muncul menu *Voucher* HP, PLN Prepaid, dan *E-money*. Nasabah dapat memilih menu PLN Prepaid.
- (2). Setelah itu nasabah akan diminta untuk memilih nomor rekening.
- (3). Lalu nasabah dapat memilih menu pilih nominal.
- (4). Setelah itu akan muncul menu untuk memasukkan No Meter/IDPEL PLN. Setelah memasukkan nomor tersebut.
- (5). Nasabah dapat memilih menu selanjutnya dan dapat memilih nominal yang diinginkan. Minimal pembelian yaitu Rp.20.000,- dan maksimal Rp.5.000.000,-
- (6). Setelah itu nasabah akan diminta memasukkan PIN yang digunakan oleh nasabah.
- (7). Setelah memasukkan PIN lalu tekan selanjutnya. Maka akan muncul konfirmasi. Jika sudah benar maka transaksi dapat dilanjutkan. Pembelian token listrik melalui aplikasi *mobile banking* berhasil dilakukan. Biaya yang dikeluarkan dalam melakukan transaksi pembelian token listrik sebesar Rp.3.000,-

5. Pembelian *Voucher HP*



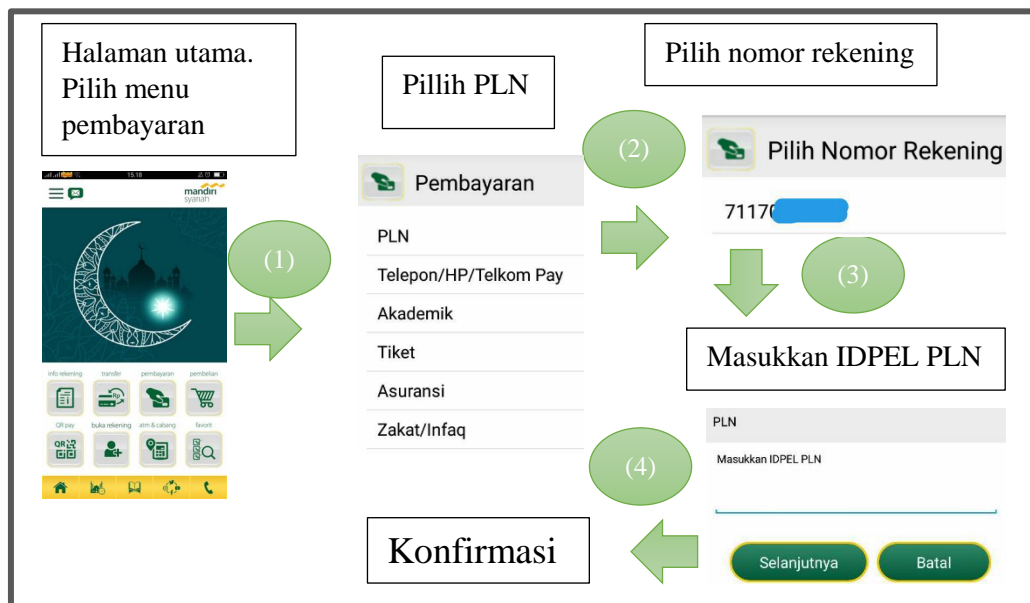
Gambar 3.8 Pembelian *voucher HP*.
Sumber : Aplikasi Mandiri Syariah *Mobile*.

Berdasarkan gambar 3.8 di atas mengenai pembelian *voucher HP* menggunakan aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- (1). Untuk pembelian *voucher HP* melalui aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* maka nasabah dapat memilih menu pembelian. Setelah itu nasabah dapat memilih menu *Voucher HP*.

- (2). Lalu nasabah memilih nomor rekening yang akan digunakan.
- (3). Selanjutnya pilih operator yang sesuai.
- (4). Nasabah memasukkan nomor telepon yang sesuai.
- (5). Terdapat beberapa nominal *voucher* yang tersedia. Nasabah dapat memilih sesuai dengan yang ada di dalam menu.
- (6). Masukkan PIN nasabah.
- (7). Konfirmasi transaksi, apabila sudah benar maka nasabah dapat memilih menu selanjutnya agar transaksi tersebut berhasil.

6. Pembayaran Perusahaan Listrik Negara (PLN)



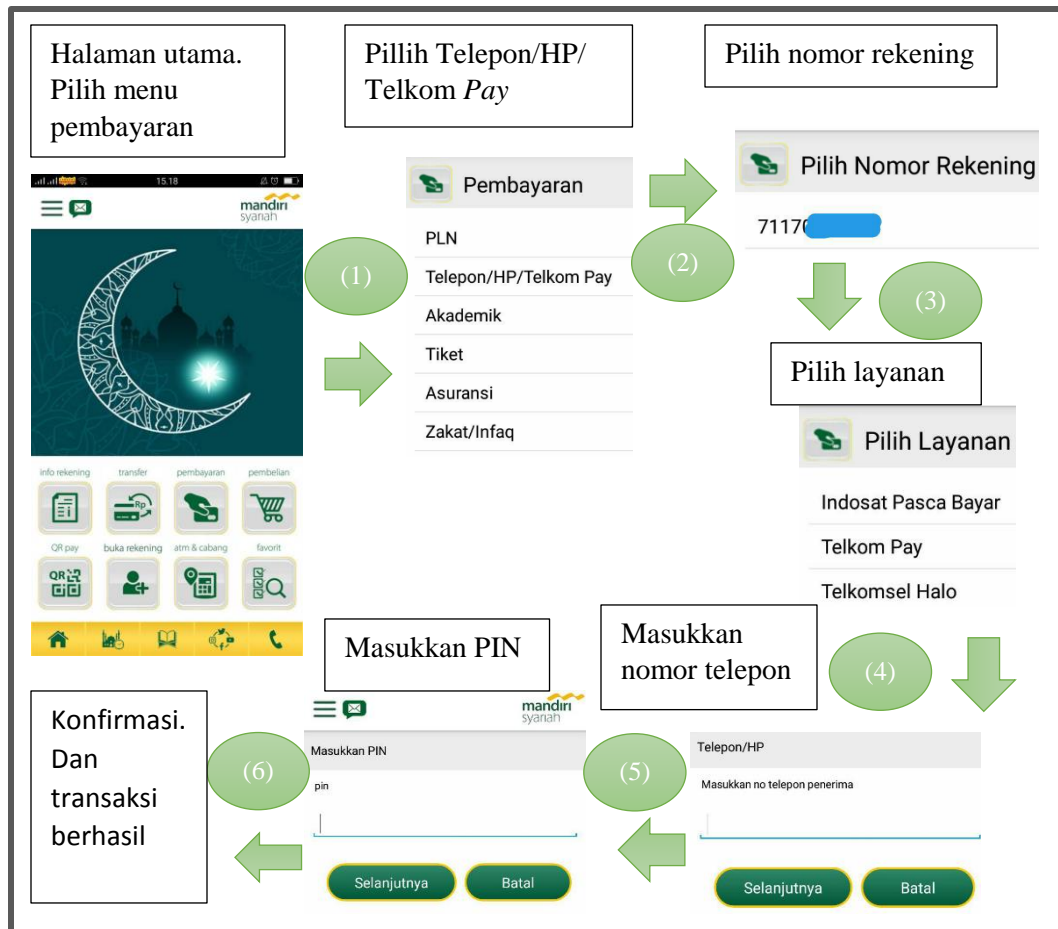
Gambar 3.9 Pembayaran PLN.

Sumber : Aplikasi Mandiri Syariah *Mobile*.

Berdasarkan gambar 3.9 di atas mengenai pembayaran PLN menggunakan aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- (1). Untuk pembayaran PLN melalui aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* maka nasabah dapat memilih menu pembayaran. Setelah itu nasabah dapat memilih menu PLN.
- (2). Pilih nomor rekening yang akan digunakan.
- (3). Masukkan nomor IDPEL PLN yang digunakan.
- (4). Setelah itu akan muncul konfirmasi. Apabila nasabah merasa transaksi tersebut sudah benar maka dapat memilih menu selanjutnya agar transaksi tersebut berhasil.

7. Pembayaran Tagihan Telkom Pay



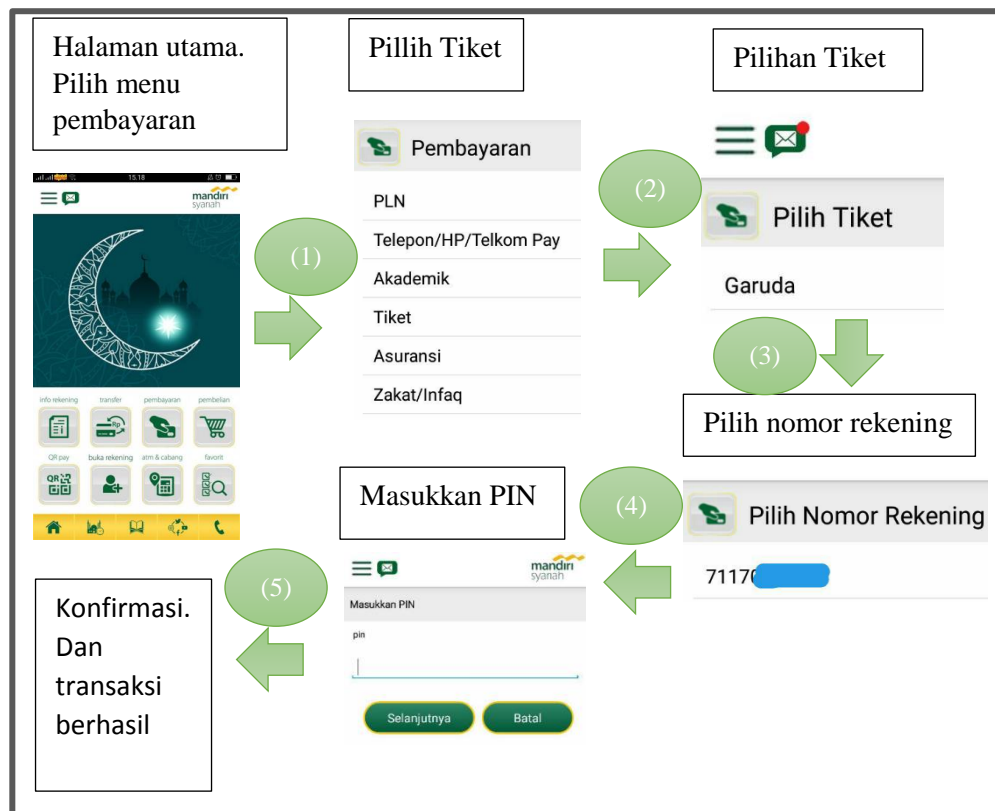
Gambar 3.10 Pembayaran tagihan telkom pay.
Sumber : Aplikasi Mandiri Syariah Mobile.

Berdasarkan gambar 3.10 di atas mengenai pembayaran tagihan telkom pay menggunakan aplikasi Mandiri Syariah Mobile dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- (1). Untuk pembayaran tagihan Telkom Pay melalui aplikasi BSM Mobile Banking maka nasabah dapat memilih menu pembayaran. Setelah itu nasabah dapat memilih menu Telepon/HP/Telkom Pay.

- (2). Lalu nasabah memilih nomor rekening yang akan digunakan.
- (3). Selanjutnya pilih layanan yang diinginkan nasabah.
- (4). Masukkan nomor telepon yang digunakan oleh nasabah.
- (5). Setelah itu nasabah akan diminta memasukkan PIN yang digunakan oleh nasabah. Setelah memasukkan PIN tekan menu selanjutnya.
- (6). Maka akan muncul konfirmasi. Jika sudah benar maka transaksi dapat dilanjutkan. Pembayaran tagihan telkom pay melalui aplikasi *mobile banking* berhasil dilakukan. Biaya yang dikenakan sebesar Rp.2.500,-

8. Pembayaran Tiket



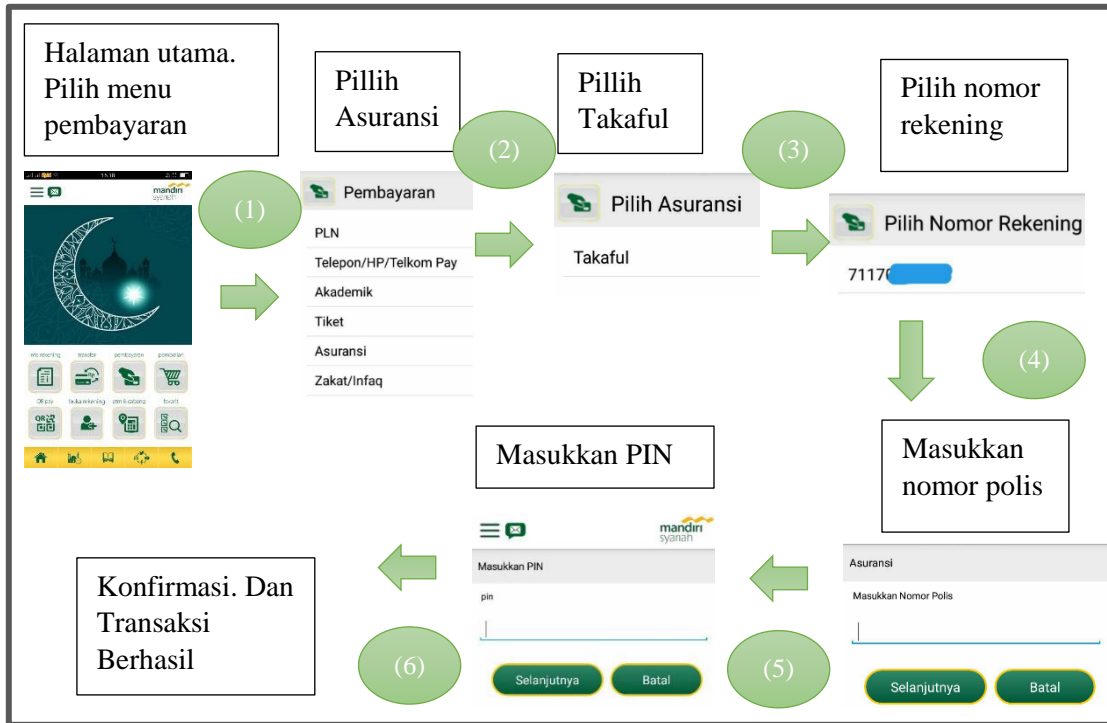
Gambar 3.11 Pembayaran Tiket.

Sumber : Aplikasi Mandiri Syariah *Mobile*.

Berdasarkan gambar 3.11 di atas mengenai pembayaran tiket yang ada dalam aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- (1). Untuk pembayaran tiket melalui aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* maka nasabah dapat memilih menu pembayaran. Setelah itu nasabah dapat memilih menu Tiket.
- (2). Di dalam menu tiket terdapat pilihan maskapai yaitu Garuda.
- (3). Setelah itu pilih nomor rekening yang digunakan.
- (4). Masukkan PIN yang dimiliki nasabah.
- (5). Setelah nasabah memasukkan PIN maka akan muncul konfirmasi. Apabila nasabah merasa transaksi tersebut sudah benar maka dapat milih menu selanjutnya agar transaksi tersebut berhasil. Dalam melakukan pembayaran tiket melalui aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* ini dikenakan tarif Rp.3.000,-

9. Pembayaran Asuransi



Gambar 3.12 Pembayaran Asuransi.

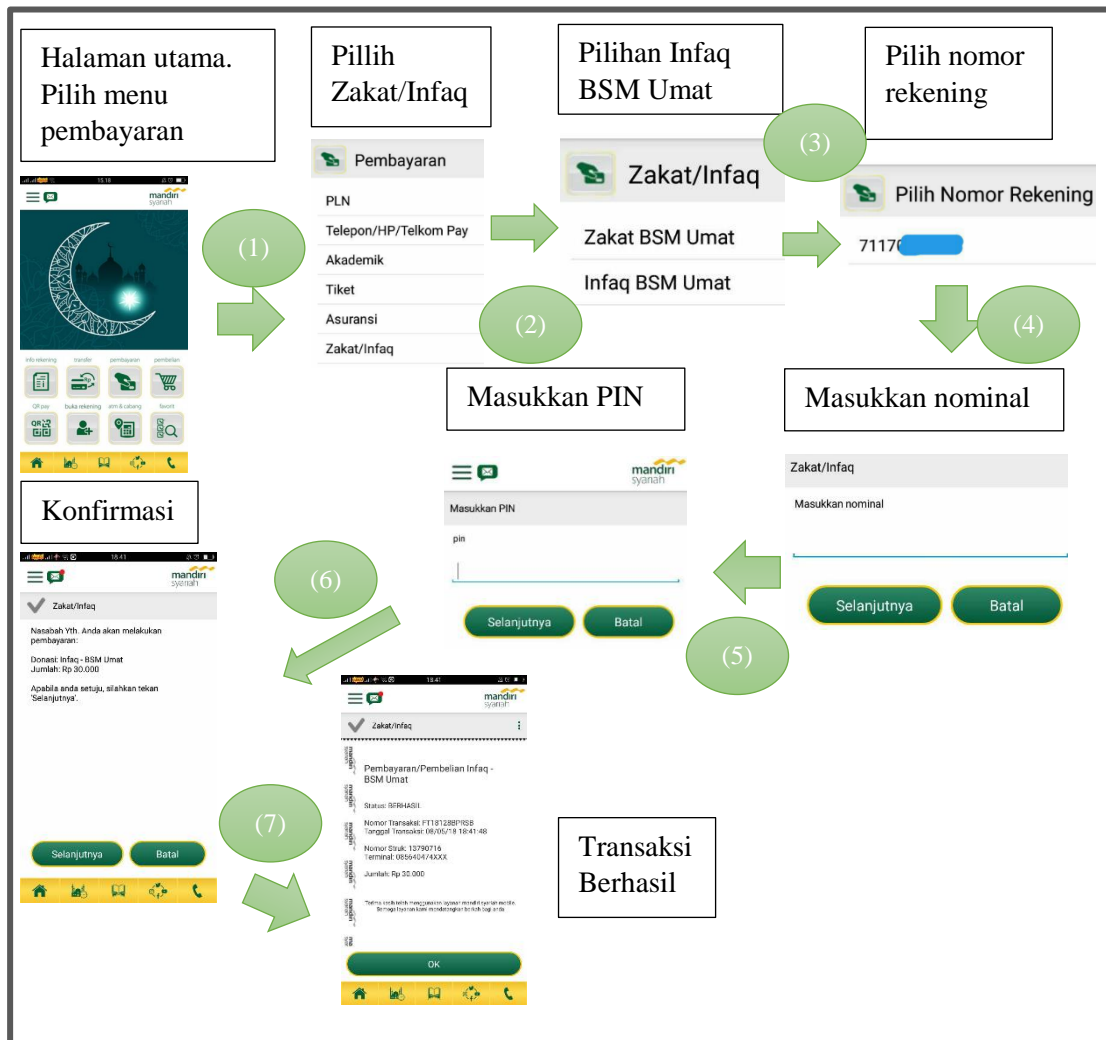
Sumber : Aplikasi Mandiri Syariah *Mobile*.

Berdasarkan gambar 3.12 di atas mengenai pembayaran asuransi yang ada dalam aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- (1). Untuk pembayaran asuransi melalui aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* maka nasabah dapat memilih menu pembayaran. Setelah itu pilih menu asuransi.
- (2). Setelah memilih menu asuransi, maka nasabah dapat memilih menu Takaful.
- (3). Pilih rekening yang akan digunakan.
- (4). Masukkan nomor polis nasabah, dan setelah itu pilih menu selanjutnya.

- (5). Masukkan PIN yang digunakan oleh nasabah. Lalu pilih menu selanjutnya.
- (6). Setelah memasukkan PIN maka akan muncul konfirmasi. Apabila nasabah merasa transaksi tersebut sudah benar maka pilih menu selanjutnya agar transaksi berhasil.

10. Pembayaran *Infaq*

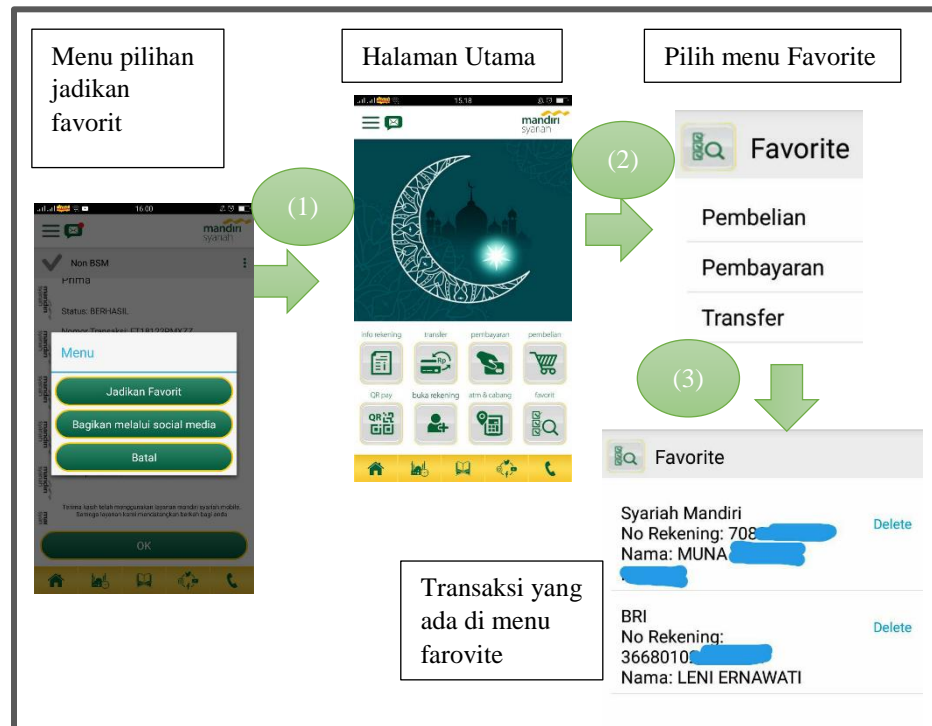


Gambar 3.13 Pembayaran *Infaq*.
Sumber : Aplikasi Mandiri Syariah *Mobile*.

Berdasarkan gambar 3.13 di atas mengenai pembayaran *infaq* yang ada dalam aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- (1). Untuk pembayaran *infaq* melalui aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* maka nasabah dapat memilih menu pembayaran. Setelah itu nasabah dapat memilih menu *Zakat/Infaq*.
- (2). Setelah itu pilih menu *Infaq* BSM Umat.
- (3). Nasabah memilih nomor rekening yang akan digunakan.
- (4). Nasabah mengisi nominal sesuai dengan yang diinginkan.
- (5). Selanjutnya nasabah memasukkan PIN yang digunakan.
- (6). Setelah itu akan muncul konfirmasi. Apabila sudah benar maka pilih menu selanjutnya.
- (7). Transaksi berhasil.

11. Menu Favorit



Gambar 3.14 Menu Favorit.

Sumber : Aplikasi Mandiri Syariah *Mobile*.

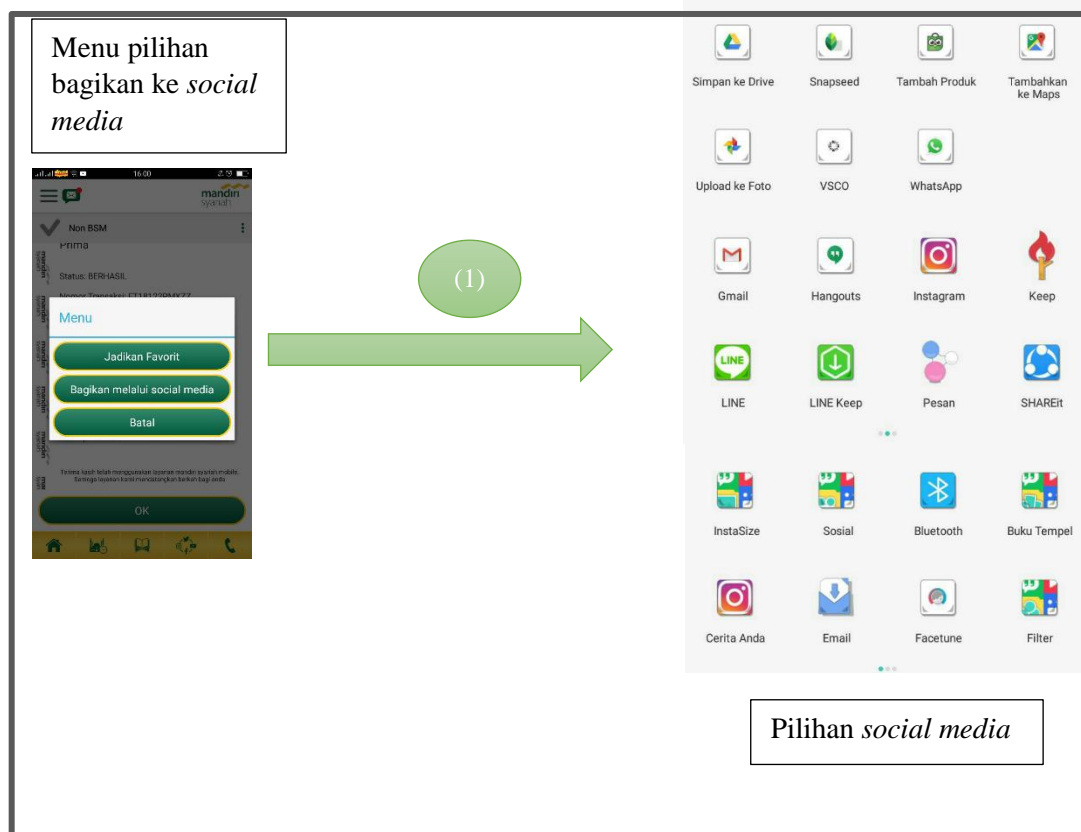
Berdasarkan gambar 3.14 di atas mengenai menu favorit yang ada dalam aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- (1). Untuk melakukan pendaftaran transaksi di menu favorit dapat dilakukan setelah konfirmasi transaksi berhasil. Tersedia menu pilihan Jadikan Favorit (tanda \vdots) di *screen* sebelah kanan atas. Setelah memilih menu Jadikan Favorit (tanda \vdots) maka akan muncul pemberitahuan menu jadikan favorit, bagikan melalui *social media*, batal. Lalu nasabah dapat menekan pilihan jadikan favorit. Maka transaksi tersebut akan terdaftar di dalam menu favorit seperti gambar di atas.

(2). Untuk melihat transaksi yang berada di dalam menu favorit maka nasabah dapat membuka aplikasi pada halaman utama Mandiri Syariah *Mobile*. Setelah itu pilih menu favorit. Pilih transaksi yang akan dilihat oleh nasabah diantaranya pembelian, pembayaran, dan transfer.

(3). Transaksi yang ada di dalam menu favorit akan muncul.

12. Menu *Share*



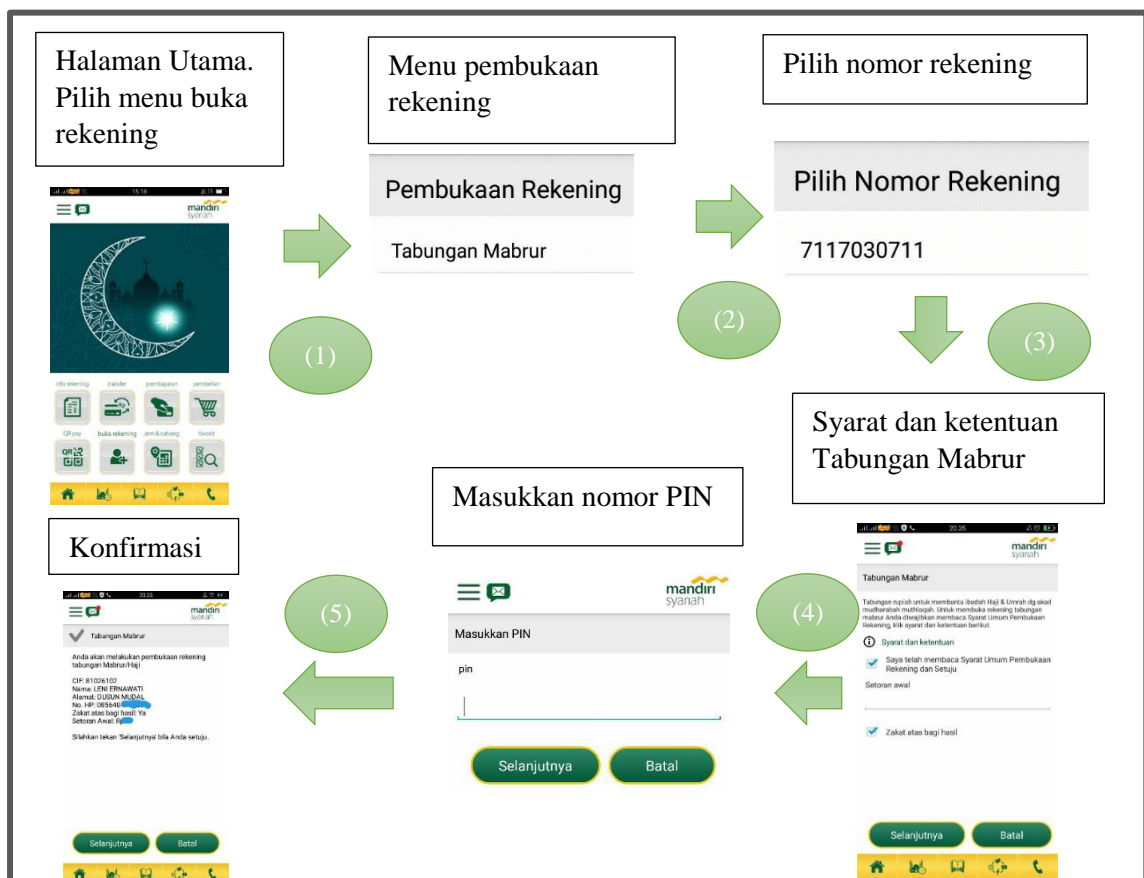
Gambar 3.15 Menu *share*.

Sumber : Aplikasi Mandiri Syariah *Mobile*.

Berdasarkan gambar 3.15 di atas mengenai menu *share* dengan langkah-langkah sebagai berikut :

(1). Untuk menu *Share* ke *social media* dapat dilakukan setelah konfirmasi transaksi berhasil. Tersedia menu pilihan bagikan (tanda \vdots) di *screen* sebelah kanan atas. Kemudian nasabah dapat memilih bagikan melalui *social media*. Nasabah dapat membagikan ke social media yaitu berupa LINE, Pesan, SHAREit, Drive, Terjemahan, WhatsApp, Bluetooth, ColorNote, Instagram, Email, Gmail, Hangout, dan Keeps seperti yang ada pada gambar di atas.

13. Pembukaan Rekening Tabungan Mabruur

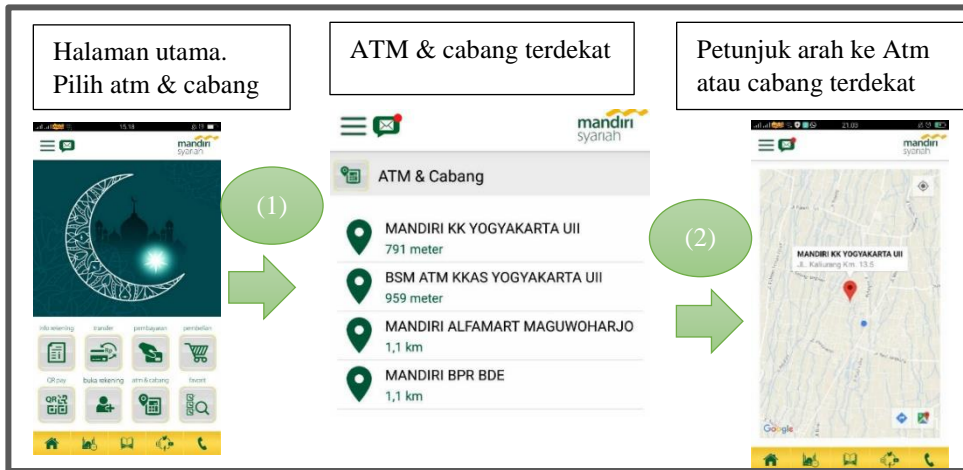


Gambar 3.16 Pembukaan rekening tabungan mabrur.
Sumber : Aplikasi Mandiri Syariah *Mobile*.

Berdasarkan gambar 3.16 di atas mengenai pembukaan rekening Tabungan Mabrur pada aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- (1). Untuk menu pembukaan rekening tabungan mabrur dapat dilakukan melalui aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* dengan cara buka aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* lalu pilih menu buka rekening.
- (2). Setelah memilih menu tersebut maka akan keluar menu pembukaan rekening, nasabah dapat memilih menu Tabungan Mabrur dan pilih nomor rekening yang akan digunakan.
- (3). Setelah itu akan muncul fungsi Tabungan Mabrur dan syarat ketentuan yang harus telah dibaca oleh nasabah yang akan membuka rekening Tabungan Mabrur. Apabila nasabah telah setuju dengan syarat dan ketentuan maka dapat memberi tanda centang untuk syarat dan ketentuan, serta zakat atas bagi hasil.
- (4). Setelah itu masukkan PIN yang digunakan.
- (5). Dan pembukaan rekening Tabungan Mabrur pun berhasil dibuat.

14. Mengetahui Letak ATM Dan Kantor BSM Terdekat

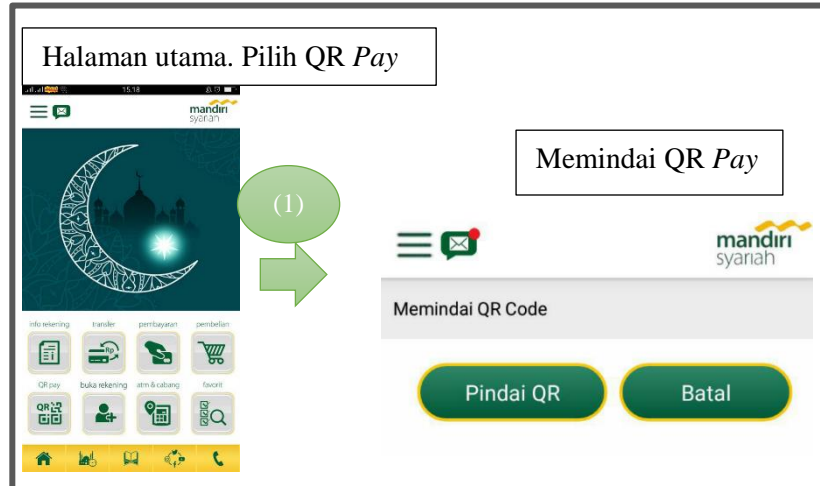


Gambar 3.17 Mengetahui letak ATM dan kantor BSM terdekat.
Sumber : Aplikasi Mandiri Syariah *Mobile*.

Berdasarkan gambar 3.17 di atas tentang mengetahui letak ATM dan kantor BSM terdekat dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- (1). Apabila nasabah ingin mengetahui letak ATM dan kantor BSM maka dapat membuka aplikasi Mandiri Syariah *Mobile*. Pastikan GPS di dalam telepon nasabah aktif. Nasabah dapat memilih menu atm & cabang, setelah itu akan muncul beberapa letak ATM dan Kantor BSM yang terdekat dengan nasabah saat ini.
- (2). Nasabah juga dapat membuka dan melihat petunjuk melalui *Google Map* untuk mendapat petunjuk arah ke ATM atau kantor cabang BSM terdekat.

15. Transaksi Menggunakan QR Pay

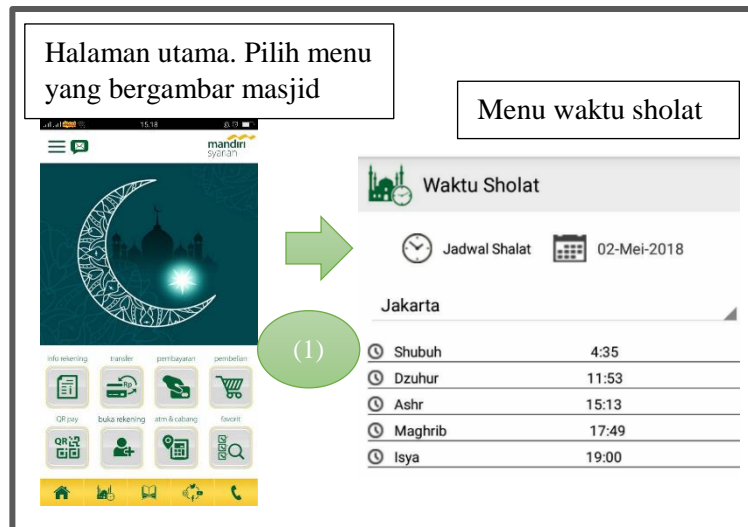


Gambar 3.18 Transaksi menggunakan QR Pay.
Sumber : Aplikasi Mandiri Syariah Mobile.

Berdasarkan gambar 3.18 di atas mengenai transaksi menggunakan QR Pay dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- (1). Nasabah kini dapat melakukan pembayaran dengan mudah menggunakan menu QR Pay melalui aplikasi Mandiri Syariah Mobile. Yang pertama harus dilakukan nasabah yaitu membuka aplikasi Mandiri Syariah Mobile. Setelah itu pilih menu QR Pay.
- (2). Maka akan muncul menu memindai QR Code seperti gambar diatas, lalu nasabah dapat memilih menu pindai QR untuk melakukan transaksi.

16. Mengetahui Waktu Sholat



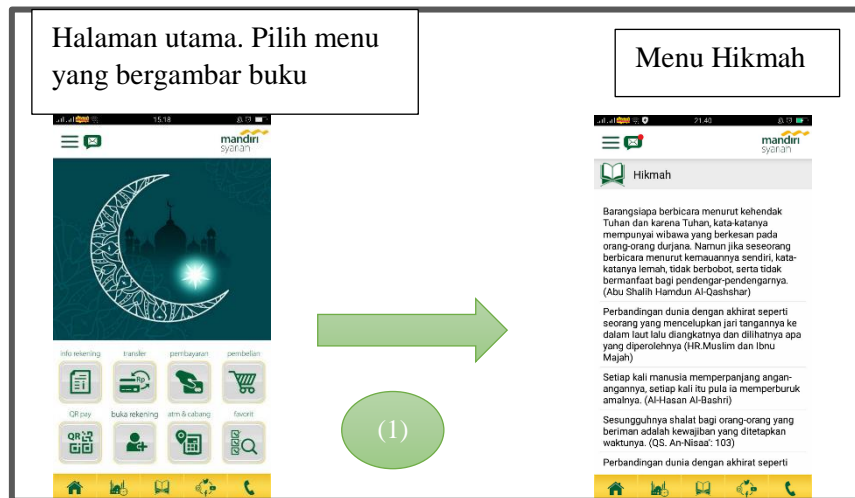
Gambar 3.19 Mengetahui waktu sholat.

Sumber : Aplikasi Mandiri Syariah *Mobile*.

Berdasarkan gambar 3.19 di atas tentang mengetahui waktu sholat menggunakan aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- (1). Nasabah dapat mengetahui jadwal sholat melalui aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* dengan cara membuka aplikasi tersebut lalu pilih menu yang bergambar masjid. Nasabah dapat memilih jadwal sholat sesuai dengan kota yang diinginkan seperti di Jakarta, Bandung, Denpasar, Bukittinggi, Manado, Surabaya, Yogyakarta, Solo, Semarang, Malang, Serang, Padang, Batam, Pekanbaru, Banda Aceh, Bandar Lampung, Bengkulu, Palembang, Medan, Jambi, Balikpapan, Banjarmasin, Samarinda, Palangkaraya, Pontianak, Gorontalo, Palu, Makasar, Kendari, Ambon, Jayapura, Merauke, Sorong, Mataram, dan Kupang.

17. Mengetahui Hadist Melalui Aplikasi Mandiri Syariah *Mobile*



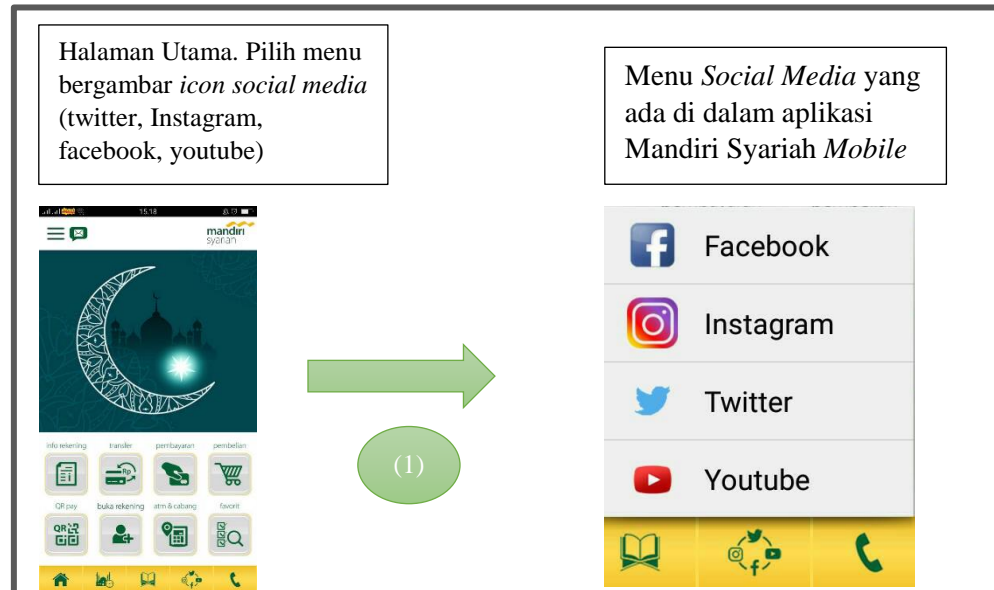
Gambar 3.20 Mengetahui hadist melalui aplikasi Mandiri Syariah *Mobile*.
Sumber : Aplikasi Mandiri Syariah *Mobile*.

Berdasarkan gambar 3.20 di atas tentang mengetahui hadist melalui aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* dengan langkah-langkah sebagai berikut :

(1). Nasabah dapat membuka hadist melalui aplikasi Mandiri Syariah *Mobile*.

Beberapa hadist yang ada di dalam aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* yaitu Abu Shalih Hamdun Al-Qashshar, HR.Muslim dan Ibnu Majah, Al-Hasan Al-Bashri.

18. Aplikasi *Social Media* Yang Terkait Dengan Mandiri Syariah *Mobile*

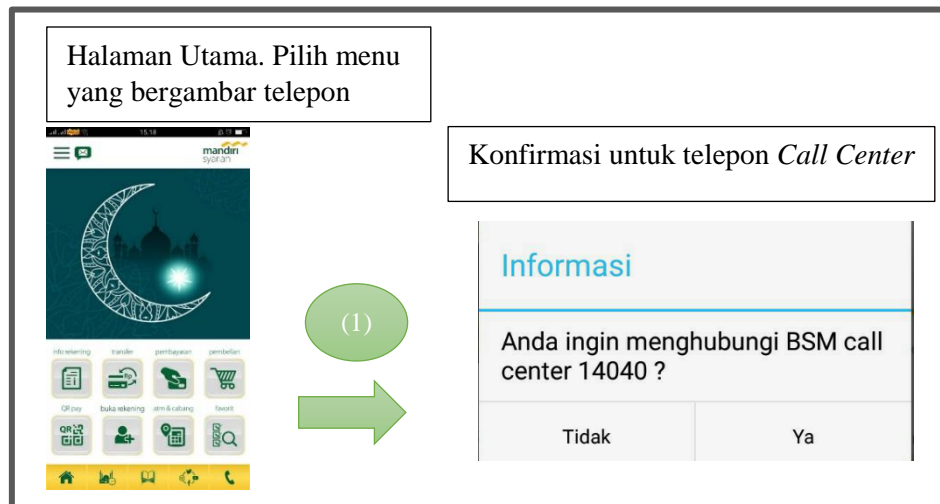


Gambar 3.21 Aplikasi *social media* di dalam aplikasi Mandiri Syariah *Mobile*.
Sumber : Aplikasi Mandiri Syariah *Mobile*.

Berdasarkan gambar 3.21 di atas mengenai aplikasi *social media* di dalam aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- (1). Nasabah dapat membuka aplikasi *social media* berupa Facebook, Instagram, Twitter, dan Youtube Bank Syariah Mandiri melalui aplikasi Mandiri Syariah *Mobile*. Dengan cara pilih menu yang berada di bawah yang terdapat gambar aplikasi Instagram, Twitter, Youtube, dan Facebook. Di dalam aplikasi *social media* tersebut Bank Syariah Mandiri membagikan kegiatan mereka dalam kegiatan yang berkaitan dengan perbankan.

19. Menu *Call Center* BSM



Gambar 3.22 Menu *Call Center* dalam aplikasi Mandiri Syariah *Mobile*.
Sumber : Aplikasi Mandiri Syariah *Mobile*.

Berdasarkan gambar 3.22 di atas mengenai menu *Call Center* dalam aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- (1). Nasabah dapat menghubungi *Call Center* BSM melalui aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* dengan memilih menu di bagian bawah yang bergambar telepon. Setelah nasabah memilih menu tersebut maka akan muncul notifikasi apakah ingin menghubungi BSM *Call Center* 14040. Lalu nasabah dapat memilih menu Ya.

3.2.8 Hambatan yang Dihadapi dalam Penggunaan Aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* dan Solusinya

Hambatan yang dihadapi nasabah dapat disampaikan melalui *call center* atau dengan berkunjung ke kantor BSM Terdekat. Beberapa keluhan yang dialami nasabah sebagai berikut :

1. Dalam melakukan pengecekan saldo melalui aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* dikenakan tarif biaya sebesar Rp.500,-. Hal ini membuat nasabah pengguna Mandiri Syariah *Mobile* merasa kecewa. Dengan demikian BSM perlu mencari tahu keinginan nasabahnya untuk menaikkan presentase penggunaan aplikasi *mobile banking* pada BSM.
2. Apabila nasabah lupa dengan PIN yang dimiliki maka nasabah dapat langsung berkunjung ke kantor BSM terdekat untuk membuat PIN baru.
3. Aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* sering *time out*, dan membuat nasabah tidak nyaman. Solusinya adalah nasabah dapat menghubungi *Call Center* BSM dengan nomor 14040 untuk mengadukan keluhan, dan pihak bank akan berusaha untuk memperbaikinya.
4. Apabila nasabah melakukan transfer namun salah dalam memasukkan nomor rekening maka nasabah dapat menekan tombol Batal pada aplikasi Mandiri Syariah *Mobile*. Sebaiknya nasabah dalam melakukan transaksi berhati-hati dan teliti dalam melakukannya, supaya tidak terjadi kesalahan yang merugikan bagi nasabah.
5. Untuk saat ini dalam melakukan pembayaran akademik melalui Mandiri Syariah *Mobile* masih dalam proses perbaikan oleh Bank Syariah Mandiri. Sehingga nasabah belum dapat menggunakannya.
6. Dalam menu pembayaran tiket, hanya ada satu maskapai yaitu Garuda.
7. Apabila nasabah salah memasukkan PIN, maka dalam aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* akan muncul keterangan seperti gambar dibawah ini.

Solusinya adalah nasabah dapat menekan OK lalu memasukkan ulang PIN yang dimiliki nasabah.



Gambar 3.23 Informasi kesalahan PIN pada aplikasi Mandiri Syariah *Mobile*.

Sumber : Aplikasi Mandiri Syariah *Mobile*.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada Bab sebelumnya Tugas Akhir yang berjudul “Proses Transaksi *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Mandiri KC Ambarukmo” maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada PT Bank Syariah Mandiri terdapat enam layanan *electronic banking* yaitu, BSM Card, BSM SMS *Banking*, BSM *Internet Banking*, BSM *Call*, dan BSM *Mobile Banking*.
2. BSM *Mobile Banking* adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi *GPRS (General Packages Radio Services)* dengan nama telepon seluler.
3. Data pengguna aplikasi BSM *Mobile Banking* dari bulan Oktober 2017 sampai dengan Maret 2018 mengalami peningkatan karena fitur yang diberikan oleh bank semakin lengkap dan memudahkan bagi nasabah.
4. Fasilitas yang ada pada aplikasi BSM *Mobile Banking* yaitu informasi rekening, pembelian, pembayaran, transfer, jadwal sholat dan kalimat inspiratif, informasi kantor dan lokasi ATM BSM, menu akses langsung *Call BSM*, informasi produk dan promo, menu favorit, serta perubahan PIN atau bahasa dan alamat email notifikasi.

5. Keuntungan nasabah dalam menggunakan aplikasi *BSM Mobile Banking* ini yaitu nasabah dipermudah dalam melakukan transaksi, informasi saldo, pembayaran rekening, histori transaksi melalui telepon seluler, informasi perbankan 24 jam, terdapat *excellent security system* untuk setiap transaksi yang dilakukan, serta dapat melakukan pembayaran zakat.
6. Dalam melakukan proses transaksi menggunakan aplikasi *BSM Mobile Banking* dimudahkan karena mudah dipahami dan diaplikasikan.

4.2 Saran

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

1. Jumlah pengguna layanan *BSM Mobile Banking* pada bulan Oktober 2017 sampai Maret 2018 di BSM KC Ambarukmo Yogyakarta sudah meningkat, namun perlu lebih ditingkatkan lagi oleh pihak bank dalam melakukan promosi dan pelayanannya agar nasabah tertarik untuk mengaktifkan layanan *BSM Mobile Banking*.
2. Untuk mengurangi risiko kesalahan pada transaksi, maka pihak bank dapat meningkatkan sistem keamanan dan memberikan arahan kepada pengguna *BSM Mobile Banking*.
3. Menambah kerjasama layanan *mobile banking* dengan pihak ke-3 sehingga produk bisa bersaing dengan bank lain atau kompetitor.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Karim Adiwarmam. 2014. *Bank Islam (Analisis Fiqih dan Keuangan)*. Edisi Kelima. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Dewi Rosa Indah. 2016. Pengaruh *E-Banking* dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI'46 Cabang Langsa
<https://media.neliti.com/.../196968-ID-pengaruh-e-banking-dan-kualitas-pelayana.pdf>.
- Huda, Nurul & Mohamad Heykal. 2010. *Lembaga Keuangan Islam*. Edisi Pertama. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengenal Operasional Perbankan 1*. Edisi Pertama. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor: 5/8/pbi/2003 Tentang Penerapan manajemen risiko bagi bank umum Gubernur bank indonesia Diperoleh pada tanggal 11 Januari 2018
www.bi.go.id/id/peraturan/arsip-peraturan/Perbankan2003/pbi-5-8-2003.pdf
- Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum dan Lampiran diperoleh pada tanggal 22 November 2017 di
http://www.bi.go.id/id/peraturan/perbankan/Pages/PBI9_17_2007.aspx
- Wulan Pinontoan. 2013. Pengaruh *e-banking*, kualitas pelayanan, kualitas komunikasi dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada pt. Bank mandiri cabang manado, diperoleh pada tanggal 11 Januari 2018 di
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2650/2203>

Lampiran 2 : Surat Keterangan Magang di BSM KC Ambarukmo



PT Bank Syariah Mandiri
 Branch Office Ambarukmo
 Jl. Laksda Adi Sucipto
 No. 167 Yogyakarta
 Telp. (0274) 484202
 Fax. (0274) 484859
 www.syariahmandiri.co.id

SURAT KETERANGAN

No. 20/053-3/167

PT BANK SYARIAH MANDIRI yang berkedudukan di Jalan Laksda Adisucipto No 167
 Caturtunggal Depok Sleman Yogyakarta dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Leni Ernawati
 NIM : 15213083
 Jurusan : Perbankan dan Keuangan Fakultas D3 Ekonomi
 Universitas : Universitas Islam Indonesia

Telah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang
 Ambarukmo pada periode 26 februari 2018 s.d 26 maret 2018

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 04 April 2018

PT BANK SYARIAH MANDIRI
 KANTOR CABANG AMBARUKMO

Abdul Ghazali
 Branch Manager

Desy Ari Alfani
 Pj BOSM

Lampiran 3 : Informasi Mandiri Syariah *Mobile*.

BSM MOBILE BANKING

Definisi:
Layanan transaksi perbankan melalui mobile banking (handphone)

Proses Pendaftaran/Registrasi:

- Menjalani prosedur ke Cabang terdekat
- Mengajukan permohonan fasilitas layanan BSM Mobile Banking dan mengisi data pada aplikasi BSM Mobile Banking
- Menerima kertas Maaf yang berisi kode aktivasi dan
- Menandatangani lembar tanda terima kertas Maaf yang berisikan kode aktivasi.

Proses Pendaftaran/Registrasi:

- Unduh aplikasi melalui QR Code, QR Code Android: 430 Markberry, App World, Google Play Store, App Store dengan keyword "BSM mobile banking"
- Ikuti proses download aplikasi dengan QR code
- Ikuti <http://mobile.gramm.com/id/af>
- Ikuti Wacaway App World dengan keyword "BSM Mobile Banking"
- Ikuti proses Maaf yang dikirim oleh sistem dengan platform aplikasi yang support pada <http://mobile.gramm.com/id>

Pastikan Aplikasi BSM Mobile Banking offered by/publisher/by PT. Bank Syariah Mandiri

BSM MOBILE BANKING

Fitur dan biaya transaksi

1. Pembayaran Tagihan PII	3.000
Pembayaran Tagihan Tagihan Pay- Telepon (tidak termasuk biaya)	
2. Internet (indonesia, Sabah, Telekomvision, Transvision) e-commerce (www.danreka.com , www.blanja.com , www.go10.com)	2.500
3. Pembayaran Tagihan Telekomunikasi Halo	Gratis
4. Pembayaran Tagihan/Nota Postpaid (matrix)	Gratis
5. Pembayaran Premi Asuransi Takaful	3.500
6. Pembayaran Tiket Garuda	3.000
7. Pembayaran Zakat	Gratis
8. Pembayaran VPA	Gratis
9. Pembayaran Akadhis	Nominal bervariasi
10. Isi ulang Voucher Telekomunikasi (Smart/AS)	1.500
11. Isi ulang Indosat Prepaid (MS/Mertani)	Gratis

BSM E-BANKING
Demo Produk Jasa

Keamanan Transaksi: PIN BSM Card yang bersifat rahasia.

Keamanan Transaksi: PIN BSM Card yang bersifat rahasia.

Keamanan Transaksi: Dilengkapi TAN untuk transaksi finansial.

Keamanan Transaksi: Dilengkapi TAN untuk transaksi finansial.

Keamanan Transaksi: Dilengkapi TAN

- BSM Card dan Mobile Banking saling berkaitan, saat BSM Card terblokir maka layanan Mobile Banking tidak dapat digunakan dan sebaliknya.
- Namun BSM Card dan Mobile Banking tidak berkaitan dengan Net Banking, sehingga Net Banking tetap dapat digunakan.