

**PROSES TRANSAKSI *MOBILE BANKING* PADA PT.BANK TABUNGAN  
NEGARA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG YOGYAKARTA**

**Laporan Magang**



**Disusun Oleh:**

**Anindya Reza Maslida  
15213061**

**Program Studi Perbankan dan Keuangan  
Program Diploma III Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia  
2018**

## **Laporan Magang**

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

**Disusun Oleh:**

**Anindya Reza Maslida**

**15213061**

**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 TABUNGAN  
NEGARA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG YOGYAKARTA



Disusun Oleh:

Nama : Anindya Reza Maslida  
No. Mahasiswa : 15213061  
Jurusan : Perbankan dan Keuangan

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal: 4/6/2018

Dosen Pembimbing



(Aldha Trisanti, SE, MM)

## 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, 4 Juni 2018

Penulis



Anindya Reza Maslida

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan laporan magang yang berjudul **“Proses Transaksi *Mobile Banking* pada PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta”**.

Laporan magang ini disusun untuk memenuhi syarat ketentuan kelulusan Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Penulis sangat sadar bahwa laporan yang dibuat masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan dorongannya, diantaranya:

1. Untuk kedua orang tua, Ayah Mas Luluk dan Ibu Waida Muslimah, mba Adistyia Rani Maslida, adik Nathania Reva Maslida, dan abang Solikin yang selalu memberikandoa serta *support* sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik hingga tahap akhir.
2. Ibu Aidha Trisanty, SE.,MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, saran, serta bimbingan dengan penuh kesabaran sehingga laporan magang ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah membekali ilmu serta staff Diploma III Ekonomi yang membantu dalam menyelesaikan Laporan Magang hingga ke tahap akhir.

4. Seluruh karyawan PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta yang telah menerima dan memberikan pengalaman baru untuk penulis.
5. Untuk Arini Wulandari, Lulu Thresia Maharani, dan Fajar Roi Wiryawan yang telah memberikan bimbingan selama berada di PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta.
6. Untuk semua teman-teman Diploma III Ekonomi khususnya prodi Keuangan dan Perbankan yang telah bersama-sama menuntut ilmu perkuliahan dan juga berbagi cerita satu sama lain. Terimakasih juga untuk teman-teman yang menyemangati selama melakukan magang dan penyelesaian laporan magang, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 4 Juni 2018

Penulis



Anindya Reza Maslida

## 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
<b>BAB 1: PENDAHULUAN</b>	
1.1 Dasar Pemikiran Magang .....	1
1.2 Tujuan Magang .....	2
1.3 Target Magang .....	3
1.4 Bidang Magang .....	3
1.5 Lokasi Magang .....	3
1.6 Jadwal Magang.....	4
1.7 Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II: LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Bank .....	6
2.1.1 Pengertian Bank .....	6
2.1.2 Fungsi Bank .....	6
2.1.3 Jenis-Jenis Bank .....	6
2.1.4 Jenis Kantor Bank .....	7
2.1.5 Unit Kerja Bank .....	9
2.1.6 Kegiatan Bank Umum.....	11
2.1.7 Sumber-sumber Dana Bank .....	15
2.2 Transaksi .....	17
2.2.1 Pengertian Transaksi .....	17
2.2.2 Jenis-Jenis Transaksi.....	17
2.3 <i>Mobile Banking</i> .....	18
2.3.1 Pengertian <i>Mobile Banking</i> .....	18
<b>BAB III: ANALISIS DESKRIPTIF</b>	
3.1 Gambaran Umum Bank Tabungan Negara .....	20
3.1.1 Sejarah Bank Tabungan Negara.....	20

3.1.2 Visi dan Misi Bank BTN .....	21
3.1.3 Struktural Organisasi Bank BTN .....	24
3.1.4 Produk dan Layanan Bank BTN .....	25
3.2 Data Khusus .....	28
3.2.1 Layanan Transaksi BTN <i>Mobile Banking</i> .....	28
3.2.2 Cara Aktivasi Aplikasi BTN <i>Mobile Banking</i> .....	29
3.2.3 Jenis-Jenis Transaksi BTN <i>Mobile Banking</i> .....	33
3.2.4 Proses Transaksi pada BTN <i>Mobile Banking</i> .....	34

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

4.1 Kesimpulan .....	49
4.2 Saran.....	50

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

1.1 Jadwal Magang.....	4
------------------------	---

## DAFTAR GAMBAR

1.5	Lokasi Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta .....	3
3.1.3	Struktur Organisasi Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Yogyakarta .....	24
3.2.2	Aplikasi <i>BTN Mobile Banking</i> pada <i>Play Store</i> .....	30
3.2.2	Aktivasi <i>BTN Mobile Banking</i> pada <i>Play Store</i> .....	30
3.2.2	Syarat dan ketentuan <i>BTN Mobile Banking</i> .....	31
3.2.2	<i>Create password</i> untuk mengakses <i>BTN Mobile Banking</i> .....	31
3.2.2	<i>Input 6 digit pin</i> yang dibuat saat registrasi .....	32
3.2.2	Aktivasi <i>BTN Mobile Banking</i> telah berhasil .....	32
3.2.4	Tampilan <i>BTN Mobile Banking</i> .....	34
3.2.4	Informasi rekening pada <i>BTN Mobile Banking</i> .....	34
3.2.4	Tampilan awal <i>BTN Mobile Banking</i> .....	35
3.2.4	Memindai <i>QR code</i> pada menu <i>QR Pay</i> .....	35
3.2.4	Tampilan awal <i>BTN Mobile Banking</i> .....	36
3.2.4	Pilihan menu transfer pada <i>BTN Mobile Banking</i> .....	36
3.2.4	Menu transfer ke sesama pengguna rekening <i>BTN</i> pada <i>BTN Mobile Banking</i> .....	37
3.2.4	Menu transfer ke rekening bank lain pada <i>BTN Mobile Banking</i> ..	37
3.2.4	Klik menu pembayaran pada <i>BTN Mobile Banking</i> .....	38
3.2.4	Menu pembayaran pada <i>BTN Mobile Banking</i> .....	38
3.2.4	Menu pembayaran telepon .....	39
3.2.4	Menu pembayaran pinjaman pada <i>BTN Mobile Banking</i> .....	39
3.2.4	Menu pembayaran listrik .....	40
3.2.4	Menu pembayaran tv berlangganan .....	41
3.2.4	Menu pembayaran kartu kredit .....	41
3.2.4	Menu pembayaran pajak kendaraan bermotor .....	42
3.2.4	Menu pembayaran <i>virtual account</i> .....	42
3.2.4	Menu pembayaran pajak MPN .....	43
3.2.4	Menu pembelian pada <i>BTN Mobile Banking</i> .....	44
3.2.4	Menu pembelian isi ulang pulsa .....	44
3.2.4	Menu pembelian <i>Top Up GO-Pay</i> .....	45
3.2.4	Menu pembelian <i>PLN Prepaid</i> .....	45
3.2.4	Menu ubah pin pada <i>BTN Mobile Banking</i> .....	47
3.2.4	Pilihan menu suku bunga dan kurs pada <i>BTN Mobile Banking</i> .....	47
3.2.4	Update suku bunga pada <i>BTN Mobile Banking</i> .....	47
3.2.4	Update informasi kurs pada <i>BTN Mobile Banking</i> .....	48

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Surat Keterangan Magang

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Dasar Pemikiran Magang**

Dewasa ini perkembangan teknologi semakin meningkat, teknologi informasi digunakan sebagai sarana yang mempermudah konsumen untuk melakukan segala sesuatu hanya dengan menggunakan teknologi, misalnya telepon seluler (ponsel). Selain itu teknologi informasi digunakan untuk mengolah data, memproses, menyusun ataupun menyimpan data secara akurat. Teknologi informasi adalah kombinasi dari teknologi komputer yang terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak untuk memproses serta menyimpan teknologi komunikasi informasi untuk melaksanakan distribusi informasi. (Martin dkk, 2005)

Perkembangan teknologi khususnya di Indonesia sangat cepat, hal ini disebabkan oleh adanya implementasi Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) yang membuat persaingan sektor bisnis semakin ketat, serta meningkatnya tuntutan selera konsumen. Sehingga banyak sektor perusahaan mencari terobosan baru dengan memanfaatkan teknologi, pada sektor industri perbankan, perkembangan teknologi informasi merupakan unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa.

Dengan berkembangnya teknologi informasi pada sektor industri perbankan, nasabah tidak perlu melakukan transaksi secara langsung di bank, karena nasabah dapat menggunakan fasilitas *mobile banking* untuk melakukan transaksi *financial* ataupun *non-financial* layanan perbankan ini digunakan untuk mempermudah

nasabah dalam melakukan transaksi secara langsung menggunakan telepon seluler.

Salah satu perbankan yang menggunakan layanan *mobile banking* adalah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk layanan *mobile banking* ini dapat diakses melalui ponsel dengan fasilitas GPRS/EDGE/3G/4G/BIS dan WIFI, syaratnya hanya dengan memiliki rekening tabungan BTN dan mengisi formulir permohonan *BTN mobile banking*.

Layanan yang ada pada *BTN mobile banking* diantaranya adalah, informasi saldo, mutasi rekening dan cetak rekening koran, informasi suku bunga dan nilai kurs, laporan rekening gabungan atau konsolidasi, serta kemudahan pembelian dan pembayaran tagihan. Untuk mempelajari lebih dalam mengenai proses transaksi *mobile banking* dan mengembangkan *skill* serta pengalaman pada industri perbankan maka pengambilan judul Tugas Akhir (TA) adalah tentang **“Proses Transaksi *Mobile Banking* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta”**

## **1.2 Tujuan Magang**

Dengan melihat dasar pemikiran yang ada, maka tujuan magang di Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui tentang layanan *mobile banking* pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta.
2. Mengetahui tentang proses transaksi *mobile banking* pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta.

### 1.3 Target Magang

Target yang ingin dicapai dalam kegiatan magang di Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta adalah :

1. Dapat mengetahui tentang layanan *mobile banking* pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta
2. Dapat mengetahui proses transaksi *mobile banking* pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta

### 1.4 Bidang Magang

Bidang magang yang sesuai dengan tujuan dan target magang adalah pada bagian *Customer Service*, bagian ini bertanggung jawab sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank.

### 1.5 Lokasi Magang

Lokasi kegiatan magang adalah PT. Bank Tabungan Negara (Persero). Tbk Kantor Cabang Yogyakarta. Jl. Jendral Sudirman No.71 Yogyakarta 55223 Nomor Telpon (0274) 589898.



Sumber: *GoogleMaps, 2018*

Gambar 1.5 Lokasi Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta

### 1.6 Jadwal Magang

Program magang ini dilaksanakan mulai bulan Maret 2018 sampai bulan April 2018 sampai dengan penyusunan laporan magang. Dengan rincian jadwal kegiatan magang sebagai berikut :

Tabel 1.1 : Jadwal Magang

No.	Keterangan	Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Penyusunan <i>Term of Refernce</i>																
2.	Pengajuan TOR pada <i>Counterpart</i>																
3.	Pelaksanaan kegiatan magang																
4.	Bimbingan mingguan dengan dosen pembimbing																
5.	Penyusunan laporan magang																
6.	Pelaksanaan ujian Tugas Akhir																

### 1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dan penyusunan pada tugas akhir berikut merupakan urutan penyajian bab per bab pada setiap pembahasan, diharapkan akan mempermudah pemahaman akan hasil penelitian yang telah dicapai dalam penyajian tugas akhir ini digunakan sistematika sebagai berikut :

#### Bab I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah yang diangkat sebagai bahan yang diteliti penulis adalah dasar pemikiran magang, tujuan magang, target

magang, bidang magang, lokasi magang, jadwal magang dan sistematika penulisan laporan magang.

## **Bab II Landasan Teori**

Bab ini berisikan penjelasan tentang gambaran umum atau landasan teoritis yang bersifat ilmiah maupun pendapat yang mempunyai argumen yang kuat mengenai proses transaksi *mobile banking* pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta dalam industri perbankan Indonesia.

## **Bab III Analisa Deskriptif**

Bab ini berisi data umum dan data khusus, data umum yang menjelaskan tentang gambaran umum Bank Tabungan Negara Kantor (Persero) Tbk Cabang Yogyakarta. Sedangkan data khusus mengemukakan dan mendeskripsikan tentang hasil analisa mengenai proses transaksi *mobile banking* pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang (Persero) Tbk Yogyakarta dalam industri perbankan Indonesia.

## **Bab IV Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran yang diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan acuan kearah yang lebih baik.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Bank**

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

Pengertian bank menurut Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan adalah sebuah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan kemudian menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Sedangkan menurut Kasmir (2014:24), bank dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.

Menurut Hasibuan (2009:2), bank adalah pengumpul dana dan penyalur kredit yang memiliki kekayaan terutama dalam bentuk aset keuangan serta bermotifkan profit dan sosial, jadi bukan hanya mencari keuntungan saja.

##### **2.1.2 Fungsi Bank**

Fungsi bank adalah sebagai perantara keuangan antara masyarakat yang kelebihan dana dan masyarakat yang kekurangan dana (Kasmir, 2014:4).

##### **2.1.3 Jenis-Jenis Bank**

###### **A. Bank Umum**

Menurut Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas

pembayaran. Sifat jasa yang diberikan adalah umum, dalam arti dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada, begitu juga dengan wilayah operasinya dapat dilakukan diseluruh wilayah Indonesia, bahkan keluar negeri (cabang), bank umum sering disebut dengan bank komersil.

Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sifat jasa yang diberikan adalah umum, dalam arti dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada (Kasmir, 2014:31).

#### B. Bank Perkreditan Rakyat

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Artinya di sini kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan bank umum (Kasmir,2014:31)

#### **2.1.4 Jenis-Jenis Kantor Bank**

Jenis-jenis kantor bank dapat dilihat dari luasnya kegiatan jasa-jasa bank yang ditawarkan dalam suatu cabang bank. Luasnya kegiatan ini tergantung dari kebijaksanaan kantor pusat bank tersebut. Disamping itu besar kecilnya kegiatan cabang bank tersebut tergantung pula dari wilayah operasinya, begitu pula dengan wewenang mengambil keputusan suatu masalah seperti dalam hal batas pemberian kredit juga dimiliki oleh masing-masing tingkatannya (Kasmir, 2014:25).

Jenis-jenis kantor bank yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Kantor Pusat

Merupakan kantor di mana semua kegiatan perencanaan sampai kepada pengawasan terdapat di kantor ini, setiap bank memiliki satu kantor pusat dan kantor pusat tidak melakukan kegiatan operasionalnya sebagaimana kantor bank lainnya akan tetapi mengendalikan jalannya kebijaksanaan kantor pusat terhadap cabang-cabangnya. Dapat diartikan pula bahwa kegiatan kantor pusat hanya melayani cabang-cabangnya saja dan tidak melayani jasa bank kepada masyarakat umum.

2. Kantor Cabang Penuh

Merupakan salah satu kantor cabang yang memberikan jasa bank paling lengkap, dengan kata lain semua kegiatan perbankan ada di kantor cabang penuh dan biasanya kantor cabang penuh membawahi kantor cabang pembantu.

3. Kantor Cabang Pembantu

Merupakan kantor cabang yang berada dibawah kantor cabang penuh dan kegiatan jasa bank yang dilayani hanya sebagian dari kegiatan cabang penuh, perubahan status dari cabang pembantu ke cabang penuh dimungkinkan apabila memang cabang tersebut sudah memenuhi kriteria sebagai cabang penuh dari kantor pusat.

4. Kantor Kas

Merupakan kantor bank yang paling kecil di mana kegiatannya hanya meliputi teller/kasir saja, dengan kata lain kantor kas hanya

melakukan sebagian kecil dari kegiatan perbankan dan berada dibawah cabang pembantu atau cabang penuh, bahkan sekarang ini banyak kantor kas yang dilayani dengan mobil dan sering disebut kas keliling.

### **2.1.5 Unit Kerja Bank**

Bank adalah badan usahayang terdiri dari banyak orang, yang saling berkerjasama untuk mencapai sebuah tujuan, penilaian baik atau buruknya sebuah organisasi bank terdiri dari banyak faktor, salah satunya adalah dengan adanya pembagian *back office* dan *front office*, sehingga dapat melayani nasabah dengan cepat dan efisien (Hasibuan, 2009:25). Penjabaran keduanya antara lain:

#### *A. Back Office*

*Back office* adalah bagian dari organisasi bank yang para karyawannya tidak berhubungan langsung dengan nasabah. Unit kerja yang termasuk dalam *back office* seperti pembukuan, audit,dan bagian sumber daya manusia.

#### *B. Front Office*

*Front office* adalah bagian dari bank yang berhubungan langsung dengan nasabah, dimana setiap karyawan diberikan desentralisasi otoritas terhadap perkerjaan.Hal ini membuat karyawan dapat meningkatkan pelayanannya kepada nasabah. Unit yang termasuk dalam *front office* antara lain:

### 1. *Customer Service*

*Customer service* merupakan salah satu unit yang bertatap langsung dengan nasabah. Hal ini sesuai fungsi dari *customerservice* yaitu sebagai penghubung antara nasabah dengan pihak bank. Kesempatan berhubungan dengan nasabah yang cukup besar dapat dipergunakan oleh *customer service* untuk melakukan penawaran produk bank lainnya.

Beberapa fungsi *customer service* lainnya seperti melayani nasabah, sebagai konsultan keuangan nasabah, dan *handling complaint* permasalahan nasabah. Adapun tugas dari *customer service* antara lain melakukan pelayanan terhadap nasabah terkait tentang pembukaan ataupun penutupan rekening, mampu menyelesaikan permasalahan nasabah yang berkaitan dengan bank, serta mampu berinisiatif melakukan *cross selling* dengan melihat kondisi nasabah.

### 2. *Teller*

*Teller* merupakan unit yang bertanggung jawab terkait dengan rekening nasabah, baik itu tunai maupun non tunai seperti setoran, penarikan, dan pemindahbukuan, disamping itu juga, *teller* melayani transaksi lainnya, seperti pembayaran listrik, dan air.

### 3. *Marketing*

Unit *marketing* bank pada umumnya terdiri dari dua unit utama, yaitu unit *lending* dan unit *funding*. Unit *lending* bertugas untuk mencari dan memproses permohonan pengajuan pembiayaan oleh calon nasabah, yang selanjutnya dilakukan pembinaan kepada nasabah pembiayaan agar lancar

dalam pengembalian pembiayaannya serta menekan resiko atas pembiayaan yang diberikan, sedangkan unit *funding* mencari dana pihak ketiga yaitu dari masyarakat sesuai dengan produk yang tersedia, seperti tabungan ataupun dengan deposito.

Untuk mencapai hasil yang maksimal, pada langkah awal unit *marketing* membuat rencana target, baik itu produk *funding* ataupun *lending* yang disesuaikan dengan rencana kerja operasional bank (Sutanto, 2013).

### **2.1.6 Kegiatan Bank Umum**

Bank umum atau lebih dikenal dengan nama bank komersil merupakan bank yang paling banyak beredar di Indonesia, bank umum memiliki kegiatan pemberian jasa yang paling lengkap dan dapat beroperasi diseluruh wilayah Indonesia (Kasmir, 2014:36). Kegiatan bank umum secara lengkap meliputi kegiatan sebagai berikut:

#### **A. Menghimpun Dana (*Funding*)**

Kegiatan menghimpun dana merupakan kegiatan membeli dana dari masyarakat, kegiatan ini dikenal juga dengan kegiatan *funding*, kegiatan membeli dana dapat dilakukan dengan cara menawarkan berbagai jenis simpanan. Simpanan sering disebut dengan nama rekening atau account. Jenis-jenis simpanan yang ada dewasa ini adalah:

##### **1. Simpanan Giro (*Demand Deposit*)**

Simpanan giro merupakan simpanan pada bank yang penarikannya dapat dilakukan dengan menggunakan cek atau bilyet giro. Kepada setiap pemegang rekening giro akan diberikan bunga yang dikenal

dengan nama jasa giro, besarnya jasa giro tergantung dari bank yang bersangkutan. Rekening giro biasa digunakan oleh para usahawan, baik untuk perorangan maupun perusahaan.

2. Simpanan Tabungan (*SavingDeposit*)

Merupakan simpanan pada bank yang penarikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh bank, penarikan tabungan dilakukan menggunakan buku tabungan, slip penarikan, kuitansi atau kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM). yang merupakan jasa atas tabungannya.

3. Simpanan Deposit (*TimeDeposit*)

Deposito merupakan simpanan yang memiliki jangka waktu tertentu (jatuh tempo). Penarikannya dilakukan sesuai jangka waktu tersebut. Jenis deposito ini beragam sesuai dengan keinginan nasabah, dalam praktiknya jenis deposito terdiri dari deposito berjangka, sertifikat deposito dan deposit on call.

B. Menyalurkan Dana (*Lending*)

Menyalurkan dana merupakan kegiatan menjual dana yang berhasil dihimpun dari masyarakat. Kegiatan ini dikenal dengan nama kegiatan *lending*, penyaluran dana yang dilakukan oleh bank dan dilakukan melalui pemberian pinjaman yang dalam masyarakat lebih dikenal dengan nama kredit.

Sebelum kredit dikururkan bank terlebih dulu menilai kelayakan kredit yang diajukan oleh nasabah, kelayakan ini meliputi berbagai aspek penilaian.

Secara umum jenis-jenis kredit yang ditawarkan meliputi:

1. Kredit Investasi

Merupakan kredit yang diberikan kepada pengusaha yang melakukan investasi atau penanaman modal, biasanya kredit jenis ini memiliki jangka waktu yang relatif panjang, yaitu di atas satu tahun.

2. Kredit Modal Kerja

Merupakan kredit yang digunakan sebagai modal usaha, biasanya kredit ini berjangka waktu pendek yaitu tidak lebih dari satu tahun.

3. Kredit perdagangan

Merupakan kredit yang diberikan kepada para pedagang dalam rangka memperlancar atau memperluas atau memperbesar kegiatan perdagangannya.

4. Kredit Produktif

Merupakan kredit yang dapat berupa investasi, modal kerja, atau perdagangan. Dalam arti kredit ini diberikan untuk diusahakan kembali sehingga pengembalian kredit diharapkan dari hasil usaha yang dibiayai.

5. Kredit Konsumtif

Merupakan kredit yang digunakan untuk keperluan pribadi misalnya keperluan konsumsi, baik pangan, sandang maupun papan.

6. Kredit profesi

Merupakan kredit yang diberikan kepada para kalangan profesional seperti dosen, dokter atau pengacara.

### C. Memberikan Jasa-Jasa Bank Lainnya(*Service*)

Jasa-jasa lainnya merupakan kegiatan penunjang untuk mendukung kelancaraan kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana, sekalipun sebagai kegiatan penunjang, kegiatan ini sangat banyak memberikan keuntungan bagi bank dan nasabah. Bahkan dewasa ini kegiatan ini memberikan kontribusi keuntungan yang tidak sedikit bagi keuntungan bank, apalagi keuntungan dari *spread based* semakin mengecil.

Semakin lengkap jasa-jasa bank yang dapat dilayani oleh suatu bank maka akan semakin baik. praktiknya jasa-jasa bank yang ditawarkan meliputi:

#### 1. Kiriman uang (*transfer*)

Merupakan jasa pengiriman uang lewat bank, pengiriman uang dapat dilakukan pada bank yang sama atau bank yang berlainan. Pengiriman uang juga dapat dilakukan dengan tujuan dalam kota, luar kota ataupun luar negeri.

#### 2. Kliring (*Clearing*)

Kliring (*clearing*) adalah tata cara perhitungan utang piutang dalam bentuk surat-surat dagang dan surat-surat berharga antara bank-bank peserta kliring dengan maksud agar perhitungan utang piutang tersebut terselenggara secara mudah, cepat, dan aman. Pelaksanaan perhitungan tersebut diatur oleh suatu lembaga yang berada di bawah Bank Indonesia (BI), yaitu disebut Lembaga Kliring.

### 3. *Traveller's Cheque*

*Traveller's Cheques* (cek berpergian) adalah alat pembayaran semacam cek yang diciptakan untuk orang berpergian dan dapat diuangkan pada kantor-kantor bank yang mengeluarkannya atau pada pihak-pihak yang ditunjuk, cek berpergian dikeluarkan dalam pecahan tertentu.

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

*Letter of credit (L/C)* merupakan salah satu jasa bank yang diberikan kepada masyarakat untuk memperlancar arus barang (*ekspor-impor*) termasuk barang dalam negeri (antar pulau). Kegunaan *letter of credit* adalah untuk menampung dan menyelesaikan kesulitan-kesulitan dari pihak pembeli (*importir*) maupun penjual (*eksportir*) dalam transaksi dagangannya.

### 5. Inkaso (*Collection*)

Merupakan penagihan warkat (surat-surat berharga seperti cek, bilyet giro) yang berasal dari luar kota atau luar negeri. Proses penagihan lewat inkaso tergantung dari jarak lokasi penagihan, dan biasanya memakan waktu satu minggu sampai satu bulan.

#### **2.1.7 Sumber-sumber Dana Bank**

Sumber-sumber dana bank adalah usaha bank dalam menghimpun dana untuk membiayai operasinya (Kasmir, 2014:58). Adapun sumber-sumber dana bank tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Dana yang bersumber dari bank itu sendiri

Sumber dana ini merupakan sumber dana dari modal itu sendiri. Modal sendiri maksudnya adalah modal setoran dari para pemegang sahamnya. Pencairan dana sendiri terdiri dari setoran modal dari pemegang saham, cadangan-cadangan bank, laba bank yang belum dibagi.

2) Dana yang berasal dari masyarakat luas

Sumber dana ini merupakan sumber dana terpenting bagi kegiatan operasi bank dan merupakan ukuran keberhasilan bank jika mampu membiayai operasinya dari sumber dana lain. Adapun sumber dana dari masyarakat luar dapat dilakukan dalam bentuk:

- a) Simpanan giro
- b) Simpana tabungan
- c) Simpanan deposito

3) Dana yang bersumber dari lembaga lain

Sumber dana yang ketiga ini merupakan tambahan jika bank mengalami kesulitan dalam pencarian sumber dana pertama dan kedua diatas. Perolehan dana dari sumber ini antara lain:

- a) Kredit likuiditas dari Bank Indonesia, merupakan kredit yang diberikan Bank Indonesia kepada bank-bank yang mengalami kesulitan likuiditasnya
- b) Pinjaman antar bank (*call money*) biasanya pinjaman ini diberikan kepada bank-bank yang mengalami kalah kliring didalam lembaga kliring. Pinjaman ini bersifat jangka pendek dengan bunga yang relatif tinggi.

- c) Pinjaman dari bank-bank luar negeri, merupakan pinjaman yang diperoleh oleh perbankan dari luar negeri.
- d) Surat Berharga Pasar Uang (SBPU). Dalam hal ini pihak perbankan menerbitkan SBPU kemudian diperjualbelikan kepada pihak yang berminat, baik perusahaan keuangan maupun non-keuangan.

## **2.2 Transaksi**

### **2.2.1 Pengertian Transaksi**

Transaksi adalah pertukaran barang dan jasa antara (baik individu, perusahaan-perusahaan dan organisasi lain) kejadian lain yang mempunyai pengaruh ekonomi atas bisnis (Stice &Skousen, 2007:71).

### **2.2.2 Jenis-jenis Transaksi**

Dalam perekonomian terdapat dua jenis transaksi, yaitu transaksi tunai dan non tunai. Perbedaan dari dua jenis transaksi tersebut terletak pada alat atau instrument yang digunakan (Bank Indonesia, 2006).

#### **A. Transaksi Tunai**

Transaksi tunai merupakan transaksi yang menggunakan alat transaksi berupa uang kartal (uang kertas dan logam). Bank Indonesia sebagai bank sentral mempunyai hak tunggal untuk mengeluarkan uang kartal dan memfasilitasi transaksi tunai masyarakat. Dalam melaksanakan kewenangan tunggalnya di bidang transaksi tunai.

#### **B. Transaksi Non Tunai**

Transaksi non tunai merupakan perwujudan dari sistem Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) yang dilayani oleh sistem perbankan. Dunia

perbankan secara tidak langsung menciptakan inovasi teknologi baru dalam sistem pembayaran. Indonesia menyambut baik kehadiran sistem pembayaran baru yang diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam bertransaksi.

## **2.3 Mobile Banking**

### **2.3.1 Pengertian *Mobile Banking***

*Mobile Banking* adalah suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna melakukan kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*, *mobile banking* atau yang lebih dikenal dengan sebutan *m-Banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan yang menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone*, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi melalui aplikasi (unggulan) pada *handphone*.

Melalui *handphone* dan layanan *m-Banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual dilakukan nasabah dengan mendatangi bank kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan *handphone* nasabah dapat menghemat waktu dan biaya, selain menghemat waktu *mobile banking* juga bertujuan agar nasabah tidak ketinggalan jaman dalam menggunakan media elektronik yang sudah modern dan juga bisa lebih memanfaatkan media *handphone* yang biasanya digunakan hanya digunakan untuk berkomunikasi tetapi juga dapat digunakan untuk berbisnis atau bertransaksi.

Layanan *m-Banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, dan

lain-lain. Dengan fasilitas ini semua orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja. Pada akhirnya bank beramai-ramai menyediakan fasilitas *m-Banking* demi mendapatkan kepuasan dan peningkatan jumlah nasabah. M-Banking merupakan suatu layanan perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui *handphone* dengan menggunakan menu yang sudah tersedia di *Subscriber Identity Module Card (SIM Card)* atau biasa dikenal dengan Menu Layanan Data atau *SIM Toolkit* (Riswandi, 2005).

## **BAB III**

### **ANALISIS DESKRIPTIF**

#### **3.1 Gambaran Umum Bank Tabungan Negara**

##### **3.1.1 Sejarah Bank Tabungan Negara**

Bank BTN adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan. Cikal bakal Bank BTN dimulai dengan didirikannya Postspaarbank di Batavia pada tahun 1897, pada tanggal 9 Februari 1950 pemerintah mengganti namanya dengan nama Bank Tabungan Pos.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 4 tahun 1963 Lembaran Negara Republik Indonesia No. 62 tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963, maka resmi sudah nama Bank Tabungan Pos diganti namanya menjadi Bank Tabungan Negara. Dalam periode ini posisi Bank BTN telah berkembang dari sebuah unit menjadi induk yang berdiri sendiri.

Sejalan dengan tugas tersebut, maka mulai 1976 mulailah realisasi KPR (Kredit Pemilikan Rumah) pertama kalinya oleh Bank BTN di negeri ini. Waktu demi waktu akhirnya terus mengantar Bank BTN sebagai satu-satunya bank yang mempunyai konsentrasi penuh dalam pengembangan bisnis perumahan di Indonesia melalui dukungan KPR BTN.

Sayap Bank BTN pun makin melebar pada tahun 1989 Bank BTN sudah mengeluarkan obligasi pertamanya. Pada tahun 1992 status Bank BTN ini menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) karena sukses Bank BTN dalam

bisnis perumahan melalui fasilitas KPR tersebut. Status persero ini memungkinkan Bank BTN bergerak lebih luas lagi dengan fungsinya sebagai bank umum (komersial). Demi mendukung bisnis KPR tersebut, Bank BTN mulai mengembangkan produk-produk layanan perbankan sebagaimana layaknya bank umum (komersial).

Berdasarkan kajian konsultan *independent, Price Water House Coopers*, Pemerintah melalui menteri BUMN dalam surat No. 5 – 544/MMBU/2002 memutuskan Bank BTN sebagai Bank umum dengan fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi. Kepercayaan masyarakat dan pemerintah terhadap Bank BTN telah mengantarkan Bank BTN mendapatkan penghargaan dalam ajang Anugerah Perbankan Indonesia VI 2017 sebagai Peringkat 1 Bank Terbaik Indonesia 2017. Dengan adanya penghargaan tersebut akan mengukuhkan optimisme perseroan untuk mampu melanjutkan catatan kinerja positif dan mencapai target bisnis perseroan pada tahun tahun berikutnya.

### **3.1.2 Visi dan Misi Bank Tabungan Negara**

#### **A. Visi Bank BTN**

Visi Bank BTN adalah sebagai bank yang terdepan dan terpercaya dalam memfasilitasi sektor perumahan dan jasa layanan keuangan keluarga.

#### **B. Misi Bank BTN**

Misi Bank BTN adalah:

1. Berperan aktif dalam mendukung sektor perumahan, baik dari sisi penawaran maupun dari sisi permintaan, yang terintegrasi dalam sektor perumahan di Indonesia

2. Memberikan layanan unggul dalam pembiayaan kepada sektor perumahan dan kebutuhan keuangan keluarga
3. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis digital
4. Menyiapkan dan mengembangkan *human capital* yang berkualitas, profesional, dan memiliki integritas tinggi
5. Meningkatkan *shareholder value* dengan fokus kepada peningkatan pertumbuhan profitabilitas sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance*
6. Memedulikan kepentingan masyarakat sosial dan lingkungan secara berkelanjutan.

Bank BTN memiliki 5 nilai budaya perusahaan yang menjadi pondasi bagi seluruh karyawan dalam berperilaku untuk mencapai visi Bank BTN yaitu:

1. Sinergi

Membangun kerjasama yang sinergis dengan seluruh *stakeholders* dilandasi sikap tulus, terbuka dan mendorong kolaborasi yang produktif dengan menjunjung tinggi sikap saling percaya dan menghargai untuk mencapai tujuan bersama.

2. Integritas

Konsisten antara pikiran, perkataan dan tindakan sesuai dengan ketentuan perusahaan, kode etik profesi dan prinsip-prinsip kebenaran yang terpuji.

### 3. Inovasi

Senantiasa mengembangkan gagasan baru dan penyempurnaan berkelanjutan yang memberi nilai tambah bagi perusahaan.

### 4. Profesionalisme

Visioner, kompeten di bidangnya, selalu mengembangkan diri dengan teknologi terkini sehingga menghasilkan kinerja terbaik.

### 5. Spirit Mencapai Keunggulan

Menunjukkan semangat dan komitmen yang kuat untuk mencapai hasil terbaik serta memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan (internal dan eksternal) dengan menempatkan pentingnya aspek kualitas di setiap kegiatan serta risiko yang telah diperhitungkan.

Sepuluh perilaku utama yang merupakan acuan bertindak bagi seluruh insan Bank BTN:

#### 1. Sinergi

- a. Tulus, terbuka dan kolaborasi yang produktif
- b. Saling percaya dan menghargai

#### 2. Inegritas

- a. Konsisten dan disiplin
- b. Jujur dan berdedikasi

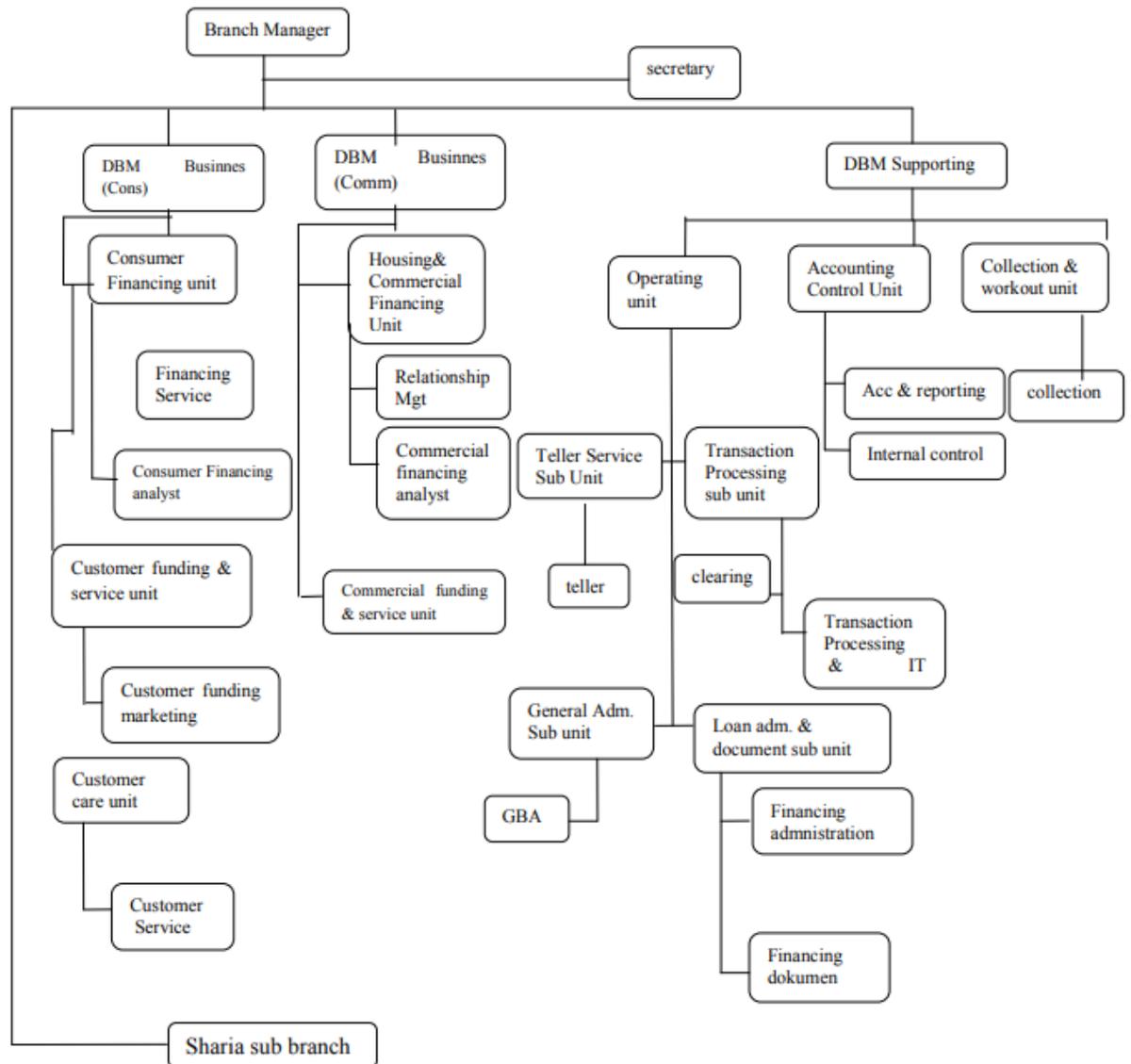
#### 3. Profesionalisme

- a. Kompeten, *intrapreneurship* dan bertanggungjawab
- b. Bekerja cerdas dan berorientasi ada hasil

#### 4. Spirit mencapai keunggulan

- a. Antusias, proaktif dan pantang menyerah
- b. Efektif, efisien dan mengutamakan keuasan pelanggan

### 3.1.3 Struktur Organisasi Bank Tabungan Negara



Sumber: Data diolah, 2018

Gambar 3.1.3 Struktur Organisasi Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Yogyakarta

### 3.1.4 Produk dan Layanan Bank Tabungan Negara

#### A. Produk Dana Bank Tabungan Negara

##### 1. Tabungan BTN Batara

Tabungan multi guna yang aman dengan berbagai kemudahan.

##### 2. Tabungan BTN *Payroll*

Tabungan bagi karyawan yang bekerja pada perusahaan atau lembaga yang menggunakan jasa *Payroll* BTN untuk pembayaran gaji.

##### 3. Tabungan BTN Prima

Tabungan dengan suku bunga premium dilengkapi dengan bonus bunga bila nasabah tidak melakukan penarikan tabungan selama periode tertentu.

##### 4. Tabungan BTN Junior

Tabungan bagi pelajar sampai dengan usia 12 tahun.

##### 5. Tabungan BTN Juara

Tabungan bagi pelajar dengan usia 12-23 tahun.

##### 6. Tabungan BTN e-Batara Pos

Tabungan yang diselenggarakan bersama dengan PT Pos Indonesia (Persero) melalui loket Pos Online dan semua outlet Bank BTN.

##### 7. Giro BTN

Produk simpanan dengan fleksibilitas tinggi yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek dan bilyet giro.

##### 8. Giro BTN Valas

Produk giro BTN dengan fasilitas uang USD

### 9. Deposito BTN

Simpanan berjangka dalam mata uang rupiah yang menguntungkan

### 10. Deposito BTN Valas

Simpanan berjangka dalam mata uang dollar Amerika Serikat yang menguntungkan

## B. Produk Kredit Bank Tabungan Negara

### 1. KPR BTN Sejahtera Tapak

Kredit kepada masyarakat berpenghasilan rendah untuk pembelian rumah tapak

### 2. KPR BTN Sejahtera Susun

Kredit kepada masyarakat berpenghasilan rendah untuk pembelian satuan rumah susun

### 3. KPR BTN Platinum

Kredit untuk pembelian rumah baik rumah baru atau lama dengan nilai kredit tak terhingga

### 4. KPA BTN

Kredit untuk pembelian apartemen

### 5. Kring BTN

Kredit bagi karyawan dari perusahaan atau instansi pengguna jasa *payroll* dengan agunan gaji karyawan.

## C. Jasa dan Layanan

### 1. ATM BTN

Fasilitas layanan kartu yang memberikan kemudahan bagi nasabah melalui mesin ATM seperti tarik tunai, pembayaran tagihan dan sebagainya, dapat dilakukan di semua jaringan ATM Link dan ATM bersama.

### 2. *iMobile* BTN

Layanan transaksi perbankan yang dapat diakses melalui telepon seluler

### 3. Kartu Debit BTN

Fasilitas kartu debit yang dapat digunakan di *merchant-merchant* dengan jaringan visa internasional di seluruh dunia

### 4. Kartu Kredit BTN

Fasilitas kartu kredit dengan fitur-fitur khusus seperti potongan harga, poin, transfer *balance* dan promosi katalog-katalog belanja tertentu.

### 5. BTN Prioritas

Layanan kepada nasabah dengan total dana diatas Rp. 250 juta baik dalam bentuk tabungan, giro, ataupun deposito di Bank BTN yang akan mendapatkan BTN Prioritas *Debit Card* dan fasilitasfasilitas prioritas lainnya.

### 6. BTN *Payroll*

Layanan bagi perusahaan, lembaga atau perorangan dalam mengelola pembayaran gaji, THR, bonus dan kebutuhan lainnya yang bersifat rutin bagi karyawan

## 3.2 Data Khusus

### 3.2.1 Layanan Transaksi *Mobile Banking*

Perkembangan dan kemajuan teknologi informasi yang pesat sangat mempengaruhi sektor industri perbankan, seperti halnya *mobile banking* yang merupakan salah satu wujud dari pesatnya perkembangan teknologi informasi. Saat ini sudah banyak bank yang telah menyediakan akses *mobile* untuk mengetahui informasi keuangan, hal tersebut merupakan salah satu perbaikan layanan terhadap nasabah, karena pada kenyataannya dalam melaksanakan transaksi perbankan setiap nasabah minimal membutuhkan waktu kurang lebih 10 menit berada dalam antrian.

*Mobile banking* merupakan layanan perbankan yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke bank atau ATM (*Automatic Teller Machine*) kecuali penarikan uang *cash*. Kelebihan dari teknologi *mobile banking* ini adalah nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja tanpa dibatasi waktu. Layanan pada *mobile banking* meliputi: transaksi *financial*, transaksi *non financial*, transfer dana, cek saldo, dan pembayaran tagihan yang dilakukan menggunakan telepon seluler. Kelemahan dari *mobile banking* adalah ketergantungan terhadap ketersediaan jaringan seluler operator yang bersangkutan, jika terjadi *blankspot* atau ketidaktersediaan jaringan maka layanan *mobile banking* tidak bisa dilakukan. Hal tersebut sebenarnya bukanlah tanggung jawab penyedia operator seluler dan internet *provider* yang digunakan oleh nasabah untuk mengakses layanan *mobile banking*. Penggunaan *mobile banking* ini dinilai menguntungkan bagi pihak bank dan juga nasabah,

karena semua transaksi menjadi lebih praktis. Adapun syarat dan ketentuan untuk dapat menggunakan *mobile banking* pada bank Bank Tabungan Negara, yaitu:

1. Nasabah memiliki rekening tabungan di Bank Tabungan Negara, jika belum memiliki rekening tabungan, dapat membuka rekening baru sesuai keinginan atau kebutuhan di bagian *customer service* dan mengisi formulir pembukaan rekening dengan lengkap.
2. Limitasi transaksi sesama bank BTN maksimal Rp. 25juta dan transfer antar bank maksimal Rp. 25juta.

Kelebihan dari penggunaan BTN *Mobile Banking* diantaranya adalah:

1. Dapat diakses dalam waktu 24 jam
2. Dapat diakses meski dalam jaringan internet yang lambat
3. Fitur yang sederhana dan mudah dimengerti
4. Aman dan meminimalisasi resiko penipuan
5. Memudahkan nasabah dalam menjangkau bank

### **3.2.2 Cara Aktivasi Aplikasi BTN Mobile Banking**

Berikut merupakan langkah-langkah aktivasi BTN mobile banking pada telepon seluler:

1. Lakukan registrasi BTN *mobile banking* melalui *customer service* di outlet bank BTN atau melalui ATM Unduh aplikasi BTN *mobile banking* melalui *Play Store* (untuk pengguna android) atau *Apple Store* (untuk pengguna iOS)



Sumber: *Play Store*, 2018

Gambar 3.2.2 Aplikasi *BTN Mobile Banking* pada *Play Store*

2. Buka aplikasi *BTN mobile banking* yang telah diunduh
3. Pilih menu “Aktivasi” untuk melakukan aktivasi *BTN mobile banking*

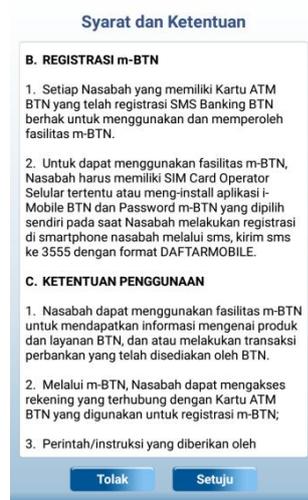
Dibawah menu “Aktivasi” terdapat menu “Pengaturan” yang digunakan untuk melakukan perubahan pin dan juga berisikan *website* resmi Bank BTN



Sumber: *BTN Mobile Banking*, 2018

Gambar 3.2.2 Aktivasi *BTN Mobile Banking* pada *Play Store*

4. Setelah memilih menu “Aktivasi” selanjutnya akan tampil halaman mengenai syarat dan ketentuan BTN *mobile banking*, kemudian pilih menu “Setuju”



**Syarat dan Ketentuan**

**B. REGISTRASI m-BTN**

1. Setiap Nasabah yang memiliki Kartu ATM BTN yang telah registrasi SMS Banking BTN berhak untuk menggunakan dan memperoleh fasilitas m-BTN.
2. Untuk dapat menggunakan fasilitas m-BTN, Nasabah harus memiliki SIM Card Operator Selular tertentu atau meng-install aplikasi i-Mobile BTN dan Password m-BTN yang dipilih sendiri pada saat Nasabah melakukan registrasi di smartphone nasabah melalui sms, kirim sms ke 3555 dengan format DAFTARMOBILE.

**C. KETENTUAN PENGGUNAAN**

1. Nasabah dapat menggunakan fasilitas m-BTN untuk mendapatkan informasi mengenai produk dan layanan BTN, dan atau melakukan transaksi perbankan yang telah disediakan oleh BTN.
2. Melalui m-BTN, Nasabah dapat mengakses rekening yang terhubung dengan Kartu ATM BTN yang digunakan untuk registrasi m-BTN;
3. Perintah/instruksi yang diberikan oleh

Tolak Setuju

Sumber: BTN *Mobile Banking*, 2018

Gambar 3.2.2 Syarat dan ketentuan BTN *Mobile Banking*

5. *Create password* untuk mengakses aplikasi BTN *mobile banking* pada kolom “*Password*”, *password* terdiri dari 8 karakter yang terdiri dari kombinasi huruf dan angka. Masukan kembali *password* yang sama pada kolom “Masukan ulang *password*” kemudian pilih menu “Aktivasi”



Silahkan masukkan 8 karakter alfanumerik untuk kombinasi password anda

Password

Masukkan ulang Password

Batal Aktivasi

Sumber: BTN *Mobile Banking*, 2018

Gambar 3.2.2 *Create password* pada BTN *Mobile Banking*

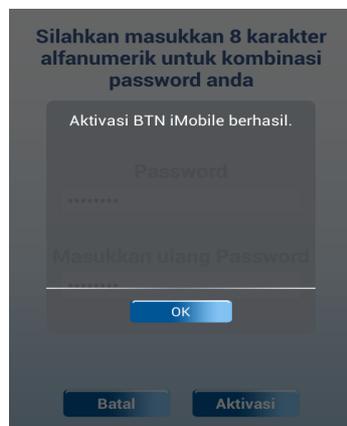
6. Untuk otoritas aktivasi masukan PIN yang terdiri dari 6 digit angka yang telah dibuat ketika melakukan registrasi *BTN mobile banking*



Sumber: *BTN Mobile Banking*, 2018

Gambar 3.2.2 *Input 6 digit pin yang dibuat saat registrasi*

7. Setelah selesai memasukan 6 digit pin maka akan tampil notifikasi aktivasi telah berhasil, yang berarti anda sudah dapat menggunakan *BTN Mobile Banking*



Sumber: *BTN Mobile Banking*, 2018

Gambar 3.2.2 *Aktivasi BTN Mobile Banking telah berhasil*

8. Setelah aktivasi berhasil, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi melalui *BTN Mobile Banking*.

### 3.2.3 Jenis-Jenis Transaksi

Berikut merupakan jenis-jenis transaksi yang ada di *BTN Mobile Banking*:

1. Informasi rekening

Informasi rekening ini digunakan untuk melihat secara detail jumlah saldo yang ada didalam rekening tabungan.

2. QR Pay

Sistem pembayaran elektronik dengan memindai *QR Code (Quick Response Code)*, jenis transaksi ini dapat digunakan untuk transaksi di outlet (gerai) maupun *e-commerce* (perdagangan online).

3. Transfer

Transfer merupakan kegiatan mengirim atau memindahkan sejumlah dana tertentu dari pengguna rekening bank yang sama atau yang lain.

4. Pembayaran

Pada *BTN Mobile Banking*, menu pembayaran ini dapat digunakan untuk pembayaran telepon, pembayaran pinjaman, listrik, TV berlangganan, kartu kredit, pajak kendaraan bermotor, virtual account, dan juga pembayaran pajak.

5. Pembelian

Pada *BTN Mobile Banking*, menu pembelian ini dapat digunakan untuk isi ulang pulsa, *top-up GO-PAY*, listrik, dan juga pembelian pulsa internet Telkomsel

## 6. Layanan Nasabah

Pada menu layanan nasabah ini terdapat *inbox* yang berisi konfirmasi atas transaksi yang telah dilakukan, dan juga terdapat menu ubah pin yang dapat digunakan untuk mengubah pin lama ke pin baru dengan memasukan 6 digit numerik.

## 7. Suku Bunga dan Kurs

Pada menu ini terdapat informasi suku bunga dan kurs yang selalu di *update* setiap ada perubahan.

### 3.2.4 Proses Transaksi pada BTN *Mobile Banking*

#### A. Informasi Rekening

1. Klik pada menu informasi rekening
2. Informasi saldo yang ada pada rekening tabungan akan tertera secara detail



Sumber: BTN *Mobile Banking*, 2018

Gambar 3.2.4 Informasi rekening pada BTN *Mobile Banking*

## B. QR Pay (*Quick Response Code*)

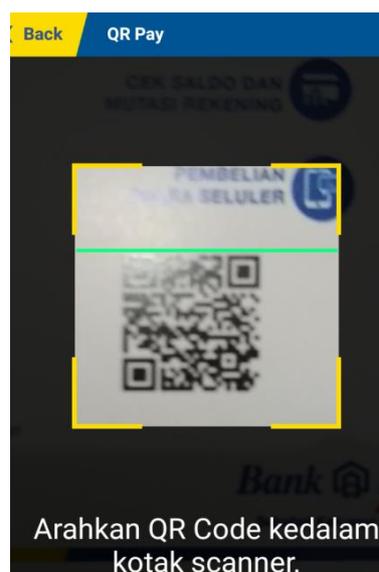
1. Klik pada menu QR Pay untuk melakukan pembayaran elektronik dengan memindai QR Code



Sumber: *BTN Mobile Banking*, 2018

Gambar 3.2.4 Tampilan awal *BTN Mobile Banking*

2. Arahkan QR Code kedalam kotak *scanner*, pastikan kode dapat terbaca. Jika sudah terbaca maka dengan otomatis pembayaran dapat dilakukan



Sumber: *BTN Mobile Banking*, 2018

Gambar 3.2.4 Memindai QR code pada menu QR Pay

### C. Transfer

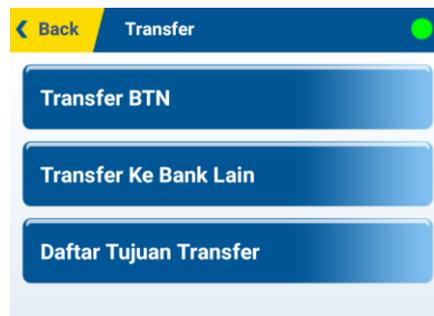
1. Klik pada menu transfer untuk melakukan transfer ke sesama pemilik rekening Bank BTN atau bank lain



Sumber: *Mobile Banking BTN*, 2018

Gambar 3.2.4 Tampilan awal BTN *Mobile Banking*

2. Pilih bank tujuan transfer



Sumber: *BTN Mobile Banking*, 2018

Gambar 3.2.4 Pilihan menu transfer pada BTN *Mobile Banking*

3. Jika transfer dengan sesama pemilik rekening tabungan di Bank BTN. Masukkan nomor rekening tujuan, jenis mata uang, serta nominal transfer lalu klik “kirim”

Sumber: *BTN Mobile banking*, 2018

Gambar 3.2.4 Menu transfer ke sesama pengguna rekening BTN pada *BTN Mobile Banking*

4. Jika transfer ke bank lain, ketik nomor rekening tujuan, lalu pilih bank tujuan transfer, isi bagian jumlah transfer dan nomor referensi nasabah bisa berupa nomor *handphone* atau nomor yang berkaitan dengan pihak pengirim.

Sumber: *BTN Mobile banking*, 2018

Gambar 3.2.4 Menu transfer ke rekening bank lain pada *BTN Mobile Banking*

#### D. Pembayaran

1. Klik pada menu pembayaran untuk melakukan pembayaran telepon, pembayaran pinjaman, listrik, TV berlangganan, kartu kredit, pajak kendaraan bermotor, virtual account, dan juga pembayaran pajak.



Sumber: *BTN Mobile banking*, 2018

Gambar 3.2.4 Klik menu pembayaran pada *BTN Mobile Banking*

2. Pilih salah satu menu pembayaran yang akan dilakukan



Sumber: *BTN Mobile banking*, 2018

Gambar 3.2.4 Menu pembayaran pada *BTN Mobile Banking*

3. Untuk pembayaran telepon, cukup masukan nomor telepon lalu pilih operator yang disediakan, Lalu pilih kirim maka transaksi akan berhasil.



Sumber: *BTN Mobile Banking*, 2018

Gambar 3.2.4 Menu pembayaran telepon

4. Menu pembayaran pinjaman pada *BTN Mobile banking* diperuntukan kepada nasabah kredit KPR Bank BTN, caranya cukup dengan memasukan nomor rekening pinjaman, lalu pilih *KPR Loan* selanjutnya tekan kirim, maka transaksi akan sukses.



Sumber: *BTN Mobile Banking*, 2018

Gambar 3.2.4 Menu pembayaran pinjaman pada *BTN Mobile Banking*

5. Menu pembayaran listrik, pada menu ini terdapat dua pilihan penerima pembayaran yaitu PLN *Postpaid* (pasca bayar) dan PLN Non-Taglis yang digunakan untuk pembayaran tagihan non-listrik, setelah memasukan nomor pelanggan lalu memilih dari kedua pembayaran diatas lalu klik kirim, maka transaksi akan berhasil.



Sumber: *BTN Mobile Banking*, 2018

Gambar 3.2.4 Menu pembayaran listrik

6. Menu pembayaran TV (Televisi) berlangganan, pada menu ini cukup memasukan nomor pelanggan dan pilih penyedia layanan, Bank BTN hanya bekerjasama dengan *MNC Vision*, setelah itu klik kirim maka transaksi akan sukses.

Sumber: *BTN Mobile Banking*, 2018

Gambar 3.2.4 Menu pembayaran TV berlangganan

7. Menu pembayaran kartu kredit ini dapat digunakan untuk pembayaran kartu kredit pada bank BTN, BNI, BUKOPIN, BRI, Citibank, Maybank, PERMATA, Bank HSBC, OCBC NISP, dan bank CIMB NIAGA. Hanya dengan memasukkan nomor kartu kredit dan nominal pembayaran maka transaksi akan berhasil

Sumber: *BTN Mobile Banking*, 2018

Gambar 3.2.4 Menu pembayaran kartu kredit

8. Untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor, cukup dengan memasukan nomor polisi, nomor mesin dan kode pos lalu klik kirim maka pajak akan langsung terbayarkan dengan praktis dan efisien. Menu *re-print* digunakan untuk mencetak ulang pembayaran pajak bermotor yang sudah kita lakukan, dan menu *samsat online* nasional dapat digunakan juga untuk pembayaran pajak secara online hanya saja kita harus memiliki kode bayar terlebih dahulu



Sumber: BTN *Mobile banking*, 2018

Gambar 3.2.4 Menu pembayaran pajak kendaraan bermotor

9. Menu pembayaran *virtual account* digunakan oleh pelanggan untuk membayar tagihannya sehingga termonitor secara *online real time* terhadap hasil pembayaran, hanya memasukan nomor *virtual account* lalu klik kirim maka transaksi akan berhasil.



Sumber: BTN *Mobile Banking*, 2018

Gambar 3.2.4 Menu pembayaran *virtual account*

10. Pembayaran pajak MPN (Modul Penerima Negara) dapat dilakukan menggunakan *BTN Mobile Banking*, setelah *billing system* menerbitkan kode *billing* untuk pembayaran atau penyetoran maka transaksi pembayaran pajak, bea cukai, dan bukan pajak dapat dilakukan menggunakan menu pembayaran pajak MPN pada *BTN Mobile Banking*.



Sumber: *BTN Mobile Banking*, 2018

Gambar 3.2.4 Menu pembayaran pajak MPN

## E. Pembelian

1. Klik pada menu pembelian untuk melakukan isi ulang pulsa, *top-up* *GO-PAY*, listrik, dan juga pembelian pulsa internet Telkomsel



Sumber: *BTN Mobile banking*, 2018

Gambar 3.2.4 Klik menu pembelian pada *BTN Mobile Banking*

2. Pilih salah satu menu pembelian yang akan dilakukan



Sumber: BTN *Mobile banking*, 2018

Gambar 3.2.4 Menu pembelian pada BTN *Mobile Banking*

3. Untuk pembelian isi ulang pulsa cukup memasukkan nomor telepon dan tipe *voucher*, *voucher* yang tersedia adalah Indosat, Telkomsel dan XL, lalu pilih nominal pembelian pulsa lalu klik kirim dan transaksi akan segera diproses.



Sumber: BTN *Mobile Banking*, 2018

Gambar 3.2.4 Menu pembelian isi ulang pulsa

4. Menu pembelian *Top Up GO-PAY* dapat digunakan untuk pengisian saldo GO-PAY bagi *customer* ataupun *driver*, caranya masukan nomor telepon yang teregistrasi lalu tuliskan nominal pembelian dan klik kiri

Sumber: BTN *Mobile Banking*, 2018

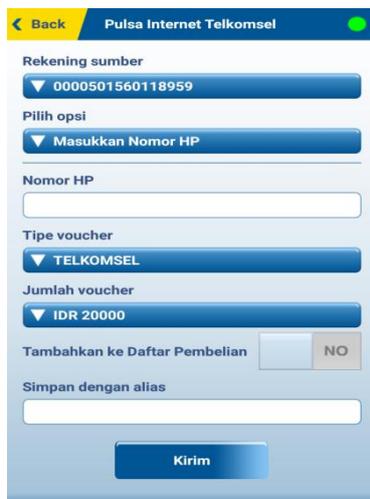
Gambar 3.2.4 Menu pembelian *Top Up GO-PAY*

5. Untuk menu transaksi PLN *Prepaid* (prabayar) cukup memasukan nomor meter lalu klik kirim, setelah itu kita akan diminta untuk mengisi nominal yang akan ditransaksikan.

Sumber: BTN *Mobile Banking*, 2018

Gambar 3.2.4 Menu pembelian PLN *Prepaid*

6. Menu pembelian pulsa internet Telkomsel terdapat pada BTN *Mobile Banking*, caranya sangat mudah hanya memasukan nomor telepon lalu pilih nominal *voucher* yang akan dibeli, lalu klik kirim dan transaksi akan segera diproses.



Sumber: BTN *Mobile Banking*, 2018

Gambar 3.2.4 Menu pembelian pulsa internet telkomsel

## F. Layanan Nasabah

1. Klik pada menu layanan nasabah akan terdapat *inbox* yang berisi konfirmasi atas transaksi yang telah dilakukan, dan juga terdapat menu ubah pin yang dapat digunakan untuk mengubah pin lama ke pin baru dengan memasukkan 6 digit numerik.
2. *inbox* digunakan untuk konfirmasi transaksi yang telah dilakukan



Sumber: BTN *Mobile banking*, 2018

Gambar 3.2.4 Pilihan menu layanan nasabah pada BTN *Mobile Banking*

3. Menu ubah pin digunakan untuk mengubah pin rekening, *input* 6 *digit* numerik pin lama lalu *input* kembali 6 *digit* pin baru, dan ulangi kembali dengan memasukan 6 *digit* pin baru lalu pilih “Ok” dan pin rekening akan otomatis terganti



Sumber: BTN *Mobile banking*, 2018

Gambar 3.2.4 Menu ubah pin pada BTN *Mobile Banking*

#### G. Suku bunga dan kurs

1. Pilih menu suku bunga dan kurs untuk mengetahui informasi suku bunga dan kurs yang selalu di *update* setiap terdapat perubahan.
2. Maka akan tampil menu seperti ini



Sumber: BTN *Mobile banking*, 2018

Gambar 3.2.4 Pilihan menu suku bunga dan kurs pada BTN *Mobile Banking*

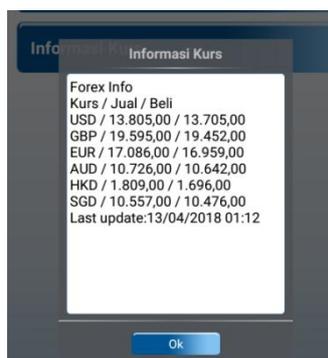
4. Klik pada “Informasi Suku Bunga” maka akan muncul informasi *update* suku bunga



Sumber: *BTN Mobile banking*, 2018

Gambar 3.2.4 Update suku bunga pada *BTN Mobile Banking*

5. Klik “Informasi Kurs” maka akan muncul informasi kurs terbaru



Sumber: *BTN Mobile banking*, 2018

Gambar 3.2.4 Update informasi kurs pada *BTN Mobile Banking*

Berikut merupakan proses dari transaksi *BTN Mobile Banking*, menu yang disediakan sudah sangat lengkap dan beragam. Dengan *BTN Mobile Banking* nasabah tidak perlu datang langsung ke kantor Bank BTN Kantor Cabang Yogyakarta untuk melakukan transaksi, karena dengan *BTN Mobile Banking* semua kegiatan transaksi akan lebih mudah dan efe

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah dibuat, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Bank BTN Kantor Cabang Yogyakarta telah menerapkan layanan BTN *Mobile Banking*, hal ini dilakukan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke bank atau ATM. Dengan berbagai kemudahan lain yaitu dapat diakses dalam waktu 24 jam, fitur yang sederhana dan dapat meminimalisasi resiko penipuan. Untuk dapat menggunakan layanan BTN *Mobile Banking*, nasabah cukup memiliki rekening tabungan pada Bank BTN dan melengkapi formulir untuk layanan *mobile banking* pada *customer service*, *customer service* berperan penting untuk menyampaikan cara penggunaan BTN *Mobile Banking* serta transaksi apa saja yang dapat dilakukan pada BTN *Mobile Banking*.
2. BTN *Mobile Banking* menyediakan tujuh menu layanan transaksi yaitu menu informasi rekening, QR *pay*, transfer, pembayaran, pembelian, layanan nasabah serta menu informasi suku bunga dan kurs yang selalu di update setiap terjadi perubahan. Proses pada setiap menu layanan transaksi berbeda-beda namun dengan pengaplikasian fitur yang sederhana maka nasabah dapat menggunakannya tanpa banyak masalah, selain itu terdapat banyak menu layanan pada BTN *Mobile Banking* yang dapat digunakan

oleh nasabah sehingga dapat memberikan kemudahan serta efisiensi waktu nasabah.

#### **4.2 Saran**

Bedasarkan isi pembahasan tersebut, saran yang dapat diberikan kepada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Yogyakarta agar menjadi bank yang lebih baik kedepannya, saran yang diberikan antara lain:

1. Sosialisasi mengenai penggunaan *BTN Mobile Banking* seharusnya lebih digiatkan untuk memberikan kemudahan kepada nasabah Bank BTN untuk melakukan berbagai transaksi.
2. Bank BTN seharusnya memberikan lebih banyak lagi menu transaksi agar menu layanan transaksi pada *BTN Mobie Banking* terlihat lebih unggul dibandingkan bank lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bank Tabungan Negara. 2018. *BTN Mobile Banking*, diakses pada 5 Maret 2018 di <https://www.btn.co.id/Conventional/Product-Links/Produk-BTN/E-Channel/E-Banking/BTN-Mobile-Banking>
- Hasibuan S.P.,Malayu. 2008. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Grafindo
- Kasmir. 2012. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi revisi 2012, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Martin, Brown, DeHayes, Hoffer & Perkins, 2005: 194
- Republik Indonesia. 1998. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan*. Sekretariat Negara. Jakarta
- Riswandi. Budi Agus. 2005. *Aspek Hukum Internet Banking*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Setiawan, P. 2015. 10 Pengertian Teknologi Menurut para Ahli, diperoleh pada 10 Desember 2017 di <http://www.gurupendidikan.co.id/10-pengertian-teknologi-informasi-menurut-para-ahli/>
- Stice & Skousen. 2007. *Akuntansi Keuangan*. Edisi Enam Belas. Jakarta :Salemba Empat
- Susanto, Himawan. 2004. *Strategi Pemasaran*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama

PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk  
Kantor Cabang Yogyakarta  
Jl. Jend. Sudirman No. 71 Yogyakarta 55223  
Telp. (0274) 588888 (hunting)  
Facs : (0274) 561289  
www.btn.co.id



## **SURAT KETERANGAN**

No. 23/ISK/YK.II/OPR-GA/IV/2018

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

1. **Nama** : Anindya Reza Maslida
2. **NIM** : 15213061
3. **Jurusan** : Perbankan dan Keuangan
4. **Perguruan Tinggi** : Universitas Islam Indonesia

Pernah melaksanakan magang di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Yogyakarta dari tanggal **05 Maret s/d 06 April 2018**. Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 09 April 2018

**PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO), Tbk.  
KANTOR CABANG YOGYAKARTA**

**NGADILAN**  
Operation Head

**Rizza E. Khrumawan**  
General Administration Head