

**PROSES TRANSAKSI *MOBILE BANKING* DI PT. BANK
SYARIAH BUKOPIN CABANG YOGYAKARTA**

Laporan Magang



Disusun Oleh:

Widyatri Anggita

15213104

Program Studi Perbankan dan Keuangan

Program Diploma III Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia

2018

**PROSES TRANSAKSI *MOBILE BANKING* DI
PT. BANK SYARIAH BUKOPIN CABANG YOGYAKARTA**

Laporan Magang

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

Disusun Oleh:

Widyatri Anggita

15213104

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

2018

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

PROSES TRANSAKSI *MOBILE BANKING* DI PT. BANK SYARIAH

BUKOPIN CABANG YOGYAKARTA

Laporan Magang

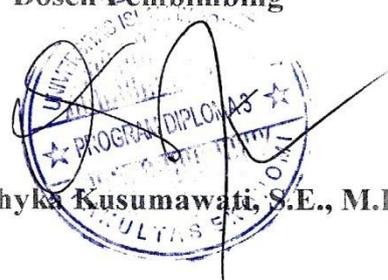


Disusun Oleh:

Nama : Widyatri Anggita
No. Mahasiswa : 15213104
Jurusan : Perbankan dan Keuangan

Telah disetujui oleh Dosen
Pembimbing
Pada tanggal: 21 Mei 2018.....
Dosen Pembimbing

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



PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

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

Yogyakarta, 2 JUNI 2018.....



Widyatri Anggita

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini, dengan judul “**Proses Transaksi *Mobile Banking* di PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta**”. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Ahli Madya.

Dalam penulisan dan penyusunan Tugas Akhir ini penulis menyadari tidak akan berhasil tanpa adanya bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis dalam kesempatan ini ingin mengucapkan terima kasih kepada para pihak diantaranya yaitu:

1. Allah SWT atas karunia dan rahmat-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Orang tua serta keluarga yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan doa.
3. Ibu Dra. Nurfauziah, SE., MM. selalu ketua Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
4. Ibu Aidha Trisanty, SE., MM. selaku ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Diploma III Universitas Islam Indonesia
5. Ibu Rizqi Adhyka Kusumawati, S.E., M.B.A. sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dengan sabar selama penyusunan Tugas Akhir ini.

6. Bapak Abdul Majid selaku Pimpinan Cabang di PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta yang telah memberikan izin untuk melakukan magang di PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta.
7. Seluruh staff dan karyawan PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta yang telah banyak membantu dalam memberikan informasi dan ilmu yang diperlukan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Teman-teman dan sahabat Muna, Intan, Leni, Nila, Andri, Tantri, Elma, Lodi, Gita, Tria, Tiara, Icut, yang selalu menemani dan memberi dukungan sehingga Tugas Akhir ini dapat selesai tepat waktu.
9. Semua pihak yang belum disebutkan dan yang telah memberikan dorongan serta bantuan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penulis Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 2 JUNI 2018



Widyatri Anggita

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan Bebas Penjiplakan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi.....	vi
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.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Bank.....	7
2.1.1 Pengertian Bank.....	7
2.1.2 Pengertian Bank Syariah	8
2.1.3 Fungsi Bank Syariah.....	9
2.2 Pengertian Teknologi	12
2.3 Teknologi Finansial	13
2.3.1 Pengertian Teknologi Finansial.....	13
2.3.2 <i>Mobile Banking</i>	14

BAB III ANALISA DESKRIPTIF	16
3.1 Data Umum	16
3.1.1 Profil Perusahaan	16
3.1.2 Visi, Misi dan Nilai-nilai Perusahaan	17
3.1.3 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta.....	18
3.1.4 Produk-Produk pada PT. Bank Syariah Bukopin	19
3.2 Data Khusus	26
3.2.1 Fitur <i>Mobile Banking</i> pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta.....	26
3.2.2 Proses Transaksi <i>Mobile Banking</i> pada PT Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta.....	29
3.3.3 Kendala-Kendala pada Produk <i>Mobile Banking</i> di PT Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta.....	49
 BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	 52
4.1 Kesimpulan.....	52
4.2 Saran.....	53

Daftar Pustaka

DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Jadwal Kegiatan Magang	5
Tabel 3.1 Produk Pembiayaan pada Bank Syariah Buopin	22
Tabel 3.2 Kendala-Kendala pada Produk <i>Mobile Banking</i>	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Lokasi Bank Syariah Bukopin.....	4
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta Bagian Operasi dan Pelayanan Cabang	18
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta Bagian Bisnis.....	19
Gambar 3.3 Proses Cek Saldo pada m-BSB	30
Gambar 3.4 Proses Informasi Transaksi pada m-BSB.....	31
Gambar 3.5 Proses Daftar Rekening Tujuan.....	32
Gambar 3.6 Proses Pemindahbukuan.....	33
Gambar 3.7 Proses Transfer Antar Bank	34
Gambar 3.8 Proses Transaksi Pembelian Pulsa Prabayar	35
Gambar 3.9 Proses Pembayaran Pulsa Pascabayar	36
Gambar 3.10 Proses Transaksi Pembayaran PLN Postpaid.....	37
Gambar 3.11 Proses Transaksi Pembelian Pulsa PLN Prepaid	38
Gambar 3.12 Proses Transaksi Pembayaran PLN Nontaglis	39
Gambar 3.13 Proses Transaksi Pembayaran PDAM.....	40
Gambar 3.14 Proses Transaksi Pembayaran Jasa Telekomunikasi.....	41
Gambar 3.15 Proses Transaksi Pembayaran Penerimaan Negara.....	42
Gambar 3.16 Proses Transaksi Pembayaran Tiket Kereta Api	44
Gambar 3.17 Proses Transaksi Pembayaran BPJS Kesehatan.....	45
Gambar 3.18 Proses Transaksi Pembayaran Ziswaf	46
Gambar 3.19 Proses Transaksi Pembayaran <i>Multifinance</i>	47
Gambar 3.20 Proses Transaksi Pembayaran Lainnya	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan Magang

Lampiran 2: Formulir Permohonan Layanan e-Banking BSB

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran Magang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era globalisasi saat ini berkembang cepat dan semakin luas. Setiap tahunnya teknologi mengalami perkembangan yang mampu mengubah perubahan dan membantu meringankan tugas manusia. Teknologi juga dapat mempengaruhi gaya hidup seseorang, sehingga membuat manusia bergantung pada teknologi dan dapat menjadi kebutuhan dasar setiap orang. Perkembangan teknologi juga dapat dijadikan tolak ukur kemajuan suatu negara.

Di Indonesia kondisi perkembangan teknologi informasi dan komunikasi cukup maju serta perbandingannya tidak jauh dengan negara berkembang lainnya. Semakin berkembangnya teknologi juga berimbas dalam berbagai lapisan bidang usaha. Salah satunya yaitu dibidang keuangan, sektor keuangan perbankan kini mengalami perkembangan yang lebih modern dan maju dengan perkembangan teknologi yang semakin maju sehingga memberikan dampak secara global terhadap perbankan. Salah satu pengembangan teknologi yang digunakan di perbankan yaitu *mobile banking*.

Mobile banking adalah layanan jasa yang digunakan untuk melakukan berbagai transaksi perbankan yang telah disediakan oleh bank melalui berbagai fitur yang ada pada *smartphone*. Kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank ketika hendak melakukan transaksi, kini dapat dilakukan menggunakan *smartphone* sehingga menghemat waktu dan biaya. Selain itu

dengan *mobile banking*, bank dapat meningkatkan kualitas layanan dalam pelayanannya. *Mobile banking* atau biasa disebut dengan *m-banking* dapat digunakan untuk transaksi transfer antar rekening dan antar bank, pembayaran tagihan, seperti tagihan kartu kredit, telepon, internet, dan televisi berlangganan, pembelian *voucher* dan *e-Commerce*, serta informasi rekening dan kurs.

Melihat potensi ini perbankan di Indonesia berlomba-lomba untuk memberikan layanan perbankan melalui fasilitas *mobile banking* termasuk Bank Syariah Bukopin. Bank Syariah Bukopin merupakan bank yang menggunakan layanan *mobile banking* sejak tahun 2016. Fitur yang terdapat pada *mobile banking* antara lain pembayaran tagihan jasa telekomunikasi, PDAM, PLN, *multifinance*, transfer dan pemindahbukuan, isi ulang pulsa, pembayaran pajak, tiket kereta api, BPJS kesehatan dan pembayaran lainnya.

Menurut Lubis dari hasil survei Nielsen menunjukkan bahwa penggunaan *mobile banking* meningkat tiga poin persentase dari 2010, yakni mencapai 37% pada 2011. Pertumbuhan pengguna *online banking* di Indonesia juga tercatat sebagai yang tercepat di Asia Tenggara. Menurut Rema (2016) bahwa setiap tahunnya penggunaan *mobile banking* mengalami peningkatan, namun masyarakat masih belum terbiasa dengan penggunaan *m-banking* dalam aktivitas transaksi sehari-harinya. Intensitas yang masih rendah tersebut dikarenakan kurangnya pemahaman akan *benefit* dari *m-banking* sehingga masyarakat lebih memilih menggunakan transaksi tunai dengan menggunakan uang kartal. Mengingat pentingnya peran *mobile banking* bagi kehidupan masyarakat saat ini, maka nasabah juga dituntut untuk memahami bagaimana proses transaksi *mobile*

banking sehingga diharapkan intensitas pengguna *mobile banking* di Indonesia dapat meningkat. Atas dasar hal tersebut, maka tugas akhir ini mengangkat judul **“Proses Transaksi *Mobile Banking* di PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta”**.

1.2 Tujuan Magang

Tujuan pelaksanaan magang di PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta sebagai berikut:

1. Mengetahui fitur *mobile banking* pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta,
2. Mengetahui proses transaksi *mobile banking* pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta,
3. Mengetahui kendala pada *mobile banking* di PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta.

1.3 Target Magang

Target yang ingin dicapai dalam kegiatan magang di PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta ini adalah:

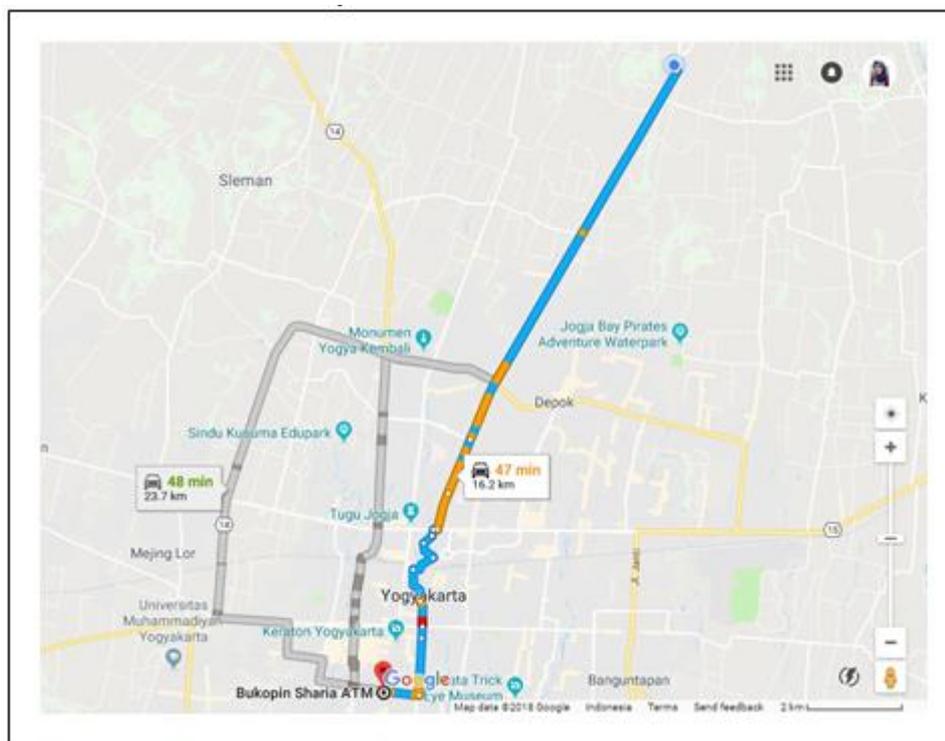
1. Mampu menjelaskan fitur *mobile banking* pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta,
2. Mampu menjelaskan proses transaksi *mobile banking* pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta,
3. Mampu menjelaskan kendala pada *mobile banking* di PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta.

1.4 Bidang Magang

Bidang magang pada tugas akhir ini maka pada unit *Teller* dan *Customer Service*. *Teller* adalah unit kerja yang melayani transaksi penyetoran dan penarikan uang secara tunai maupun non tunai, sedangkan *Customer Service* adalah unit kerja yang melayani transaksi pembukaan dan penutupan rekening nasabah, selain itu juga memberikan penjelasan mengenai produk yang ada di bank dan juga syarat-syarat maupun tata cara prosedurnya.

1.5 Lokasi Magang

Lokasi magang berada di PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta yang beralamat di Jl. MT. Haryono, Suryodiningratan, Mantrijeron, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55141. Secara detail lokasi tersebut dapat dilihat pada gambar 1.1



Gambar 1.1 Lokasi Bank Syariah Bukopin

Sumber : Google Maps, 2018

1.6 Jadwal Magang

Jadwal pelaksanaan magang di PT. Bank Syariah Bukopin cabang Yogyakarta selama 1 (satu) bulan, dilaksanakan pada tanggal 26 Februari 2018 sampai 26 Maret 2018. Magang dilaksanakan sesuai jam kerja yang telah disepakati dari PT. Bank Syariah Bukopin cabang Yogyakarta. Berikut merupakan jadwal kegiatan magang:

Tabel 1.2 Jadwal Kegiatan Magang

No	Kegiatan	Februari 2018				Maret 2018				April 2018				Mei 2018				Juni 2018			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Magang di Bank Syariah Bukopin																				
2.	Pelaporan Pelaksanaan Magang																				
3.	Bimbingan Dosen																				
4.	Menyusun Laporan Magang																				

1.7 Sistematika Penulisan Laporan Magang

Untuk mempermudah penulisan dan pembahasan dari laporan magang 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 serta dilengkapi dengan sistematika penulisan laporan magang.

BAB II : Landasan Teori

Pada bab ini berisi tentang dasar-dasar teori yang berkaitan dengan proses transaksi *mobile banking* di PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta.

BAB III : Analisa Deskriptif

Pada bab ini berisi tentang data-data umum dan data khusus yang didapat dari hasil magang. Data umum menjelaskan gambaran umum tempat magang. Data khusus mendeskripsikan data hasil temuan di lapangan yang sesuai dengan topik yang diangkat.

BAB IV : Kesimpulan dan Saran

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

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Bank

2.1.1 Pengertian Bank

Masyarakat pada negara maju maupun negara berkembang kini membutuhkan bank sebagai tempat transaksi keuangan. Pada umumnya masyarakat telah mengenal bank sebagai tempat menyimpan uang dan memberikan pinjaman uang kepada pihak yang membutuhkan.

Berbagai definisi mengenai bank telah dikemukakan oleh berbagai kalangan dan ahli. Menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan pasal 1 ayat 2:

“Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”

Menurut Hasoloan (2014) Kata bank berasal dari Bahasa Italia *banca* yang berarti tempat penukaran uang. Bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan yang umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan promes atau yang dikenal dengan *bank note*.

Menurut Kasmir (2014) Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.

Dari beberapa definisi di atas, dapat dikatakan bahwa bank merupakan lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat berupa simpanan, menyalurkannya kembali dalam bentuk pinjaman berupa kredit dan juga memberikan jasa layanan kepada masyarakat. Bank juga bekerja atas dasar kepercayaan yang diperoleh dari masyarakat.

2.1.2 Pengertian Bank Syariah

Indonesia merupakan negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia. Menurut Desilver berdasarkan data yang dilansir dari *The Pew Forum on Religion & Public Life*, penganut agama Islam di Indonesia sebesar 209 juta jiwa. Maka hal tersebut dapat menjadikan Indonesia sebagai pasar yang potensial dalam berkembangnya keuangan syariah. Salah satu yang saat ini mulai berkembang yaitu perbankan syariah. Bank syariah di Indonesia berdiri pada tahun 1991 dan mulai beroperasi pada tahun 1992. Namun perbankan syariah mulai berkembang pada pertengahan tahun 1997 saat terjadi krisis ekonomi di Indonesia. Bank syariah yang menggunakan prinsip-prinsip syariah dimana tidak menggunakan sistem bunga, bersifat transparan dan tidak spekulatif dapat dijadikan alternatif saat krisis ekonomi.

Menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah pasal 1 ayat 7:

“Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.”

Menurut Sudarsono (2004) yang dimaksud dengan bank syariah adalah lembaga keuangan yang dalam pengoperasiannya menggunakan

prinsip-prinsip syariah Islam dengan memberikan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang.

Kuncoro (2002) mendefinisikan bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan pada Al-Quran dan Al-Hadist atau sesuai dengan prinsip syariah Islam. Bank syariah diharapkan dapat menghindari kegiatan yang mengandung unsur riba dan kegiatan yang bertentangan dengan syariat Islam apabila mengacu pada Al-Quran.

Menurut Syaltut (1993) bahwa syariah adalah Allah SWT telah menggariskan peraturan dan hukum kepada kaum muslim untuk dipatuhi. Syariah ini adalah salah satu penghubung antara umat manusia dengan Allah SWT, sehingga bank syariah telah sesuai dengan aturan yang terdapat pada syariah Islam. Bank syariah mengikuti prinsip utama yaitu:

1. Segala bentuk transaksi dilarang menggunakan prinsip riba.
2. Melakukan perdagangan dan kegiatan usaha berdasarkan perolehan.
3. Memberi zakat.

2.1.3 Fungsi Bank Syariah

Menurut Ismail (2011) secara umum fungsi utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan investasi, kemudian menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana untuk berbagai tujuan, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan syariah.

1. Penghimpunan Dana Masyarakat

Fungsi pertama bank syariah adalah menghimpun dana dari masyarakat. Bank syariah menghimpun dana dari masyarakat yaitu menggunakan akad *wadiah* dalam bentuk titipan dan dengan akad *mudharabah* dalam bentuk investasi. Akad *wadiah* adalah akad antara dimana pihak pertama (masyarakat) menitipkan dananya kepada bank kemudian bank menerima titipan tersebut untuk dapat dimanfaatkan yang sesuai dalam syariah Islam. Akad *mudharabah* adalah akad antara pihak pemilik modal (*shahibul maal*) mempercayakan sejumlah modal kepada pengelola (*mudharib*) dengan suatu perjanjian di awal. Dana yang diinvestasikan oleh *shahibul maal* dapat dimanfaatkan oleh pihak *mudharib* yang diperbolehkan dalam syariah Islam untuk tujuan tertentu.

Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam hal penghimpun dana maupun penyaluran dana. Masyarakat akan menitipkan dananya di bank untuk melakukan investasi atau menyimpan dana apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan karena rasa aman. Nasabah akan mendapatkan keuntungan dengan menyimpan uangnya di bank berupa *return* atas uang yang diinvestasikan dan besarnya tergantung kebijakan masing-masing bank syariah serta tergantung pada hasil yang diperoleh bank syariah.

2. Penyaluran Dana kepada Masyarakat

Fungsi kedua bank syariah yaitu menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan. Apabila masyarakat memenuhi

ketentuan dan juga persyaratan yang berlaku dapat memperoleh pembiayaan dari bank syariah. Menyalurkan dana maka bank syariah akan mendapatkan *return*, maka dengan memberikan penyaluran dana kepada masyarakat merupakan aktivitas yang sangat penting bagi bank syariah. Kegiatan pembiayaan pada bank syariah terdapat beberapa jenis, antara lain:

- a. Transaksi bagi hasil dengan menggunakan akad *mudharabah* dan akad *musyarakah*. Akad *mudharabah* merupakan kontrak antara pemilik dana (*shahibul maal*) dengan pengelola (*mudharib*). Akad *musyarakah* yaitu kontrak antara dua pihak atau lebih yang mana semua pihak merupakan *partner* dan mengikutsertakan modal dalam usaha yang dijalankan.
- b. Akad *ijarah* yaitu transaksi dalam bentuk sewa menyewa atau akad *ijarah muntahiya bittamlik* dalam bentuk sewa beli.
- c. Akad *murabahah*, *salam* dan *istishna* digunakan untuk transaksi jual beli dalam bentuk piutang.
- d. Akad *qardh* digunakan untuk transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang.
- e. Akad *ijarah* digunakan untuk transaksi sewa menyewa jasa dalam bentuk untuk transaksi multijasa.

3. Pelayanan Jasa Bank

Kegiatan bank syariah selain menghimpun dana dan menyalurkan dana, bank syariah juga memberikan pelayanan jasa perbankan kepada

masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya. Pelayanan jasa yang ditawarkan bank erat kaitannya dengan kegiatan perekonomian masyarakat. Beberapa jenis produk pelayanan jasa yang diberikan bank syariah antara lain berupa pemindahbukuan, jasa pengiriman uang, kliring, *letter of credit*, inkaso, penagihan surat berharga dan pelayanan jasa bank lainnya.

Bank syariah berharap dengan aktivitas pelayanan jasa pendapatan bank syariah berupa *fee* dapat meningkat. Beberapa bank syariah juga berusaha memuaskan nasabah dengan meningkatkan teknologi informasi dalam memberikan pelayanannya kepada nasabah. Pelayanan yang dapat memberikan rasa puas kepada nasabah adalah pelayanan jasa yang cepat dan akurat. Dengan pelayanan jasa, bank syariah mendapat imbalan berupa *fee* yang disebut *fee based income*.

2.2 Pengertian Teknologi

Perkembangan teknologi terus berjalan seiring dengan ilmu pengetahuan yang semakin maju. Perkembangan teknologi telah memberikan inovasi pada semua bidang dan telah menciptakan transformasi dalam berbagai aspek kehidupan manusia di dunia. Dalam dekade terkahir ini masyarakat juga sudah mendapat banyak manfaat dari inovasi teknologi yang ada. Beberapa pekerjaan yang sebelumnya dilakukan dengan manual, kini sudah dapat digantikan dengan perangkat mesin-mesin otomatis.

Kata teknologi berasal dari bahasa latin "*texere*" yang berarti menyusun atau membangun. Istilah teknologi meskipun dalam arti sempit hal tersebut sering

digunakan dalam kehidupan sehari-hari, seharusnya tidak terbatas pada penggunaan mesin.

Menurut Martono (2012) teknologi juga dapat dimaknai sebagai “pengetahuan mengenai bagaimana membuat sesuatu” (*know-how of making things*) atau “bagaimana melakukan sesuatu” (*know-how of doing things*), dalam arti kemampuan untuk mengerjakan sesuatu dengan nilai yang tinggi, baik nilai manfaat maupun nilai jualnya.

Dari beberapa definisi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa teknologi merupakan suatu kumpulan alat, aturan dan juga prosedur yang merupakan penerapan dari sebuah pengetahuan ilmiah terhadap sebuah pekerjaan tertentu dalam suatu kondisi yang dapat memungkinkan terjadinya pengulangan.

2.3 Teknologi Finansial

2.3.1 Pengertian Teknologi Finansial

Bidang finansial adalah salah satu bidang yang mendukung kekuatan perekonomian suatu negara. Seiring dengan berkembangnya teknologi, kini bidang finansial juga turut mengalami perkembangan ke arah yang lebih praktis dan modern. Saat ini digital telah mempengaruhi pola perilaku manusia dalam mengakses informasi dan berbagai fitur layanan elektronik. Salah satu perkembangan teknologi yang menjadi bahan kajian terkini di Indonesia adalah Teknologi Finansial atau *Financial Technology (FinTech)* dalam lembaga perbankan.

Menurut *National Digital Research Centre (NDRC)*, *Financial Technology* adalah istilah yang biasa digunakan untuk menyebut suatu

inovasi di bidang jasa finansial. Kata *FinTech* sendiri berasal dari kata *financial* dan *technology* yang mengacu pada inovasi finansial dengan sentuhan teknologi modern.

Konsep *financial technology* mengadaptasi perkembangan teknologi yang dipadukan dengan bidang finansial pada lembaga keuangan perbankan, sehingga diharapkan dapat memfasilitasi proses transaksi keuangan yang lebih praktis, aman serta modern. Layanan keuangan berbasis digital yang saat ini telah berkembang di Indonesia, yaitu *payment channel system*, *digital banking*, *online digital insurance*, *Peer to Peer (P2P) Lending*, serta *crowd funding* (Siregar, 2016). Potensi pemanfaatan teknologi yang demikian besar, perbankan pun melahirkan *mobile banking* dan *internet banking* yang terbukti efektif dalam memperluas jangkauan layanan, menyasati tantangan geografis.

2.3.2 Mobile Banking

Mobile banking adalah layanan jasa perbankan yang dapat dilakukan menggunakan ponsel atau *smartphone* untuk melakukan transaksi oleh nasabah bank. Dengan mengunduh aplikasi *mobile banking* nasabah dapat menggunakan menu yang tersedia pada aplikasi *mobile banking*. Dibandingkan dengan *SMS banking*, layanan *mobile banking* lebih menawarkan kemudahan karena dengan *mobile banking* nasabah tidak perlu mengingat format pesan yang akan dikirimkan ke bank dan nomor tujuan.

Dengan adanya *mobile banking* lembaga perbankan di Indonesia memiliki analisis kekuatan sebagai berikut:

- a. Kemudahan dalam memanfaatkan akses data layanan perbankan dalam ukuran besar dan kemudahan untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja.
- b. Kemampuan untuk menjangkau kelompok masyarakat yang tidak terlayani oleh kantor cabang lembaga perbankan, khususnya di daerah 3T (Terdepan, Terluar, dan Terpencil).
- c. Lebih hemat biaya operasional dan biaya pemasaran karena lembaga perbankan cukup berkolaborasi dengan penyedia jasa teknologi finansial dalam menawarkan produk perbankan kepada masyarakat.
- d. Varian produk lembaga perbankan yang telah banyak dikenal luas oleh masyarakat, termasuk aplikasi layanan 24 jam.

BAB III

ANALISA DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Profil Perusahaan

Bank Syariah Bukopin merupakan bank syariah yang awalnya adalah sebuah bank konvensional yang bernama PT Bank Persyarikatan Indonesia. Proses pengalihan tersebut dilakukan secara bertahap sejak tahun 2005 hingga 2008. Sebelumnya PT Bank Persyarikatan Indonesia yaitu bernama PT Bank Swansarindo Internasional yang didirikan di Samarinda, Kalimantan Timur berdasarkan Akta Nomor 102 tanggal 29 Juli 1990. Perubahan nama PT Swansarindo Internasional menjadi PT Bank Persyarikatan Indonesia telah disetujui dari Bank Indonesia nomor 5/4/KEP. DGS/2003 tanggal 24 Januari 2003 yang dituangkan ke dalam akta nomor 109 Tanggal 31 Januari 2003 dan proses akuisisi oleh Organisasi Muhammadiyah pada tahun 2001 sampai akhir 2002.

Pada tahun 2008 PT Bank Syariah Bukopin secara resmi telah mendapat persetujuan untuk beroperasi berdasarkan prinsip syariah melalui Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia nomor 10/69/KEP.GBI/DpG/2008 tanggal 27 Oktober 2008 tentang Pemberian Izin Perubahan Kegiatan Usaha Bank Konvensional menjadi Bank Syariah. Kegiatan operasional Bank Syariah Bukopin tanggal 9 Desember 2008 secara resmi dibuka oleh Bapak M. Jusuf Kalla, Wakil Presiden Republik Indonesia periode 2004 -2009.

3.1.2 Visi, Misi dan Nilai-nilai Perusahaan

Bank Syariah Bukopin memiliki visi yaitu menjadi bank syariah pilihan dengan pelayanan terbaik, dan dilanjutkan dengan misi-misi perusahaan antara lain:

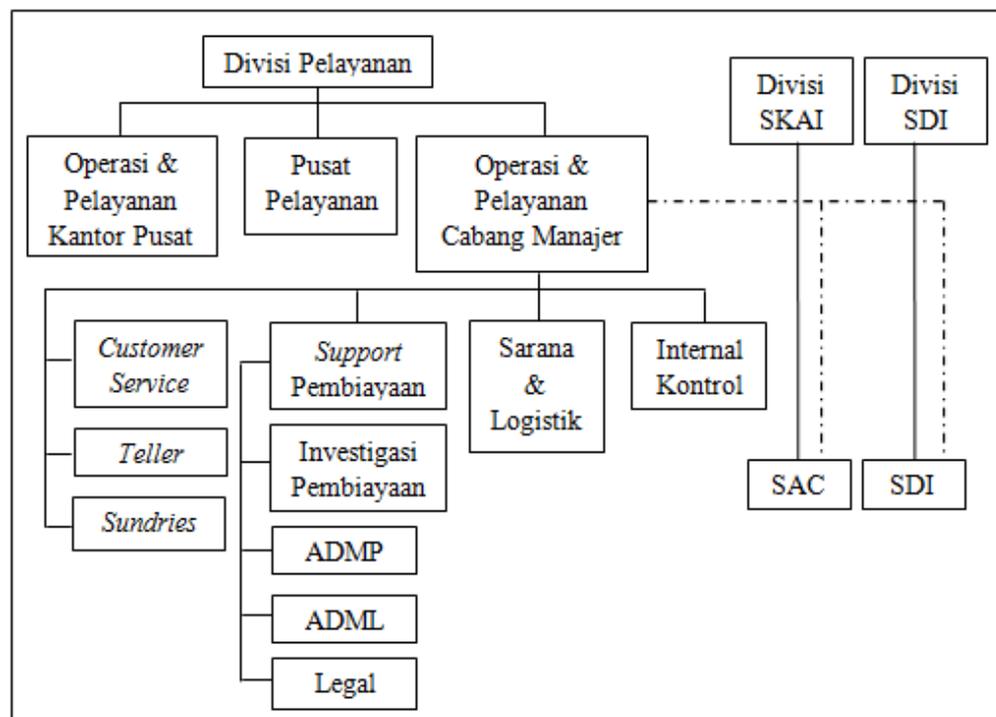
1. Memberikan pelayanan terbaik pada nasabah.
2. Membentuk sumber daya insani yang profesional dan amanah.
3. Memfokuskan pengembangan usaha pada sektor UMKM (Usaha Mikro Kecil & Menengah).
4. Meningkatkan nilai tambah kepada *stakeholder*.

Bank Syariah Bukopin juga memiliki nilai-nilai perusahaan yang diterapkan yaitu:

1. Amanah
2. Integritas
3. Peduli
4. Kerjasama
5. Kualitas

3.1.3 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta

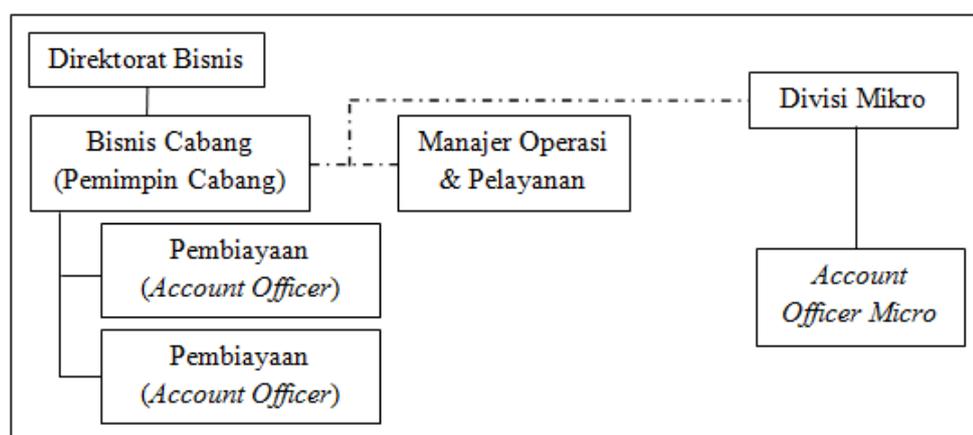
Struktur organisasi pada Bank Syariah Bukopin cabang Yogyakarta terdiri dari 2 (dua) bagian yaitu bagian operasi & pelayanan cabang dan bagian bisnis. Pada bagian operasi & pelayanan terdiri dari divisi pelayanan yaitu operasi & pelayanan kantor pusat, pusat pelayanan dan operasi & pelayanan cabang manajer. Divisi pelayanan yang terdapat di Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta yaitu operasi & pelayanan cabang manajer atau sering disebut dengan supervisor. Supervisor membawahi *customer service*, *teller*, *sundries*, *support* pembiayaan, sarana & logistik, internal kontrol di bawah langsung operasi & pelayanan cabang manajer. Selain itu, supervisor berkoordinasi dengan SAC dan SDI. Lebih jelasnya lihat pada gambar 3.1



Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta Bagian Operasi dan Pelayanan Cabang

Sumber: Data diolah, 2018

Struktur organisasi pada bagian bisnis di Bank Syariah Bukopin cabang Yogyakarta terdiri dari pemimpin cabang yang membawahi langsung divisi pembiayaan dan pendanaan. Divisi pembiayaan pada Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta berjumlah 5 (lima) orang, sedangkan divisi pendanaan berjumlah 9 (sembilan) orang. Pemimpin cabang juga terdapat koordinasi dengan manajer operasi & pelayanan dan juga divisi mikro. Lebih jelasnya lihat pada gambar 3.2



Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Bukopin Bisnis Cabang Yogyakarta

Sumber: Data diolah, 2018

3.1.4 Produk-Produk pada PT. Bank Syariah Bukopin

1. Produk Pendanaan

Produk pendanaan dalam Bank Syariah Bukopin terdiri dari enam produk tabungan satu produk deposito dan satu produk giro. Produk pendanaan yang ada dalam Bank Syariah Bukopin antara lain:

a. Tabungan iB SiAga

Tabungan iB Siaga adalah produk simpanan dalam bentuk mata uang rupiah pada Bank Syariah Bukopin untuk perorangan yang

penarikannya dapat dilakukan secara sewaktu-waktu dengan cara tertentu yang telah dipersyaratkan. Produk tabungan iB Siaga menggunakan akad *wadi'ah yad dhamanah*.

b. Tabungan SimPel iB

Simpanan Pelajar iB merupakan tabungan untuk pelajar dalam rangka mengedukasi budaya untuk menabung sejak usia dini dengan persyaratan mudah dan fitur yang menarik.

c. Tabungan iB Multiguna

Tabungan iB Multiguna merupakan jenis tabungan berjangka guna memenuhi kebutuhan di masa yang akan datang dengan potensi bagi hasil yang kompetitif, selain itu juga memberikan manfaat proteksi asuransi jiwa gratis. Tabungan iB Multiguna menggunakan akad *mudharabah mutlaqah*.

d. Tabungan iB Pendidikan

Tabungan iB Pendidikan merupakan jenis tabungan berjangka guna kebutuhan pendidikan dengan potensi bagi hasil yang kompetitif, sekaligus memberikan manfaat proteksi asuransi jiwa gratis. Tabungan iB Pendidikan menggunakan akad *mudharabah mutlaqah*.

e. Tabungan iB SiAga Bisnis

Tabungan iB Siaga Bisnis merupakan simpanan bagi perorangan dan badan usaha, yang penarikannya dapat dilakukan sesuai dengan syarat dan ketentuan tertentu yang telah disepakati dan tidak dapat

ditarik dengan cek, bilyet giro atau media lainnya yang dipersamakan dengan itu. Tabungan iB Siaga Bisnis menggunakan akad *mudharabah mutlaqah*.

f. TabunganKu iB

Tabungan untuk perorangan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan persyaratan mudah dan ringan. Akad yang digunakan produk TabunganKu iB adalah akad *wadi'ah yad dhamanah*.

g. Deposito iB

Jenis simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu menurut perjanjian antara deposan dengan pihak bank dan hanya dapat menggunakan mata uang rupiah. Deposito iB menggunakan akad *mudharabah mutlaqah*.

h. Giro iB

Simpanan yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek atau sarana perintah pembayaran lainnya atau melalui pemindahbukuan lainnya. Akad yang digunakan adalah akad *wadi'ah yad dhamanah*.

2. Produk Pembiayaan

Produk pembiayaan yang tersedia dalam Bank Syariah Bukopin bermacam-macam yaitu terdapat 17 macam produk yang

menyesuaikan antara manfaat dengan keinginan dari nasabah, berikut tabel berisikan produk pembiayaan dengan akadnya.

Tabel 3.1 Produk Pembiayaan pada Bank Syariah Bukopin

No	Nama Produk	Akad yang Digunakan
1	Murabahah	<i>Murabahah</i>
2	Musyarakah	<i>Musyarakah</i>
3	Mudharabah	<i>Mudharabah</i>
4	Mudharabah Muqoyyadah	<i>Mudharabah Muqoyyadah</i>
5	iB Pinjaman Qardh	<i>Qardh</i>
6	iB Isthisna	<i>Isthisna</i>
7	iB Isthisna Pararel	<i>Isthisna Pararel</i>
8	iB Kepemilikan Mobil	<i>Murabahah</i>
9	iB Kepemilikan Rumah	<i>Murabahah</i>
10	Pembiayaan iB K3A	<i>Murabahah</i>
11	Pembiayaan iB KKPA	<i>Mudharabah</i>
12	iB Jaminan Tunai	Akad Pembiayaan yang Disepakati
13	iB Pembiayaan Pola Channeling	<i>Murabahah</i>
14	iB SiaGa Emas Gadai	<i>Qardh</i>
15	iB Kepemilikan Emas	<i>Murabahah</i>
16	iB SiaGa Pendidikan	<i>Ijarah</i>
17	iB SiAga Pensiun	<i>Murabahah</i>

Sumber: Data diolah, 2018

3. Produk Jasa

Terdapat berbagai macam produk jasa pada Bank Syariah Bukopin, antara lain:

a. *SMS Banking*

SMS Banking Bank Syariah Bukopin merupakan layanan informasi dan transaksi perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui telepon seluler/*handphone* dengan menggunakan media *Short Message Service (SMS)*. *SMS Banking*

BSB digunakan melalui *SIM Card*/nomor telepon selular dari operator tertentu.

b. *Mobile Banking - BSB (m-BSB)*

M-BSB merupakan layanan transaksi perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui telepon seluler/*handphone* dan dapat digunakan untuk melakukan pembayaran tagihan.

c. *Safe Deposit Box*

Fasilitas jasa bagi nasabah untuk menyimpan barang-barang berharga dan dokumen pribadi yang rahasia dengan sistem pengamanan berteknologi modern.

d. *Transfer*

Bank Syariah Bukopin menyediakan produk untuk memindahkan sejumlah dana atas perintah si pemberi amanat dari Kantor Cabang Bank Syariah Bukopin kepada penerima transfer pada bank lain atau pemindahan dana dari bank lain untuk nasabah Bank Syariah Bukopin sebagai penerima.

e. *Kliring*

Produk jasa yang disediakan untuk menjembatani tukar-menukar surat berharga (cek, bilyet giro, warkat) yang diterbitkan perbankan antara bank-bank yang menjadi anggota kliring, yang mana anggota kliring tersebut sudah ditentukan oleh Bank Indonesia.

f. Inkaso

Inkaso iB atau *Collection* adalah suatu cara penagihan dengan cara mengirimkan dokumen kepada Bank dengan maksud mendapatkan pembayaran atau akseptasi atau berdasarkan syarat-syarat lainnya.

g. RTGS

RTGS adalah suatu sistem transfer dana dalam mata uang Rupiah yang penyelesaiannya dilakukan secara *online* antar peserta per transaksi secara individual, dimana sistem BI-RTGS diselenggarakan Bank Indonesia.

h. *Payment Point*

Fasilitas jasa perbankan yang diberikan kepada nasabah untuk melakukan pembayaran atas tagihan-tagihan yang bersifat rutin.

i. SKBDN iB

SKBDN iB adalah setiap janji tertulis berdasarkan permintaan tertulis pemohon yang mengikat Bank Pembuka untuk melakukan pembayaran kepada penerima atau ordernya atau mengaksesnya dan membayar wesel yang ditarik oleh penerima; memberi kuasa kepada Bank lain untuk melakukan pembayaran kepada penerima atau ordernya atau mengakses dan membayar wesel yang ditarik oleh penerima atau; memberi kuasa kepada bank lain untuk menegosiasi wesel yang ditarik oleh penerima.

j. Bank Garansi iB

Bank Garansi iB adalah jaminan dalam bentuk warkat yang diterbitkan oleh Bank yang mengakibatkan kewajiban membayar terhadap pihak yang menerima jaminan apabila pihak yang dijamin cidera janji (wanprestasi).

k. Kartu ATM BSB

Fasilitas layanan kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dengan perangkat mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang dimiliki atau ditunjuk oleh Bank Syariah Bukopin.

l. Hallo BSB

Fasilitas layanan kepada nasabah untuk dalam memberikan layanan informasi dan penanganan perbankan dengan menggunakan perangkat telepon.

m. *Cash Management*

Layanan perbankan elektronik yang memudahkan nasabah dalam melakukan akses *inquiry* saldo dan transaksi secara *Real Time On Line* melalui terminal komputer dari lokasi usaha masing-masing sehingga pengelolaan keuangan menjadi lebih efektif, efisien dan tersentralisasi.

n. Wakaf Uang

Wakaf yang dilakukan seseorang, kelompok orang, lembaga atau badan hukum dalam bentuk uang yang dapat dikelola secara

produktif dan hasilnya dimanfaatkan untuk kesejahteraan ekonomi umat.

3.2 Data Khusus

3.2.1 Fitur *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta

Fitur yang terdapat pada m-BSB yaitu:

1. Layanan Perbankan

a. Cek Saldo

Fasilitas untuk mengetahui jumlah saldo terakhir pada rekening.

b. Informasi Transaksi

Mencakup tujuh transaksi terakhir pada sebuah rekening baik berupa dana masuk ataupun dana keluar.

c. Daftar Rekening Tujuan

Layanan untuk menambah rekening yang akan dituju untuk melakukan suatu transaksi.

d. Pemindahbukuan

Layanan untuk memindahkan dana dari satu rekening ke rekening lain dalam bank yang sama.

e. Transfer Antar Bank

Yaitu mengirimkan dana ke bank lain. Menu ini terdapat dua pilihan pengiriman, yaitu menggunakan transfer *online* dan SKN. Untuk transfer *online* sistemnya seperti pada ATM, sehingga kapanpun dapat dilakukan. Untuk transfer online dikenakan biaya Rp7.500,00 per

transaksi. Sedangkan transfer kliring/SKN dimulai pukul 08.00-15.30 WIB pada hari kerja. Diatas pukul 15.30 WIB, transaksi akan dilakukan pada hari berikutnya. Transfer SKN dikenakan biaya Rp5.000,00 per transaksi.

2. Layanan Informasi dan Pembayaran

a. Pulsa

Layanan pulsa terdapat dua menu yaitu prabayar dan pascabayar. Untuk prabayar yaitu untuk pembelian *voucher* pulsa yang terdiri dari berbagai macam *provider*. Sedangkan pascabayar yaitu untuk pembayaran pascabayar. Pembayaran ini hanya untuk *provider* Telkomsel Halo dan XL Pascabayar.

b. PLN

Layanan PLN terdapat tiga menu yaitu PLN Postpaid, Prepaid dan PLN Nontaglis. Menu PLN Postpaid yaitu untuk melaukan pembayaran tagihan atas pemaikaian listrik. Menu PLN prepaid yaitu dapat dilakukan untuk pembelian dan pengisian “token-kwh’ atau nilai isi ulang kwh (serupa dangan nilai “pulsa” pada *handphone*). Sedangkan menu PLN nontaglis yaitu melakukan pembayaran tagihan atas tagihan di luar tagihan listrik, seperti membayar tagihan sambungan listrik baru atau menambah daya.

c. PDAM

Layanan PDAM yaitu digunakan untuk membayar tagihan penggunaan PDAM.

d. Jasa Telekomunikasi

Menu jasa telekomunikasi yaitu dilakukan untuk membayar tagihan atas penggunaan telekomunikasi. Produk yang dapat dilakukan untuk pembayaran yaitu *Fix line Telephone, Flexi Post Paid, Speedy* dan Telkom vision.

e. Penerimaan Negara

Menu penerimaan negara yaitu digunakan untuk melakukan pembayaran pajak, non pajak dan bea cukai.

f. Kereta Api

Menu kereta api yaitu digunakan untuk melakukan pembayaran pemesanan tiket kereta api.

g. BPJS Kesehatan

Menu BPJS Kesehatan yaitu digunakan untuk melakukan pembayaran tagihan atas BPJS Kesehatan.

h. Ziswaf

Menu ziswaf yaitu fasilitas yang dapat digunakan untuk membayar wakaf. Pembayaran dapat melalui Badan Wakaf Indonesia, Majelis Wakaf PP Muhammadiyah dan UPZ.

i. *Multifinance*

Menu *Multifinance* yaitu digunakan untuk membayar suatu tagihan kendaraan bermotor, seperti perusahaan BAF, FIF, MCF/MAF, WOM *Finance*.

j. Pembayaran Lainnya

Menu pembayaran lainnya yaitu digunakan untuk melakukan pembayaran tagihan atas penggunaan TV berlangganan, seperti BIG TV Paska Bayar, Indovision/OkeVision/Top TV.

3. Layanan Tambahan

a. Menu ubah *password*

Menu yang dapat digunakan untuk mengubah *password* m-BSB.

b. Menu *request* OTP

Menu yang digunakan untuk mendapatkan nomor OTP yang dikirimkan melalui SMS. OTP digunakan sebagai tambahan keamanan dalam bertransaksi.

c. Menu favorit

Menu favorit adalah menu yang sering digunakan oleh pengguna m-BSB.

3.2.2 Proses Transaksi *Mobile Banking* pada PT Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta

Untuk dapat melakukan transaksi menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Bukopin atau yang sering disebut dengan m-BSB, maka nasabah harus mengetahui persyaratan untuk registrasi dan ketentuan dalam m-BSB. Berikut adalah persyaratan untuk registrasi dan ketentuan dalam m-BSB:

1. Memiliki rekening Tabungan iB SiAga, iB SiAga Bisnis atau Giro iB di Bank;

2. Memiliki *handphone* berbasis Android versi 4.4 Kit Kat atau Blackberry OS 10 ke atas;
3. Menyerahkan copy bukti identitas diri yang sah (KTP/SIM) dan menunjukkan aslinya;
4. Memiliki alamat e-mail.

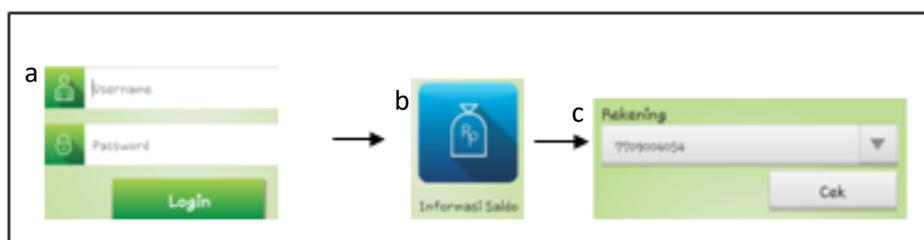
Apabila telah memenuhi persyaratan untuk dapat menggunakan m-BSB, maka langkah selanjutnya yaitu sebagai berikut:

1. Nasabah melakukan pendaftaran di *Customer Service* untuk mengisi dan menandatangani formulir permohonan layanan m-BSB;
2. Nasabah akan menerima e-mail dan SMS yang berisi data User ID, *Password* serta nomor OTP.
3. Melakukan instalasi aplikasi m-BSB di Google play.

Setelah melakukan registrasi pendaftaran m-BSB, nasabah sudah dapat melakukan transaksi menggunakan m-BSB. Berikut merupakan proses transaksi pada m-BSB:

1. Cek Saldo

Proses untuk melakukan cek saldo pada m-BSB yaitu sebagai berikut:



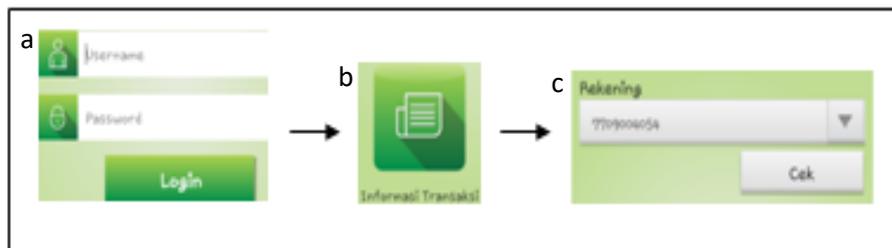
Gambar 3.3 Proses Cek Saldo pada M-BSB

Sumber: Data diolah, 2018

- a. Untuk melakukan cek saldo pastikan pastikan sudah *login* pada aplikasi m-BSB dengan mengisi *username* dan *password*.

- b. Lalu pilih menu “Informasi Saldo”
 - c. Kemudian akan muncul nomor rekening, lalu tekan “cek”.
2. Informasi Transaksi

Proses untuk melakukan informasi transaksi pada m-BSB adalah sebagai berikut:



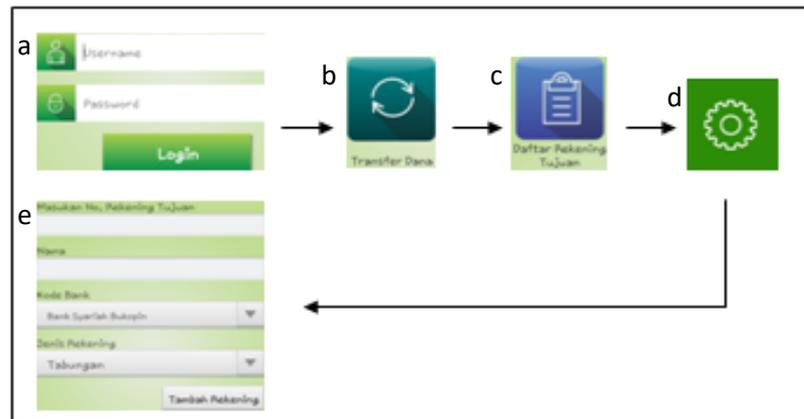
Gambar 3.4 Proses Informasi Transaksi pada M-BSB

Sumber: Data diolah, 2018

- a. Untuk melakukan informasi transaksi pastikan pastikan sudah *login* pada aplikasi m-BSB dengan mengisi *username* dan *password*.
- b. Lalu pilih menu “Informasi Transaksi”
- c. Kemudian akan muncul nomor rekening, lalu tekan “cek”. Maka akan muncul informasi transaksi selama dua bulan terakhir.

3. Daftar Rekening Tujuan

Proses untuk melakukan mendaftar rekening tujuan pada m-BSB adalah sebagai berikut:



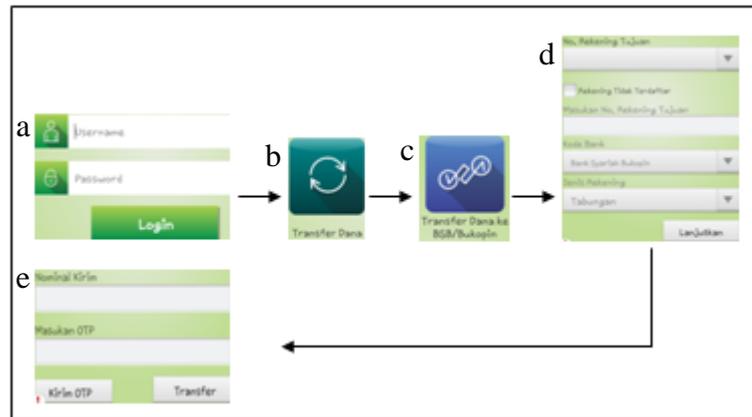
Gambar 3.5 Proses Daftar Rekening Tujuan

Sumber: Data diolah, 2018

- a. Untuk melakukan mendaftar rekening pastikan pastikan sudah *login* pada aplikasi m-BSB dengan mengisi *username* dan *password*.
- b. Lalu pilih menu “Transfer Dana”
- c. Kemudian pilih menu “Daftar Rekening Tujuan”.
- d. Klik tombol pengaturan untuk menambah rekening tujuan.
- e. Lalu masukkan nomor rekening tujuan, nama, kode bank dan jenis rekenig. Setelah itu tekan “Tambah Rekening”.

4. Pemindahbukuan

Proses untuk melakukan pemindahbukuan pada m-BSB adalah sebagai berikut:



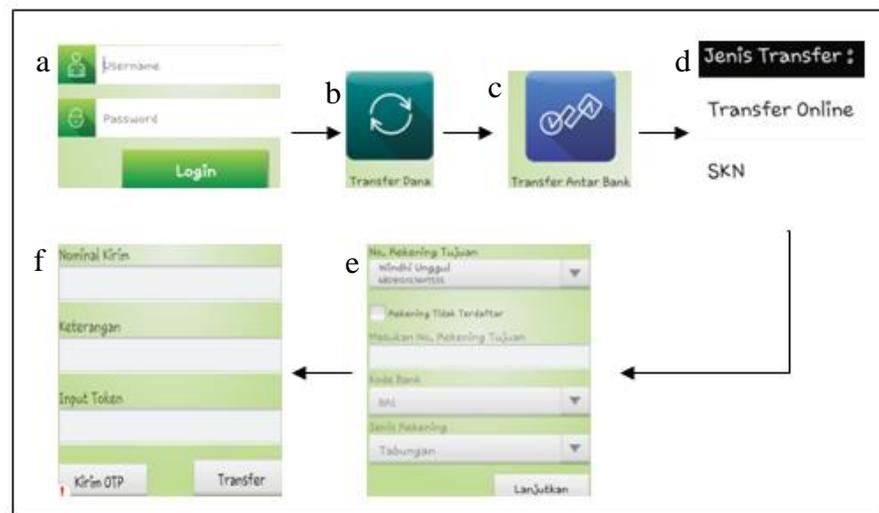
Gambar 3.6 Proses Pemindahbukuan

Sumber: Data diolah, 2018

- Untuk melakukan pemindahbukuan pastikan pastikan sudah *login* pada aplikasi m-BSB dengan mengisi *username* dan *password*.
- Lalu pilih menu “Transfer Dana”
- Kemudian pilih menu “Transfer Dana ke BSB/Bukopin”.
- Kemudian pilih nomor rekening apabila sudah terdaftar. Apabila belum terdaftar masukkan nomor rekening tujuan. Lalu pilih kode bank dan jenis rekening. Setelah sudah terisi dengan benar tekan “Lanjutkan”.
- Setelah itu masukkan jumlah nominal dan masukkan nomor OTP jika sudah mendapat nomor OTP. Apabila belum mendapat nomor OTP tekan “Kirim OTP”, maka nomor OTP akan terkirim lewat SMS. Setelah jumlah nominal dan nomor OTP sudah terisi dengan benar tekan “Transfer”.

5. Transfer Antar Bank

Proses untuk melakukan transfer antar bank pada m-BSB adalah sebagai berikut:



Gambar 3.7 Proses Transfer Antar Bank

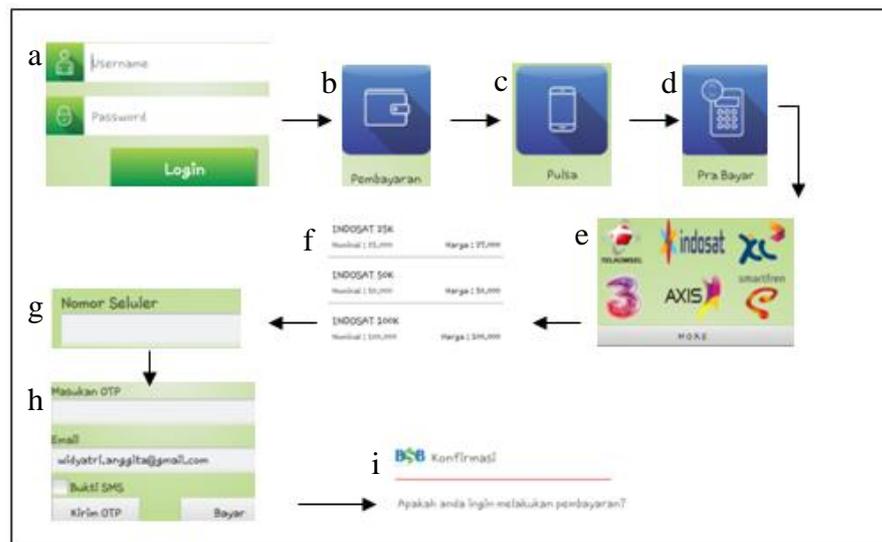
Sumber: Data diolah, 2018

- a. Untuk melakukan transfer antar bank pastikan pastikan sudah *login* pada aplikasi m-BSB dengan mengisi *username* dan *password*.
- b. Lalu pilih menu “Transfer Dana”
- c. Kemudian pilih menu “Transfer Antar Bank”.
- d. Setelah itu pilih melalui Transfer *Online* atau SKN.
- e. Kemudian pilih nomor rekening apabila sudah terdaftar. Apabila belum terdaftar masukkan nomor rekening tujuan. Lalu pilih kode bank dan jenis rekening. Setelah sudah terisi dengan benar tekan “Lanjutkan”.
- f. Setelah itu masukkan jumlah nominal, keterangan dan masukkan nomor OTP jika sudah mendapat nomor OTP. Apabila belum mendapat nomor OTP tekan “Kirim OTP”, maka nomor OTP akan

terkirim lewat SMS. Apabila jumlah nominal, keterangan dan nomor OTP sudah terisi dengan benar tekan “Transfer”.

6. Pulsa

Proses untuk melakukan pembelian pulsa pada m-BSB adalah sebagai berikut:



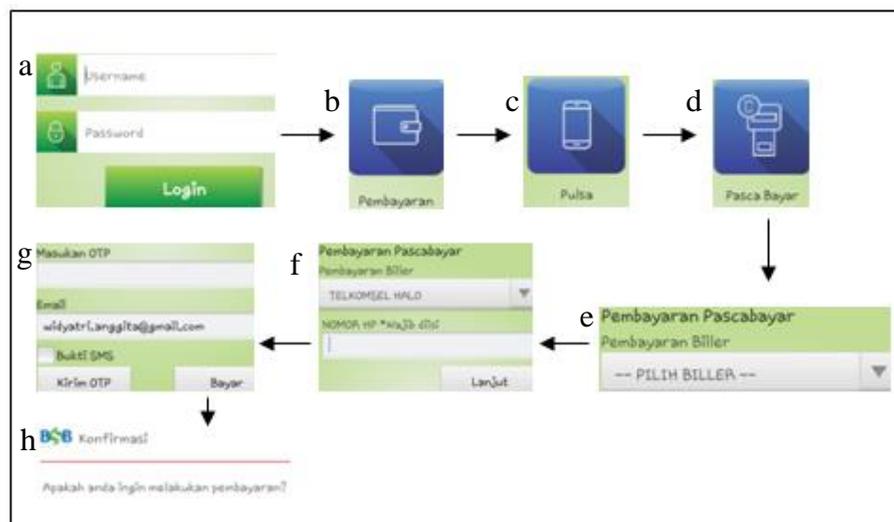
Gambar 3.8 Proses Transaksi Pembelian Pulsa Prabayar

Sumber: Data diolah, 2018

- Untuk melakukan pembelian pulsa pastikan pastikan sudah *login* pada aplikasi m-BSB dengan mengisi *username* dan *password*.
- Lalu pilih menu “Pembayaran”
- Kemudian pilih menu “Pulsa”.
- Setelah itu pilih menu “Pra Bayar”
- Lalu pilih jenis *provider* yang diinginkan.
- Setelah memilih *provider*, pilih jumlah pulsa yang diinginkan.
- Setelah itu masukkan nomor *handphone*, lalu tekan “Cek”.

- h. Apabila nomor *handphone* telah diisi dengan benar, masukkan nomor OTP jika sudah mendapat nomor OTP. Apabila belum mendapat nomor OTP tekan “Kirim OTP”, maka nomor OTP akan terkirim lewat SMS. Apabila nomor OTP telah diisi dengan benar, kemudian tekan “Bayar”.
- i. Setelah itu akan muncul konfirmasi melakukan pembayaran, lalu tekan “Ya”.

Proses untuk melakukan pembayaran pulsa pascabayar pada m-BSB adalah sebagai berikut:



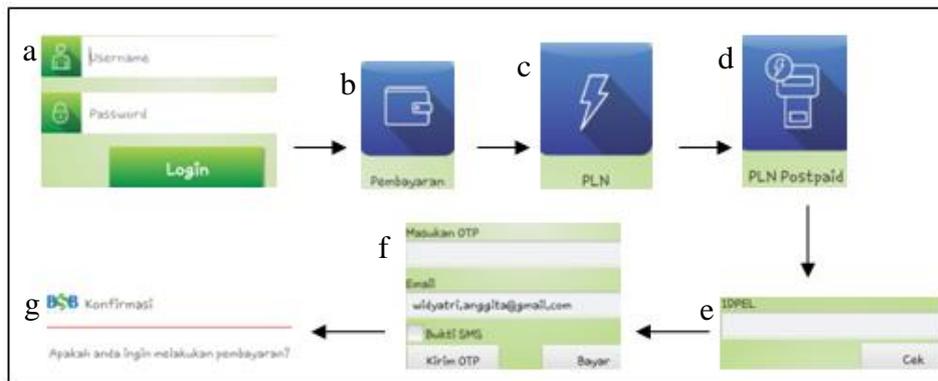
Gambar 3.9 Proses Transaksi Pembayaran Pulsa Pascabayar
Sumber: Data diolah, 2018

- a. Untuk melakukan pembayaran pulsa pascabayar pastikan pastikan sudah *login* pada aplikasi m-BSB dengan mengisi *username* dan *password*.
- b. Lalu pilih menu “Pembayaran”
- c. Kemudian pilih menu “Pulsa”.
- d. Setelah itu pilih menu “Pasca Bayar”.

- e. Lalu pilih Pembayaran Biller.
- f. Setelah pembayaran biller telah terpilih lalu masukkan nomor *handphone*.
- g. Kemudian akan muncul informasi mengenai total tagihan yang harus dibayar. Lalu masukkan nomor OTP jika sudah mendapat nomor OTP. Apabila belum mendapat nomor OTP tekan “Kirim OTP”, maka nomor OTP akan terkirim lewat SMS. Apabila nomor OTP telah diisi dengan benar, kemudian tekan “Bayar”.
- h. Setelah itu akan muncul konfirmasi melakukan pembayaran, lalu tekan “Ya”.

7. PLN

Proses untuk melakukan pembayaran PLN Postpaid pada m-BSB adalah sebagai berikut:



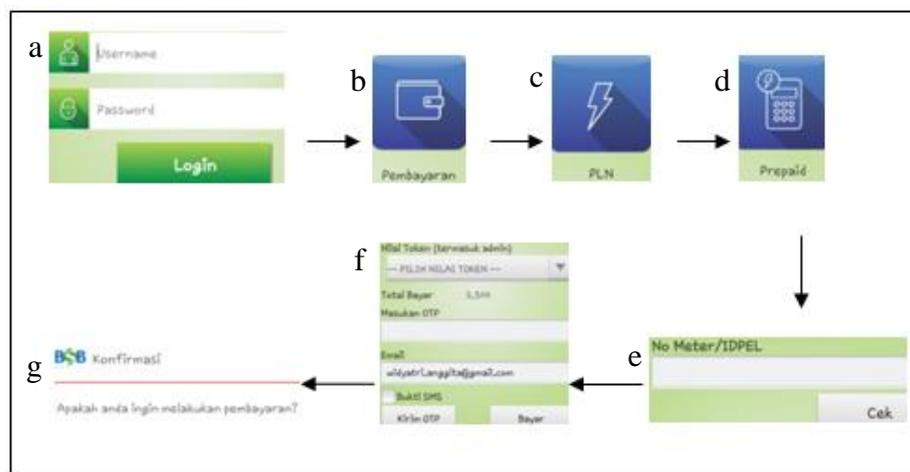
Gambar 3.10 Proses Transaksi Pembayaran PLN Postpaid

Sumber: Data diolah, 2018

- a. Untuk melakukan pembayaran PLN Postpaid pastikan pastikan sudah *login* pada aplikasi m-BSB dengan mengisi *username* dan *password*.
- b. Lalu pilih menu “Pembayaran”.
- c. Kemudian pilih menu “PLN”.

- d. Setelah itu pilih menu “PLN Postpaid”.
- e. Masukkan nomor IDPEL lalu tekan tombol “Cek”.
- f. Kemudian akan muncul informasi mengenai total tagihan yang harus dibayar. Lalu masukkan nomor OTP jika sudah mendapat nomor OTP. Apabila belum mendapat nomor OTP tekan “Kirim OTP”, maka nomor OTP akan terkirim lewat SMS. Apabila nomor OTP telah diisi dengan benar, kemudian tekan “Bayar”.
- g. Setelah itu akan muncul konfirmasi melakukan pembayaran, lalu tekan “Ya”.

Proses untuk melakukan pembayaran PLN Prepaid pada m-BSB adalah sebagai berikut:

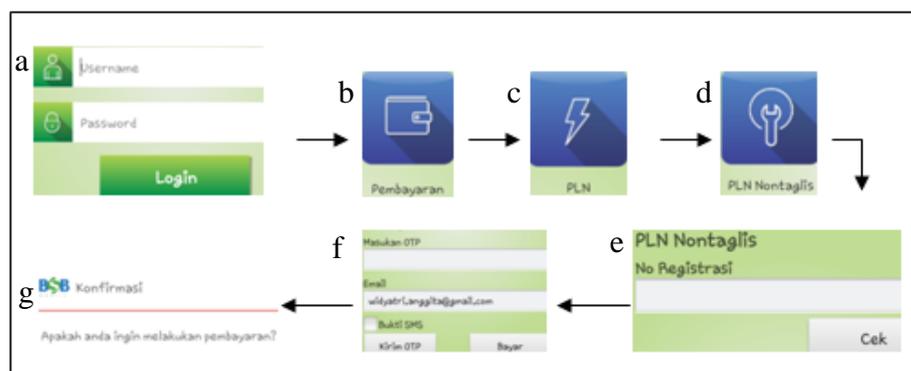


Gambar 3.11 Proses Transaksi Pembelian Pulsa PLN Prepaid
Sumber: Data diolah, 2018

- a. Untuk melakukan pembelian pulsa PLN Prepaid pastikan sudah *login* pada aplikasi m-BSB dengan mengisi *username* dan *password*.
- b. Lalu pilih menu “Pembayaran”.

- c. Kemudian pilih menu “PLN”.
- d. Setelah itu pilih menu “PLN Prepaid”.
- e. Masukkan nomor meter/IDPEL lalu tekan tombol “Cek”
- f. Lalu pilih nilai token yang diinginkan. Kemudian masukkan nomor OTP jika sudah mendapat nomor OTP. Apabila belum mendapat nomor OTP tekan “Kirim OTP”, maka nomor OTP akan terkirim lewat SMS. Apabila nomor OTP telah diisi dengan benar, kemudian tekan “Bayar”.
- g. Setelah itu akan muncul konfirmasi melakukan pembayaran, lalu tekan “Ya”.

Proses untuk melakukan pembayaran PLN Nontaglis pada m-BSB adalah sebagai berikut:



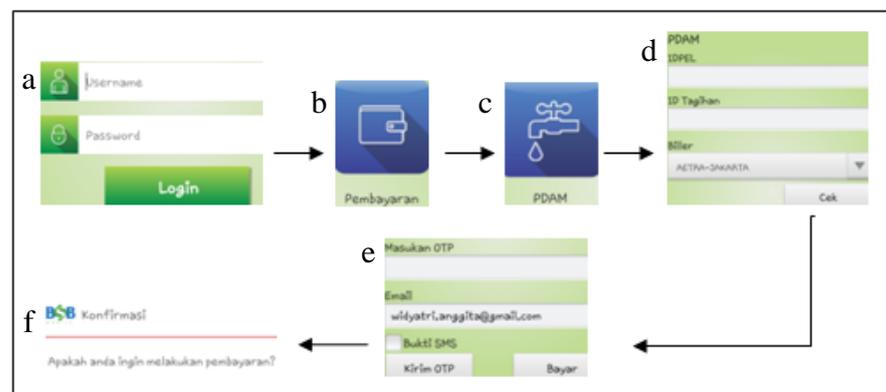
Gambar 3.12 Proses Transaksi Pembayaran PLN Nontaglis
Sumber: Data diolah, 2018

- a. Untuk melakukan pembayaran PLN Nontaglis pastikan pastikan sudah *login* pada aplikasi m-BSB dengan mengisi *username* dan *password*.
- b. Lalu pilih menu “Pembayaran”.
- c. Kemudian pilih menu “PLN”.
- d. Lalu pilih menu “PLN Nontaglis”

- e. Setelah itu pilih masukkan nomor registrasi. Lalu tekan “Cek”.
- f. Kemudian akan muncul informasi mengenai total tagihan yang harus dibayar. Lalu masukkan nomor OTP jika sudah mendapat nomor OTP. Apabila belum mendapat nomor OTP tekan “Kirim OTP”, maka nomor OTP akan terkirim lewat SMS. Apabila nomor OTP telah diisi dengan benar, kemudian tekan “Bayar”.
- g. Setelah itu akan muncul konfirmasi melakukan pembayaran, lalu tekan “Ya”.

8. PDAM

Proses untuk melakukan pembayaran PDAM pada m-BSB adalah sebagai berikut:



Gambar 3.13 Proses Transaksi Pembayaran PDAM

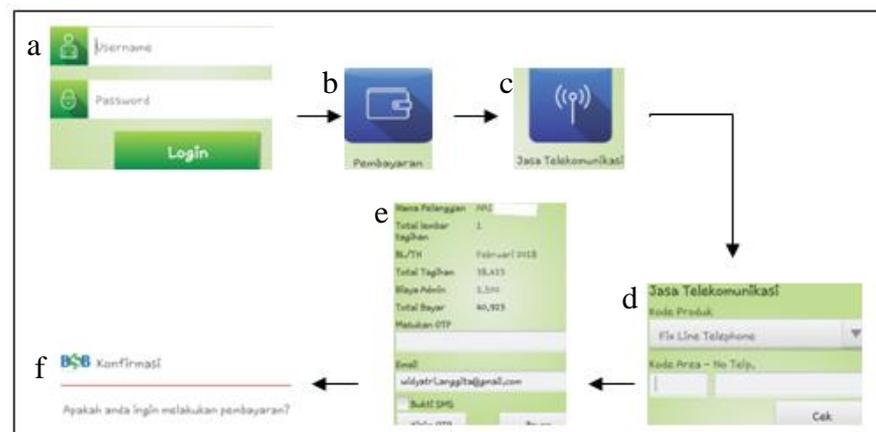
Sumber: Data diolah, 2018

- a. Untuk melakukan pembayaran PDAM pastikan pastikan sudah *login* pada aplikasi m-BSB dengan mengisi *username* dan *password*.
- b. Lalu pilih menu “Pembayaran”.
- c. Kemudian pilih menu “PDAM”.
- d. Setelah itu pilih masukkan nomor IDPEL, ID Tagihan dan pilih Biller. Lalu tekan “Cek”

- e. Kemudian akan muncul informasi mengenai total tagihan yang harus dibayar. Lalu masukkan nomor OTP jika sudah mendapat nomor OTP. Apabila belum mendapat nomor OTP tekan “Kirim OTP”, maka nomor OTP akan terkirim lewat SMS. Apabila nomor OTP telah diisi dengan benar, kemudian tekan “Bayar”.
- f. Setelah itu akan muncul konfirmasi melakukan pembayaran, lalu tekan “Ya”.

9. Pembayaran Jasa Telekomunikasi

Proses untuk melakukan pembayaran jasa telekomunikasi pada m-BSB adalah sebagai berikut:



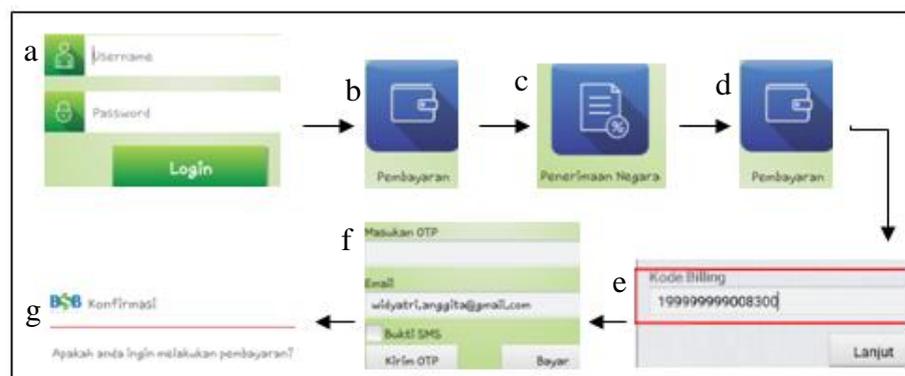
Gambar 3.14 Proses Transaksi Pembayaran Jasa Telekomunikasi
Sumber: Data diolah, 2018

- a. Untuk melakukan pembayaran jasa telekomunikasi pastikan pastikan sudah *login* pada aplikasi m-BSB dengan mengisi *username* dan *password*.
- b. Lalu pilih menu “Pembayaran”.
- c. Kemudian pilih menu “Jasa Telekomunikasi”.

- d. Setelah itu pilih kode produk, masukkan kode area dan nomor telepon. Lalu tekan “Cek”.
- e. Kemudian akan muncul informasi mengenai total tagihan yang harus dibayar. Lalu masukkan nomor OTP jika sudah mendapat nomor OTP. Apabila belum mendapat nomor OTP tekan “Kirim OTP”, maka nomor OTP akan terkirim lewat SMS. Apabila nomor OTP telah diisi dengan benar, kemudian tekan “Bayar”.
- f. Setelah itu akan muncul konfirmasi melakukan pembayaran, lalu tekan “Ya”.

10. Pembayaran Penerimaan Negara

Proses untuk melakukan pembayaran penerimaan negara pada m-BSB adalah sebagai berikut:



Gambar 3.15 Proses Transaksi Pembayaran Penerimaan Negara

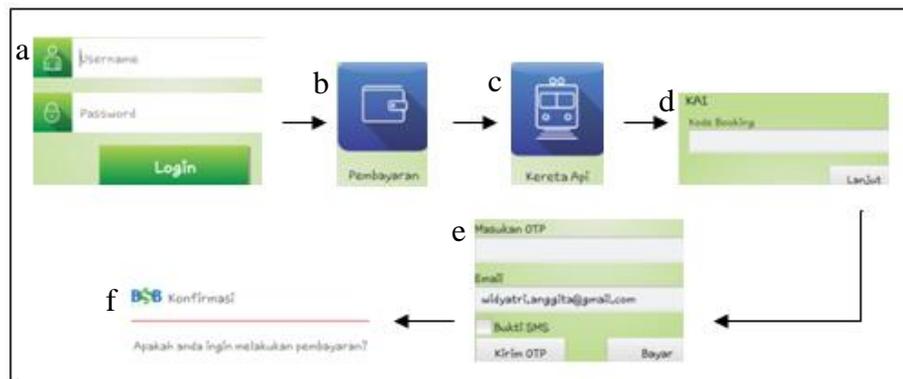
Sumber: Data diolah, 2018

- a. Untuk melakukan pembayaran penerimaan negara pastikan pastikan sudah *login* pada aplikasi m-BSB dengan mengisi *username* dan *password*.
- b. Pilih menu “Pembayaran”
- c. Lalu pilih menu “Penerimaan Negara”

- d. Setelah itu pilih menu “Pembayaran”
- e. Lalu masukkan Kode Billing dan klik tombol “Lanjut”. Kemudian muncul informasi data atas Kode Billing yang telah diinput. Pastikan keterangan telah sesuai. Untuk pembayaran pajak “DPJ/Pajak”, untuk bea dan cukai “DJBC/Bea Cukai”, dan untuk non pajak yaitu “DJA/Bukan Pajak”.
- f. Kemudian akan muncul informasi mengenai total tagihan yang harus dibayar. Lalu masukkan nomor OTP jika sudah mendapat nomor OTP. Apabila belum mendapat nomor OTP tekan “Kirim OTP”, maka nomor OTP akan terkirim lewat SMS. Apabila nomor OTP telah diisi dengan benar, kemudian tekan “Bayar”.
- g. Setelah itu akan muncul konfirmasi melakukan pembayaran, lalu tekan “Ya”.

11. Kereta Api

Proses untuk melakukan pembayaran tiket kereta api pada m-BSB adalah sebagai berikut:

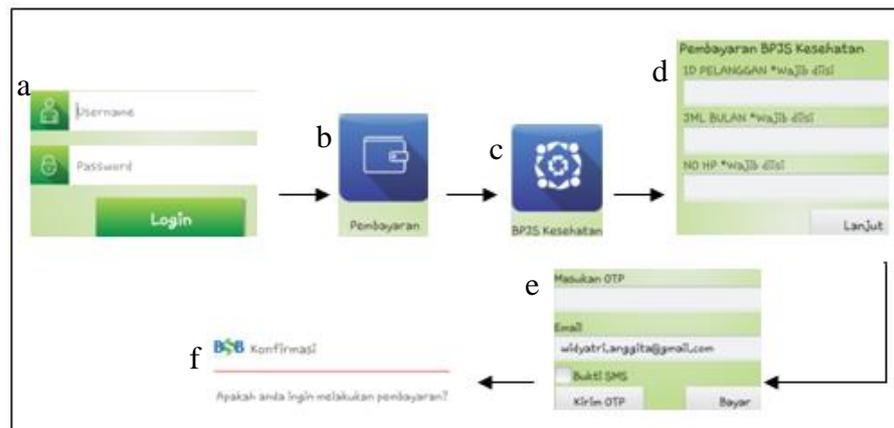


Gambar 3.16 Proses Transaksi Pembayaran Tiket Kereta Api
Sumber: Data diolah, 2018

- a. Untuk melakukan cek saldo pastikan pastikan sudah LOGIN pada aplikasi m-BSB dengan mengisi *username* dan *password*.
- b. Pilih menu “Pembayaran”.
- c. Lalu pilih menu “Kereta Api”.
- d. Setelah itu masukkan Kode Booking dan klik tombol “Lanjut”.
- e. Kemudian akan muncul informasi mengenai total tagihan yang harus dibayar. Lalu masukkan nomor OTP jika sudah mendapat nomor OTP. Apabila belum mendapat nomor OTP tekan “Kirim OTP”, maka nomor OTP akan terkirim lewat SMS. Apabila nomor OTP telah diisi dengan benar, kemudian tekan “Bayar”.
- f. Setelah itu akan muncul konfirmasi melakukan pembayaran, lalu tekan “Ya”.

12. BPJS Kesehatan

Proses untuk melakukan pembayaran BPJS Kesehatan pada m-BSB adalah sebagai berikut:

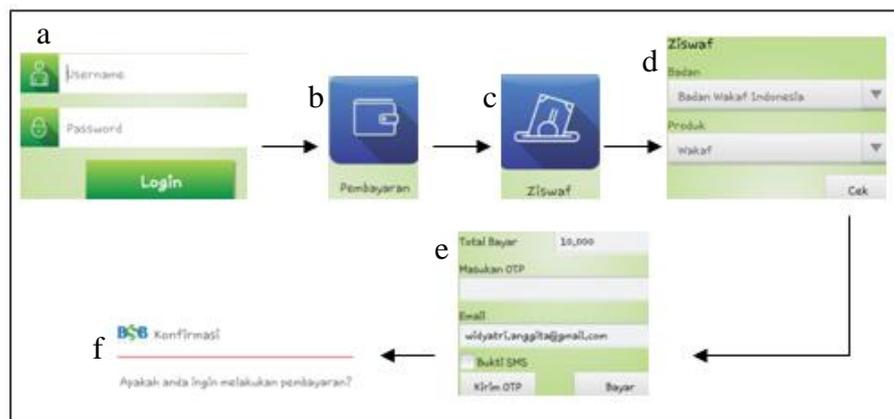


Gambar 3.17 Proses Transaksi Pembayaran BPJS Kesehatan
Sumber: Data diolah, 2018

- Untuk melakukan pembayaran tiket kereta api pastikan pastikan sudah *login* pada aplikasi m-BSB dengan mengisi *username* dan *password*.
- Pilih menu “Pembayaran”.
- Lalu pilih menu “BPJS Kesehatan”.
- Setelah itu masukkan ID Pelanggan, Jumlah Bulan dan Nomor *Handphone*. Kemudian klik tombol “Lanjut”.
- Kemudian akan muncul informasi mengenai total tagihan yang harus dibayar. Lalu masukkan nomor OTP jika sudah mendapat nomor OTP. Apabila belum mendapat nomor OTP tekan “Kirim OTP”, maka nomor OTP akan terkirim lewat SMS. Apabila nomor OTP telah diisi dengan benar, kemudian tekan “Bayar”.
- Setelah itu akan muncul konfirmasi melakukan pembayaran, lalu tekan “Ya”.

13. Ziswaf

Proses untuk melakukan pembayaran wakaf pada m-BSB adalah sebagai berikut:



Gambar 3.18 Proses Transaksi Pembayaran Ziswaf

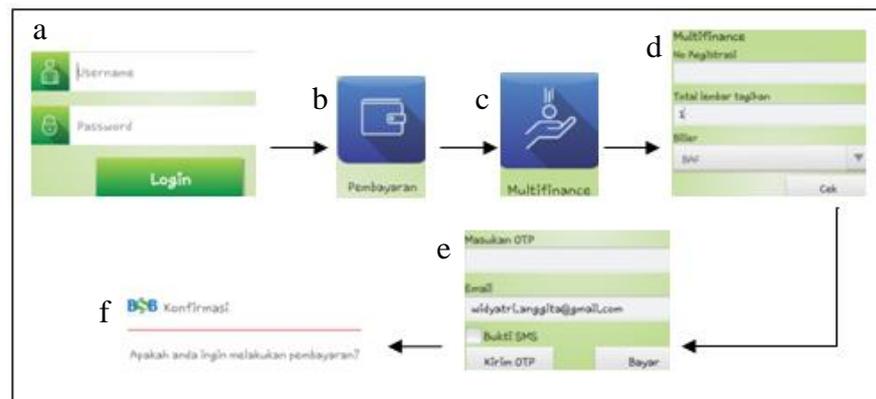
Sumber: Data diolah, 2018

- a. Untuk melakukan pembayaran BPJS Kesehatan pastikan pastikan sudah *login* pada aplikasi m-BSB dengan mengisi *username* dan *password*.
- b. Pilih menu “Pembayaran”.
- c. Lalu pilih menu “Ziswaf”.
- d. Setelah itu pilih Badan yang diinginkan dan Produk. Kemudian klik tombol “Lanjut”.
- e. Kemudian akan muncul informasi mengenai total yang ingin dibayarkan. Lalu masukkan nomor OTP jika sudah mendapat nomor OTP. Apabila belum mendapat nomor OTP tekan “Kirim OTP”, maka nomor OTP akan terkirim lewat SMS. Apabila nomor OTP telah diisi dengan benar, kemudian tekan “Bayar”.

- f. Setelah itu akan muncul konfirmasi melakukan pembayaran, lalu tekan “Ya”.

14. *Multifinance*

Proses untuk melakukan pembayaran *multifinance* pada m-BSB adalah sebagai berikut:



Gambar 3.19 Proses Transaksi Pembayaran *Multifinance*

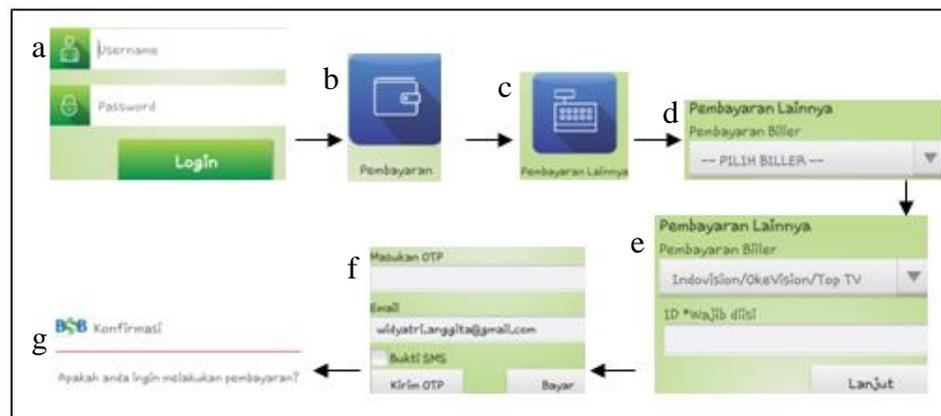
Sumber: Data diolah, 2018

- Untuk melakukan pembayaran *multifinance* pastikan pastikan sudah *login* pada aplikasi m-BSB dengan mengisi *username* dan *password*.
- Pilih menu “Pembayaran”.
- Lalu pilih menu “*Multifinance*”.
- Setelah itu masukkan Nomor Registrasi, pilih Lembar Tagihan dan tentukan Biller yang dituju. Kemudian klik tombol “Lanjut”.
- Kemudian akan muncul informasi mengenai total tagihan yang harus dibayar. Lalu masukkan nomor OTP jika sudah mendapat nomor OTP. Apabila belum mendapat nomor OTP tekan “Kirim OTP”, maka nomor OTP akan terkirim lewat SMS. Apabila nomor OTP telah diisi dengan benar, kemudian tekan “Bayar”.

- f. Setelah itu akan muncul konfirmasi melakukan pembayaran, lalu tekan “Ya”.

15. Pembayaran Lainnya

Proses untuk melakukan pembayaran lainnya pada m-BSB adalah sebagai berikut:



Gambar 3.20 Proses Transaksi Pembayaran Lainnya

Sumber: Data diolah, 2018

- Untuk melakukan pembayaran lainnya pastikan pastikan sudah *login* pada aplikasi m-BSB dengan mengisi *username* dan *password*.
- Pilih menu “Pembayaran”.
- Lalu pilih menu “Pembayaran Lainnya”.
- Setelah itu pilih Biller yang digunakan.
- Setelah memilih Biller masukkan ID. Kemudian klik tombol “Lanjut”.
- Kemudian akan muncul informasi mengenai total tagihan yang harus dibayar. Lalu masukkan nomor OTP jika sudah mendapat nomor OTP. Apabila belum mendapat nomor OTP tekan “Kirim OTP”, maka nomor OTP akan terkirim lewat SMS. Apabila nomor OTP telah diisi dengan benar, kemudian tekan “Bayar”.

- g. Setelah itu akan muncul konfirmasi melakukan pembayaran, lalu tekan “Ya”.

3.3.3 Kendala-Kendala pada Produk *Mobile Banking* di PT Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta

Aplikasi *mobile banking* pada Bank Syariah Bukopin mulai beroperasi sejak tahun 2016 akhir. M-BSB kini juga telah menambah fitur baru untuk memberikan pelayanan kepada nasabahnya. Namun untuk pengguna m-BSB masih dalam jumlah sedikit, walaupun mengalami kenaikan disetiap bulannya dilihat dari *play store*. Selain itu juga ada beberapa kendala pada produk *mobile banking* di Bank Syariah Bukopin. Beberapa kendala pada produk m-BSB yaitu:

Tabel 3.2 Kendala-Kendala pada Produk *Mobile Banking*

No	Aktivitas	Kendala	Komplain (*)	Status (**)
1	Cek Saldo	-		
2	Informasi Transaksi	-		
3	Daftar Rekening Tujuan			
4	Pemindahbukuan	-		
5	Transfer Antar Bank	-		
6	Pulsa	Sering bermasalah pembelian pulsa, pulsa tidak masuk tetapi saldo di rekening terdebit	8	A
7	PLN	-		
8	PDAM	-		
9	Jasa Telekomunikasi	-		
10	Penerimaan Negara	-		
11	Kereta Api	-		
12	BPJS Kesehatan	-		

No	Aktivitas	Kendala	Komplain (*)	Status (**)
13	Ziswaf	Dari menu Ziswaf (Zakat, Infaq, Sadaqah dan Wakaf) tetapi dipilihan menu produk hanya terdapat wakaf		
14	Multifinace	-		
15	Pembayaran Lainnya	-		
16	Menu Ubah Password	-		
17	Menu <i>request</i> OTP	-		
18	Menu Favorit	-		
19	<i>Handphone</i> jenis tertentu	Hanya dapat digunakan pada <i>handphone</i> android 4.4 Kit Kat dan Blackberry OS 10		

*)Jumlah kendala

***) Keterangan status: a= sudah selesai; b= on progress; c= tidak selesai

Sumber: Data diolah, 2017

Dari data tabel 3.2 dapat dilihat bahwa dari 19 aktivitas pada m-BSB yang sering terjadi kendala yaitu pada aktivitas pembelian pulsa. Kendala tersebut terjadi pada tahun 2017 dan terdapat 8 nasabah pembelian pulsa yang mengalami kendala. Pada pembelian pulsa terdapat nasabah melakukan pembelian pulsa tetapi pulsa tidak masuk dan rekening pada nasabah berkurang. Kendala yang lain juga terdapat pada produk ziswaf yang ada pada m-BSB, bahwa pada produk ziswaf tersebut tidak sesuai dengan nama produknya. Arti ziswaf yaitu zakat, infaq, sadaqoh dan wakaf namun pada produk ziswaf di m-BSB hanya terdapat wakaf. Kendala yang terakhir yaitu pada jenis *smartphone* tertentu yang dapat

digunakan untuk m-BSB. Jenis *smartphone* yang dapat digunakan yaitu hanya jenis Android 4.4 Kit Kat dan Blackberry OS 10 ke atas.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dibuat maka bisa diambil kesimpulan bahwa produk *mobile banking* di Bank Syariah Bukopin atau yang sering disebut m-BSB memiliki fitur yang cukup lengkap untuk melakukan berbagai macam transaksi. Penggunaan m-BSB prosesnya cukup mudah karena saat melakukan pendaftaran m-BSB *customer service* akan memberikan informasi mengenai penggunaannya. Aplikasi m-BSB dalam penggunaannya kurang optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa kendala di fitur m-BSB seperti:

1. Terdapat komplain pada fitur Pulsa untuk pembelian *voucher* pulsa. Komplain tersebut terdiri dari beberapa nasabah melakukan pembelian pulsa namun pulsa tidak masuk dan saldo di rekening berkurang.
2. Terdapat fitur *ziswaq* dimana mempunyai kepanjangan zakat, infaq, sadaqah dan waqaf pada m-BSB, tetapi dalam fitur tersebut hanya mempunyai produk waqaf. Hal tersebut tidak sesuai dengan nama fitur *ziswaq*.
3. Aplikasi m-BSB hanya dapat digunakan pada *smartphone* Android 4.4 Kit Kat dan Blackberry OS 10 ke atas. Hal tersebut mengurangi kesempatan untuk pengguna iPhone (iOS) untuk menggunakan m-BSB.

4.2 Saran

Berdasarkan isi pembahasan tersebut, maka ada beberapa hal yang bisa disarankan kepada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta agar menjadi bank yang lebih baik lagi untuk kedepannya. Saran yang diberikan antara lain:

1. Bank Syariah Bukopin diharapkan mampu menyempurnakan dan memperbaiki fitur pulsa dan *maintenance system* secara berkala karena sering terdapat komplain pada fitur pulsa.
2. Semua fitur yang ada di m-BSB diharapkan dievaluasi ulang sehingga dapat dilakukan perbaikan ke depannya.
3. Bank Syariah Bukopin dapat menyesuaikan produk pada fitur Ziswaf agar sesuai dengan kepanjangan Ziswaf, yaitu menambahkan aplikasi untuk produk zakat, infaq, sadaqah dan waqaf.
4. Bank Syariah Bukopin dapat menambah jenis *smartphone* iPhone (iOS) untuk dapat mengunduh aplikasi m-BSB.

Daftar Pustaka

- Abadi, Rizki. 2015. *Mengenal Mobile Banking, Apa Keunggulan dan Kekurangannya?*, diakses pada 26 Maret 2018 di <https://www.cermati.com/artikel/mengenal-mobile-banking-apa-keunggulan-dan-kekurangannya>
- Bank Syariah Bukopin. Profil dan Produk, diperoleh pada 28 Maret 2018 di <https://www.syariahbukopin.co.id/>
- Desilver, Drew, David Masci. 2016. *World's Muslim Population More Widespread Than You Might Think*, diakses pada tanggal 6 April 2018 di <http://www.pewresearch.org/fact-tank/2017/01/31/worlds-muslim-population-more-widespread-than-you-might-think/>
- Hasoloan, Jimmy. 2014. *Ekonomi Moneter*. Edisi 1. Yogyakarta: Deepublish.
- Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*. Edisi Pertama. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Kasmir. 2014. *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya*. Cetakan ke-14. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kuncoro, Mudrajad. 2002. *Manajemen Perbankan Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: BPFE.
- Lubis, Mila. 2016. Nielsen: 53% Konsumen Global Merasa Tidak Tenang Bila Jauh dari Telepon Genggam, diakses pada tanggal 26 Maret 2018 di <http://www.nielsen.com/id/en/press-room/2016/NIELSEN-53-PERSEN-KONSUMEN-GLOBAL-MERASA-TIDAK-TENANG-BILA-JAUH-DARI-TELEPON-GENGGAM.html>
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Dinamika Bisnis Jasa dan Pentingnya Pemasaran Jasa*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Martono, Nanang. 2012. *Sosiologi Perubahan Sosial: Perspektif Klasik, Modern, Postmodern, dan Postkolonial*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Rahayu, Imam Sugih. 2018. *Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking dengan Menggunakan Kerangka TAM*, diakses pada 26 Maret 2018 di https://www.researchgate.net/publication/313018581_MINAT_NASABAH_MENGGUNAKAN_MOBILE_BANKING_DENGAN_MENGGUNAKAN_KERANGKA_TECHNOLOGY_ACCEPTANCE_MODEL_TAM_Studi_Kasus_PT_Bank_Syariah_Mandiri_Cabang_Yogyakarta
- Rema, Yasinta Oktaviana dan Djoko Budiarto. 2016. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Mobile Banking Studi Kasus : BRI Cabang*

Bajawa, diakses tanggal 26 Maret 2018 di <https://sriti.akakom.ac.id/prosiding>

Saefudin, Asep2008.Perkembangan Teknologi Komunikasi: Perspektif Komunikasi Peradaban, diakses pada 6 Januari 2018 di <http://ejournal.unisba.ac.id>

Siregar, 2016. Financial Technology Tren Bisnis Keuangan ke Depan, diakses pada 1 April 2018 di <http://infobanknews.com>

Sudarsono, Heri. 2014.*Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Ekonisia.

Syaltut, Mahmud. 1993. *Akidah dan Syari'ah Islam*. Cetakan 1. Jakarta Timur: Bumi Aksara.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, diperoleh pada 28 Maret 2018 di <http://peraturan.go.id/uu>

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, diperoleh 28 Maret 2018 di <https://www.bi.go.id>

Lampiran 1: Surat Keterangan Magang



PT BANK SYARIAH BUKOPIN
Kantor Cabang Yogyakarta
Jl. MT. Haryono No. 7 Yogyakarta
Telp. (0274) 387 713, (0274) 373 832
Fax (0274) 388 938

SURAT KETERANGAN

No. 026/DSDI/KP-YGY/V/2018

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Perbankan Syariah
Universitas Islam Yogyakarta
Yogyakarta

Yang bertanda tangan dibawah ini Divisi Sumber Daya Insani PT. Bank Syariah Bukopin menerangkan bahwa :

No	Nama	No. Mahasiswa
1	Diah Maharani	15213044
2	Dini Eka Ratnaning T	15213089
3	Widyatri Anggita	15213104
4	Dimas Nova Dhiansyah	15213058
5	Adib Eka Yudistira	15213053
6	Nova Kurniawati	15213029

Adalah benar yang bersangkutan pernah melakukan magang di PT. Bank Syariah Bukopin yang berkedudukan di Jl.MT. Haryono No. 7 Yogyakarta.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 02 Mei 2018

PT. BANK SYARIAH BUKOPIN
Divisi Sumber Daya Insani

Prihatama Oktoviano

Lampiran 2: Formulir Permohonan Layanan e-Banking BSB

PERMOHONAN LAYANAN e-BANKING BSB					
Cabang :		No. Registrasi :			
No. CIF :		Tanggal :	____ - ____ - ____		
JENIS PERMOHONAN					
<input checked="" type="checkbox"/> Registrasi baru	<input type="checkbox"/> Pemblokiran	<input type="checkbox"/> Penutupan	JENIS LAYANAN		
<input type="checkbox"/> Perubahan Data	<input type="checkbox"/> Pembukaan Blokir	<input type="checkbox"/> Klaim Transaksi	<input checked="" type="checkbox"/> m-BSB <input type="checkbox"/> SMS Banking		
HARAP DIISI DENGAN HURUF CETAK DAN *) CORET YANG TIDAK PERLU					
INFORMASI DATA PRIBADI					
Nama Lengkap :	Widyatri Anggita		Nama Ibu Kandung :	Suliyah	
Tempat / Tgl Lahir :	Purbalingga / 1131-07-97		Jenis Kelamin :	<input type="checkbox"/> Laki-laki <input checked="" type="checkbox"/> Perempuan	
No. KTP / SIM *) :	3303045307970002		Masa berlaku :	____ - ____ - ____	
Alamat Domisili :	Pendaruban		RT / RW :	011 / 03	
	Kel. :	Pendaruban	Kec. :	Kaligondang	
	Kota :	Purbalingga	Propinsi :	Jawa Tengah	
			Kode pos :	53331	
No. Telepon :	Rumah :	____ - ____ - ____ - ____ - ____ - ____	Email :	widyatri.anggita@gmail.com	
	Kantor :	____ - ____ - ____ - ____ - ____ - ____	Extention :	____ - ____ - ____ - ____	
No. Handphone :	085647936378		User ID :	gita13	
	No. Hp yang didaftarkan pada aplikasi e-Banking		Karakter (maks. 25) : A - Z, 0 - 9, tanda (.) dan tanda (_)		
INFORMASI DATA REKENING					
Nama Pemilik Rekening :	Widyatri Anggita		No. Rekening :	7709004054	
Cabang :	Yogyakarta		Jenis Rekening :	<input checked="" type="checkbox"/> Tabungan <input type="checkbox"/> Giro	
INFORMASI PERUBAHAN DATA DAN KLAIM					
<input type="checkbox"/> Perubahan Data Rekening	<input type="checkbox"/> Klaim Transaksi <u>Bukti Transaksi Harap Dilampirkan</u>				
Nama Pemilik Rekening :	Tanggal Transaksi :			____ - ____ - ____	
Cabang :	Jam Transaksi :			____ - ____ - ____	
No. Rekening :	Nominal Transaksi :			Rp _____	
Jenis Rekening :	<input type="checkbox"/> Tabungan <input type="checkbox"/> Giro			Jenis Transaksi :	_____
<input type="checkbox"/> Perubahan No. Handphone	Keterangan :			_____	
No. Handphone Baru :	_____			<input type="checkbox"/> Penutupan / Pemblokiran / Pembukaan Blokir *)	
<input type="checkbox"/> Perubahan Data E-mail	Alasan :			_____	
E-mail Baru :	_____				
Dengan ini saya mengajukan permohonan layanan e-Banking Bank Syariah Bukopin dan saya tunduk pada ketentuan dan syarat-syarat layanan e-Banking Bank Syariah Bukopin yang telah saya baca pada lembar dibalik aplikasi ini maupun ketentuan lain yang berlaku di Bank Syariah Bukopin.					
DIISI OLEH PEMOHON		DIISI OLEH BANK			
Tanda tangan pemohon	Diproses oleh	Diperiksa oleh			
					