

**PROSES TRANSAKSI *MOBILE BANKING*
PADA BTN KCPS MAGELANG**

Laporan Magang



Disusun oleh:

Elma Elviananingsih

1521078

Program Studi Keuangan dan Perbankan

Program Diploma III Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia

2018

PROSES *MOBILE BANKING*
PADA BTN KCPS MAGELANG

Laporan Magang

**Laporan Magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat
menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Ekonomi**

Universitas Islam Indonesia

Disusun Oleh

Elma Elviananingsih

15213078

Program Studi Keuangan dan Perbankan

Program Diploma III Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia

2018

**HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN MAGANG**

**PROSES *MOBILE BANKING*
PADA BTN KCPS MAGELANG**



Disusun oleh :

Nama : Elma Elviananingsih

No. Mahasiswa : 15213078

Jurusan : Perbankan Dan Keuangan

Telah di setujui oleh dosen pembimbing

Pada tanggal : 4 Juni 2018

Dosen pembimbing



(Nur Elyanawati E R, SE., MM)

PERNYATAN BEBAS PENJIPLAKAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini di tulis 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 atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku .

Yogyakarta, 4 Juni 2018



Penulis

(Elma Elviananingsih)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir sesuai yang diharapkan dan tepat waktu. Tugas Akhir disusun berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan di Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Jl Tentara No. 5 RT. 01 RW. 01, Kemirirejo, Tengah Kemirirejo, Magelang, Magelang Tengah, Kota Magelang, Jawa Tengah 56121. Kegiatan pengamatan dilakukan bersamaan dengan Praktik Kerja Lapangan yang dimulai pada tanggal 1 Maret 2018 sampai dengan 29 Maret 2018.

Tugas Akhir merupakan syarat wajib yang harus ditempuh mahasiswa D3 Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Selain untuk menuntaskan program studi yang penulis tempuh, Tugas Akhir ternyata sangat bermanfaat bagi penulis baik dari segi akademik maupun pengalaman yang tidak dapat penulis dapatkan di bangku perkuliahan sebelumnya.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini dapat berjalan dengan lancar tentunya karena bantuan, dukungan, dan kerja sama berbagai pihak. Untuk itu dengan kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu.
2. Kedua orangtua yang selalu memberikan dukungan serta doanya sehingga laporan tersebut dapat diselesaikan tepat waktu.
3. Kepada, Ibu Dra. Nurfauziah, MM., QWP., CEP. Selaku ketua Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

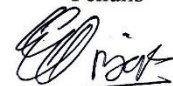
4. Kepada, Bapak Arief Darmawan, SE., MM selaku sekretaris Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
5. Kepada, Ibu Aidha Trisanty, SE., MM, CCS. selaku ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan kemudahan dalam proses magang.
6. Kepada, Ibu Nur Ellyanawati E R, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah membantu, membimbing, mengarahkan serta memberikan kritik dan sarannya selama penulis menyusun Tugas Akhir dan melakukan perbaikan.
7. Kepada, Bapak dan Ibu Staf Pengajar di D3 Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan.
8. Kepada, Bapak Indra Nugraha selaku kepala cabang BTN KCPS Magelang yang telah memberikan izin Magang.
9. Kepada, Ibu Maria Ulfa selaku *operating staff* yang telah memberikan penulis tugas lapangan dan menjadikan penulis memiliki pengalaman kerja lapangan.
10. Kepada, Ibu Destria rani yang telah memberikan penulis kesempatan untuk bertanya mengenai Tugas Akhir dan meminta data untuk kelengkapan Tugas Akhir.
11. Kepada, Bapak Yayan Wahyu Tri Wijayanto yang telah membantu penulis pada pencarian data sehingga Tugas Akhir dapat selesai tepat waktu.

12. Seluruh karyawan BTN KCPS Magelang yang telah menerima dengan baik kehadiran penulis di kantor BTN KCPS Magelang menjalani Magang hingga penyusunan tugas akhir ini selesai tepat waktu.
13. Teman-teman Magang di BTN KCPS Magelang seperti Rijal Aji, Salosa Lana Amruwloh, Muclis Yoga Maulana yang saling membantu selama Magang berlangsung hingga Tugas Akhir selesai.
14. Sahabat yang saling membantu selama proses Tugas Akhir berlangsung seperti Leni Ernawati, Munakhansa Nabila, Tantria Nur, Widiyatri Anggita, Andry Kurniawati, Nila Cahya, Intan Ariesta K.C, Lilis Sabar Saputri hingga Tugas Akhir selesai.
15. Adik, saudara, sahabat, dan pacar yang telah mendoakan dan memberikan dukungan dalam membuat Tugas Akhir.
16. Pihak-pihak yang tidak secara langsung mendukung dalam pembuatan Tugas Akhir ini.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan serta pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang membangun bagi penulis. Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca.

Yogyakarta, 4 Juni 2018

Penulis



(Elma Elviananingsih)

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan Bebas Penjiplakan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	x
Lampiran.	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Dasar Pemikiran	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
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1. Bank.....	6
2.2. Fungsi Bank	7
2.3. Layanan Bank	9
2.4. <i>Mobile Banking</i>	10
2.5. Manfaat <i>Mobile Banking</i>	10
2.6. Hal-Hal Yang Perlu Di Perhatikan Terkait Layanan <i>Mobile Banking</i>	11
BAB III ANALISIS DESKRIPTIF	13
3.1 Data Umum.....	13
3.1.1 Sejarah BTN.	13
3.1.2 Sejarah BTN KCPS Magelang	15
3.1.3 Tujuan Pembentukan BTN	15

3.1.4 Visi, Misi, Etika, dan Semboyan BTN.....	16
3.1.5 Struktur Organisasi BTN KCPS Magelang.....	19
3.1.6 Produk Yang Dapat Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada BTN KCPS Magelang.....	19
3.2 Data Khusus.....	22
3.2.1 <i>Mobile Banking</i>	22
3.2.2 Syarat Pembukaan <i>Mobile Banking</i>	22
3.2.3 Alur Proses Pendaftaran <i>Mobile Banking</i>	23
3.2.4 Fitur – Fitur Yang Tersedia Dalam <i>Mobile Banking</i> BTN KCPS Magelang.....	26
3.2.5 Alur Proses Transaksi Fitur <i>Mobile Banking</i> Pada BTN KCPS Magelang.....	29
3.2.6 Masalah <i>Mobile Banking</i> pada BTN KCPS Magelang	50
3.2.7 Risiko <i>Mobile Banking</i>	52
BAB IV PENUTUP	54
4.1 Kesimpulan	54
4.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

1.1 Jadwal Magang.....	5
3.1 Syarat Pembukaan Produk Tabungan BTN Batara iB.	20
3.2 Syarat Pembukaan Produk Tabungan BTN Prima iB.	21
3.3 Masalah <i>Mobile Banking</i> pada BTN KCPS Magelang.	50
3.4 Risiko <i>Mobile Banking</i>	53

DAFTAR GAMBAR

1.1 Lokasi Magang.....	4
3.1 Strukur Organisasi KCPS Magelang.....	19
3.2 Alur Proses Pendaftaran <i>Mobile Banking</i>	23
3.3 Alur Proses Layanan <i>Mobile Banking</i> Transaksi Informasi Rekening.	29
3.4 Alur Proses Transaksi <i>Transfer</i> Sesama BTN.	31
3.4 Alur Proses Transaksi <i>Transfer</i> Ke Bank Lain.	34
3.6 Alur Proses Transaksi Pembayaran <i>Virtual Account</i>	37
3.7 Alur Proses Transaksi Pembayaran Telepon.....	40
3.8 Alur Proses Layanan <i>Mobile Banking</i> Pembelian Isi Ulang Pulsa.	43
3.9 Alur Proses Layanan Nasabah <i>Inbox</i>	46
3.10 Alur Proses Layanan Nasabah Ubah PIN.	48

LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan Magang.

Lampiran 2: Struk Bukti Pendaftaran *Mobile Banking* Dan Nomor Reff.

Lampiran 3: Alur Proses Pendaftaran *Mobile Banking* BTN Syariah.

Lampiran 4: Kegiatan Marketing Di Salah Satu Toko Emas Di Magelang.

Lampiran 5: Kegiatan Tugas Lapangan Di Area Kawasan Candi Borobudur.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran

Definisi bank menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Perubahan UU Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Bank dalam pengertiannya dalam negara Indonesia di bedakan menjadi dua yaitu bank syariah dan bank konvensional. Bank syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bank konvensional adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang dalam kegiatannya memberikan jasa penukaran uang dan dengan seiring berkembangnya waktu bank menjadi tempat penitipan uang atau barang yang memiliki nilai jual tinggi, dan saat ini fungsi bank bertambah sebagai tempat peminjaman uang. (Kasmir, 2002: 27)

Fungsi atau peran bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dalam bentuk pinjaman, yang menyebabkan bank sangat memiliki peran penting dalam kemajuan perekonomian dan bisnis di Indonesia. Mengingat peran bank yang sangat penting dalam perekonomian saat ini bank tidak hanya melakukan prosedur perbankan secara *face to face* akan tetapi menggunakan teknologi yang saat ini sedang berkembang, karena pada perkembangannya perbankan adalah suatu badan

usaha yang berkembang sangat pesat di dunia, mengingat kemajuan ini didukung dengan teknologi yang semakin berkembang maju.

Awalnya bank melayani nasabah dengan cara bertemu atau nasabah datang ke cabang bank yang disediakan untuk menjadi lebih mudah. Hal ini dikarenakan bank saat ini mulai menggunakan teknologi berbasis komputer. Layanan ini dapat diakses dengan mudah menggunakan internet maupun *mobile banking* yang saat ini sudah banyak di terapkan.

Adanya sistem layanan yang ditawarkan oleh bank saat ini telah banyak memanfaatkan teknologi yang sedang berkembang, mengingat masyarakat saat ini tidak jauh dari teknologi. Sistem yang dimiliki oleh bank yang berkaitan langsung dengan teknologi sangat membantu masyarakat semakin mudah dan cepat dalam melakukan transaksi salah satu yang disediakan oleh bank yang langsung berkaitan dengan teknologi adalah *mobile banking*. *Mobile banking* ini adalah sebuah sistem layanan yang disediakan oleh bank untuk melakukan berbagai transaksi perbankan dan mempermudah layanan perbankan melalui berbagai fitur *mobile banking* yang sudah di sediakan pada ponsel.

Produk tabungan saat ini banyak diminati nasabah dari berbagai kalangan, mulai dari kalangan masyarakat menengah hingga atas dan saat ini masyarakat menyukai hal yang cepat dan mudah, BTN KCPS Magelang memberikan layanan kepada masyarakat dalam transaksi yaitu dengan menggunakan *mobile banking*. *Mobile banking* memudahkan masyarakat dalam transaksi dan menghemat banyak waktu serta fitur-fitur yang disediakan sangatlah mudah dimengerti oleh

masyarakat luas karena sudah terdapat intruksi-intruksi untuk memudahkan penggunaannya.

Produk yang dapat menggunakan sistem layanan *mobile banking* ini hanyalah produk-produk tertentu saja, produk yang disediakan oleh BTN KCPS Magelang yang dapat bertransaksi dengan menggunakan *mobile banking* adalah tabungan batara iB dan tabungan prima iB. Tabungan batara iB merupakan produk simpanan dana yang berakad “*wadi’ah*” (titipan), sedangkan tabungan prima iB adalah produk simpanan yang memiliki akad “Mudharabah Mutlaqah” (investasi).

Berdasarkan uraian terkait penulis memilih Tugas Akhir mengenai “Proses Transaksi *Mobile Banking* Pada BTN KCPS Magelang”.

1.2 Tujuan Magang

1. Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui alur proses pendaftaran layanan *mobile banking* pada BTN KCPS Magelang,
2. Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui fitur transaksi yang ada pada *mobile banking* pada BTN KCPS Magelang.

1.3 Target Magang

1. Target penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memahami alur proses pendaftaran layanan *mobile banking* pada BTN KCPS Magelang,
2. Target penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memahami fitur transaksi yang ada pada *mobile banking* BTN KCPS Magelang.

1.4 Bidang Magang

Bidang magang yang berkaitan dengan *mobile banking* adalah unit *Customer Service* (CS) dan marketing. *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang kepada nasabah dalam menyelesaikan masalah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi. Sedangkan marketing adalah petugas bank yang bertugas untuk memasarkan produk yang disediakan oleh perusahaan kepada masyarakat luas, tujuan marketing memasarkan produk agar masyarakat lebih mengetahui produk dari setiap masing-masing perusahaan.

1.5 Lokasi Magang

Lokasi : Jl Tentara No. 5 RT. 01 RW. 01, Kemirirejo, Tengah Kemirirejo,
Magelang Tengah, Kota Magelang, Jawa Tengah 56121.

Jarak : 13,5 km

Waktu : 35 menit



Gambar 1.1: Lokasi Magang.

Sumber : Google Map.

1.5 Jadwal Magang

Proses penyelesaian Tugas Akhir ini cukup panjang mulai dari pemilihan tempat magang hingga Tugas Akhir di ACC oleh dosen pembimbing, waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian Tugas Akhir selama 4 bulan, dengan jadwal magang sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jadwal Magang.

No	Keterangan	Bulan Februari				Bulan Maret				Bulan April				Bulan Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pemilihan tempat magang																
2	Magang																
3	Penyusunan laporan magang																
4	Bimbingan dosen																
5	ACC																

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Bank

Bank saat ini sangat dibutuhkan dalam perekonomian masyarakat karena dengan bank masyarakat dapat lebih mudah dalam transaksi keuangan, pengertian bank itu sendiri merupakan lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perusahaan, badan usaha, maupun perorangan untuk menyimpan dananya melalui perkreditan dan jasa lainnya, serta menyalurkan kepada masyarakat dengan sistem pembiayaan. (Suyatno, dkk., 2007: 1)

Menurut undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Perubahan UU Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Perbankan Syariah atau Perbankan Islam adalah suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan Syari'ah (hukum Islam). Pembiayaan ini didasari oleh larangan dalam agama Islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram (misal: usaha yang berkaitan dengan produksi makanan atau minuman haram, usaha media yang tidak Islami dll). (Santi, 2015: 222)

Berdasarkan penjabaran di atas mengenai pengertian bank itu sendiri, dapat disimpulkan bahwa bank adalah suatu lembaga yang menghimpun dana dari

masyarakat dan menyalurkan kepada yang membutuhkan dana dengan sistem pembiayaan, pembiayaan yang dilakukan oleh bank bertujuan untuk mengembangkan dana yang ada kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk pinjaman.

2.2 Fungsi Bank

Menurut Undang-undang nomor 7 tahun 1998 fungsi bank dibagi menjadi dua jenis yaitu fungsi utama dan fungsi sampingan.

1) Fungsi Utama Bank

Fungsi utama bank dapat dikategorikan menjadi dua kategori, yaitu :

a. Menghimpun Dana dari Masyarakat.

Bank menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan, deposito, giro dan bentuk simpanan lainnya. Dengan menghimpun dana dari masyarakat bank dapat menjamin keamanan uang karena bank telah dilindungi oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LSP). Produk yang ditawarkan oleh bank terdapat bunga yang berbeda-beda seperti deposito memiliki bunga lebih tinggi dari tabungan, hal ini dapat terjadi dikarenakan nasabah harus menyimpan uangnya dalam jangka waktu tertentu, sedangkan tabungan dapat dilakukan penarikan kapanpun nasabah inginkan.

b. Menyalurkan Dana Kepada Masyarakat.

Bank menyalurkan dana kepada pihak yang membutuhkan melalui sistem kredit atau pinjaman. Produk yang ditawarkan masih berkaitan dengan bunga yang ditawarkan, seperti kredit

memberikan bunga kepada nasabahnya dan kredit yang ditawarkan memiliki beberapa jenis seperti Kredit Tanpa Anggungan (KTA), Kredit Pemilikan Rumah (KPR), Kredit Mobil dan jenis kredit lainnya.

2) **Fungsi Bank Secara Umum.**

Sedangkan fungsi umum bank termasuk layanannya yaitu. (Arifin Imamul, 2007: 143)

a. Mendukung Kelancaran Mekanisme Pembayaran

Peran bank dalam masyarakat sebagai pendukung kelancaran mekanisme, jasa yang ditawarkan untuk menunjang fungsi umum bank seperti transfer dana antar rekening atau beda rekening, pembayaran secara kredit menggunakan kartu kredit, jasa pembayaran tagihan, sarana penyaluran gaji dan lainnya.

b. Mendukung Kelancaran Transaksi Internasional

Bank mempermudah nasabah dalam transaksi internasional yang kesulitan dikarenakan jarak yang jauh, peran bank ini untuk mempermudah transaksi tersebut dengan lebih mudah dan cepat. Bank menyediakan penukaran mata uang asing dalam transaksi internasional.

c. Penciptaan Uang

Uang yang diciptakan oleh bank merupakan uang giral dan uang kartal, dimana proses penciptaan uang diregulasi oleh bank

sentral untuk mengatur jumlah uang beredar yang dapat mempengaruhi perekonomian.

d. Sarana Investasi

Bank saat ini berfungsi sebagai investasi melalui jasa reksa dana atau produk investasi yang disediakan oleh bank, investasi yang ditawarkan dapat berupa perhiasan, emas mata uang asing, saham.

e. Penyimpanan Barang Berharga

Selanjutnya fungsi bank yang disediakan adalah penyimpanan barang berharga, seperti surat-surat berharga perhiasan, emas, dan sejenisnya dengan menyewa *safe deposit box*.

Sedangkan fungsi bank menurut UU No. 10 Tahun 1998, Sebagai tempat menghimpun dana dari masyarakat, bank bertugas mengamankan uang tabungan dan deposito berjangka serta simpanan dalam rekening koran atau giro. Sebagai penyalur dana atau pemberi kredit, bank memberikan kredit bagi masyarakat yang membutuhkan terutama untuk usaha-usaha produktif. (Santi, 2015).

2.3 Layanan Bank

Bank selalu memudahkan nasabah dalam bertransaksi salah satunya adalah layanan *mobile banking*, *mobile banking* merupakan layanan yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Transaksi yang dapat digunakan dengan menggunakan *mobile banking* adalah transfer, cek saldo, pembayaran, pembelian, dengan demikian nasabah tidak perlu mendatangi kantor bank atau ATM untuk melakukan transfer dan cek saldo. Sedangkan untuk pembelian yang dapat

dilakukan transaksi adalah pembelian pulsa, pembelian tiket pesawat, pembelian tiket kereta, dengan menggunakan layanan *mobile banking* nasabah tidak diwajibkan mendatangi tempat tujuan karena dapat dilakukan pembelian dengan menggunakan layanan *mobile banking*. Dan untuk pembayaran yang dapat dilakukan dengan *mobile banking* adalah pembayaran PDAM, pembayaran PLN, pembayaran pajak.

2.4 *Mobile Banking*

Terkait layanan yang disediakan oleh bank saat ini bank telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankannya dengan menciptakan media layanan transaksi perbankan salah satunya *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan terobosan yang menarik karena dapat dilakukan 24 jam dan transaksi perbankan dapat dilakukan dimana saja, selama nasabah dapat mengakses *mobile banking* dengan layanan internet. (Febrianta,dkk. 2016: 2)

2.5 *Manfaat Mobile banking*

Layanan *mobile banking* memberikan kesempatan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui ponsel pintar (*smartphone*). Layanan ini bermanfaat untuk memberikan kepuasan kepada nasabah atas produk dan jasa yang diberikan bank. Berdasarkan survei yang dilakukan, diperoleh dari data jumlah pengguna *mobile banking* di Indonesia mencapai 19,9 juta nasabah dari delapan bank besar di Indonesia, seperti Mandiri, BRI, BCA, BNI, CIMB Niaga, Danamon, Permata, Panin. Kedelapan bank di Indonesia tersebut berdasarkan aset yang dimilikinya (Sharingvision, 2014, Otoritas Jasa Keuangan, 2015). Dengan

aplikasi *mobile banking* kita dapat secara langsung mengetahui informasi rekening kita tanpa harus datang ke bank, serta kita dapat mengetahui informasi kurs saat ini.

2.6 Hal-hal yang Perlu Diperhatikan Terkait Layanan Kepuasan *Mobile Banking*

Hal yang perlu diperhatikan oleh bank terkait kepuasan layanan *mobile banking* dalam memberikan layanan perbankan *mobile banking* harus memperhatikan beberapa hal (Turban,2012) :

1. Fitur yang ada dalam *mobile banking* harus dapat digunakan secara mudah.
2. Menyediakan *multi-platform operation system* dari *gadget* yang dimiliki nasabah, sehingga layanan *mobile banking* dapat digunakan lebih luas.
3. Kemampuan administrasi mulai dari pendaftaran, pemakaian (*user*) baru, aktivitas pemakaian, proses *download*.
4. Aplikasi harus aman, untuk memastikan kerahasiaan data dan transaksi nasabah agar terjaga.
5. Penggunaan jaringan operator yang optimal.

Dengan demikian kepuasan nasabah dalam penggunaan *mobile banking* dilihat dari seberapa banyak fitur-fitur yang disediakan oleh bank BTN Syariah dan dijamin keamanannya oleh bank BTN Syariah, dan nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* dapat dengan mudah dan cepat, karena mudahnya penggunaan layanan *mobile banking* dan banyak pengguna layanan *mobile banking*, maka *mobile banking* mempermudah dalam pendafrannya

dengan cara *download* melalui *smartphone* dan mendaftarkan sesuai petunjuk yang ada dengan demikian sudah dapat melakukan transaksi dengan *mobile banking*, manfaat penggunaan *mobile banking* adalah dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja selama jaringan internet tersedia.

Kepuasan nasabah sangat penting diperhatikan karena dengan nasabah merasa puas atau tidak akan suatu layanan yang disediakan bank, maka bank dapat melihat tolak ukur ketertarikan akan suatu layanan yang disediakan bank. Apabila nasabah merasa tidak puas akan suatu layanan yang disediakan, maka bank dapat memperbaiki layanan tersebut demi menambah kepuasan nasabah.

BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah BTN

Bank merupakan suatu lembaga yang berfungsi untuk menghimpun dan menyalurkan dana dari masyarakat untuk masyarakat yang membutuhkan dana dalam bentuk pembiayaan. Di Indonesia terdapat beberapa bank yang dibawah oleh Bank Umum Milik Negara (BUMN) seperti Bank Negara Indonesia (BNI), Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Tabungan Negara (BTN), Bank Mandiri.

Dalam penulisan ini difokuskan pada BTN, BTN merupakan bank yang bergerak sebagai sarana menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan pembiayaan, kredit yang bertujuan untuk meningkatkan taraf perekonomian masyarakat. BTN berdiri pada masa pemerintahan Hindia Belanda di tahun 1897 yang pada awalnya BTN mempunyai empat cabang yaitu: Jakarta, Surabaya, Medan, Makasar. Dan pada tahun 1940 BTN sempat berhenti beroperasi dikarenakan serangan Jepang yang membuat penarikan dana besar-besaran yang membuat BTN beberapa masalah keuangan, namun di tahun 1941 BTN mulai beroperasi kembali seperti semula dikarenakan perekonomian dilihat semakin membaik.

BTN pernah berubah nama sebagai Bank Tabungan Pos di tanggal 9 Februari 1950, namun pada tahun 1963 pemerintah mengeluarkan Perpu Nomor 4 tahun 1963 yang menyatakan penggantian nama Bank Tabungan Pos menjadi Bank Tabungan Negara tahun 1974 BTN memberikan pelayanan tambahan yaitu Kredit

Pemilikan Rumah (KPR) dan untuk pertama kalinya penyaluran KPR yaitu tanggal 10 Desember 1974, karena hal ini tanggal 10 Desember diperingati sebagai hari KPR bagi BTN. Bentuk hukum BTN mengalami perubahan dengan disalurkan PP NO. 24 Tahun 1992 tanggal 29 April 1992 menjadi perseroan. Sejak itu nama BTN menjadi Bank Tabungan Negara (Persero) atau BTN, dan pemerintah menetapkan Bank BTN sebagai Bank Umum Milik Negara (BUMN) dengan fokus bisnis pembiayaan rumah tanpa subsidi.

Tanggal 14 Februari 2005 mengeluarkan unit usaha baru yang berbasis Syariah atau lebih sering di sebut Unit Usaha Syariah (UUS), Unit Usaha Syariah BTN hadir dalam bentuk Divisi Syariah pada tanggal 04 November 2004, tujuan dirikan Unit Usaha Syariah adalah untuk melayani masyarakat dalam bentuk layanan atau produk dengan prinsip syariah. Kantor cabang pertama BTN Syariah berada di Jakarta yang selanjutnya Kantor Cabang BTN ke dua berdiri di Bandung pada tanggal 28 Februari 2005, yang ketiga berada di Surabaya pada tanggal 17 Maret 2005, yang keempat berada di Yogyakarta pada tanggal 4 April 2005, dan yang kelima di Makasar pada tanggal 11 April 2005. Dengan seiring berjalanya waktu BTN membuka kantor cabang dibeberapa daerah, Kantor Cabang Syariah sebanyak 22 KCS, Kantor Cabang Pembantu Syariah sebanyak 21 KCPS, Kantor Layanan Syariah sebanyak 240 KLS.

BTN Syariah yang merupakan bagian dari Bank Tabungan Negara Konvensional yang merupakan Bank BUMN, BTN Syariah menjalankan fungsi intermediasi dengan menghimpun dana dari masyarakat melalui produk giro, tabungan dan deposito serta menyalurkan kembali melalui sektor Riil melalui

berbagai produk pembiayaan KPR, Multiguna, Investasi dan modal kerja. Sesuai dengan Motonya “ Maju dan Sejahtera Bersama “, maka Bank Tabungan Negara Syariah mengutamakan prinsip keadilan dan kesetaraan dalam penerapan imbalan bagi hasil antara nasabah dan bank. Tujuan didirikan Unit Usaha Syariah adalah untuk melayani masyarakat dalam bentuk layanan atau produk dengan prinsip syariah.

3.1.2 Sejarah BTN KCPS Magelang

Salah satunya adalah Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Syariah Magelang (BTN KCPS Magelang). BTN KCPS Magelang ini berdiri pada awal Januari 2018, BTN yang lokasi berada di Jl Tentara No. 5 RT. 01 RW. 01, Kemirirejo, Tengah Kemirirejo, Magelang, Magelang Tengah, Kota Magelang, Jawa Tengah 56121 ini adalah sebagai Kantor Cabang Pembantu, kantor tersebut berdiri Januari 2018 yang tepatnya pada bulan Maret 2018 ini adalah sebagai 3 bulan pertama. Dimana pelayanan dan sistem di BTN KCPS Magelang masih dalam proses pengembangan, mengingat dikawasan Magelang BTN KCPS Magelang adalah bank pertama yang berdiri dengan menggunakan prinsip Syariah yang masih membutuhkan banyak strategi untuk memberi pengetahuan oleh masyarakat sekitar Magelang mengenai Bank yang menggunakan prinsip Syariah.

3.1.3 Tujuan Pembentukan BTN

Setiap perusahaan akan mendirikan usaha barunya tentu memiliki tujuan untuk mendirikannya, salah satunya dibidang keuangan, tujuan berdirinya BTN yaitu:

- a. Memperluas dan menjangkau segmen masyarakat yang menghendaki produk perbankan syariah.
- b. Meningkatkan daya saing Bank BTN dalam layanan jasa perbankan.
- c. Mempertahankan loyalitas nasabah Bank BTN yang menghendaki transaksi perbankan berdasarkan prinsip syariah.
- d. Memberikan keseimbangan dalam pemenuhan segmen *stakeholder* serta memberikan ketentraman pada segenap nasabah dan pegawai.

3.1.4 Visi, Misi, Etika Dan Semboyan BTN

1) Visi BTN

Visi BTN Syariah Mendukung visi BTN Konvensional, yakni “Menjadi Bank Syariah yang terdepan di Indonesia dalam pembiayaan perumahan dan industri ikutannya”.

2) Misi BTN

Misi BTN Syariah menunjang misi BTN Konvensional, yakni :

- a. Memberikan produk dan pelayanan jasa unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri terkait, pembiayaan konsumsi, usaha kecil menengah.
- b. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis teknologi tertinggi.
- c. Menyiapkan dan mengembangkan *Human Capital* yang berkualitas, profesional dan memiliki integritas tinggi.

- d. Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *Good Corporate Governance* untuk meningkatkan *Stakeholder value*.
- e. Memperdulikan kepentingan masyarakat dan lingkungan.

3) Etika Dalam Kinerja BTN

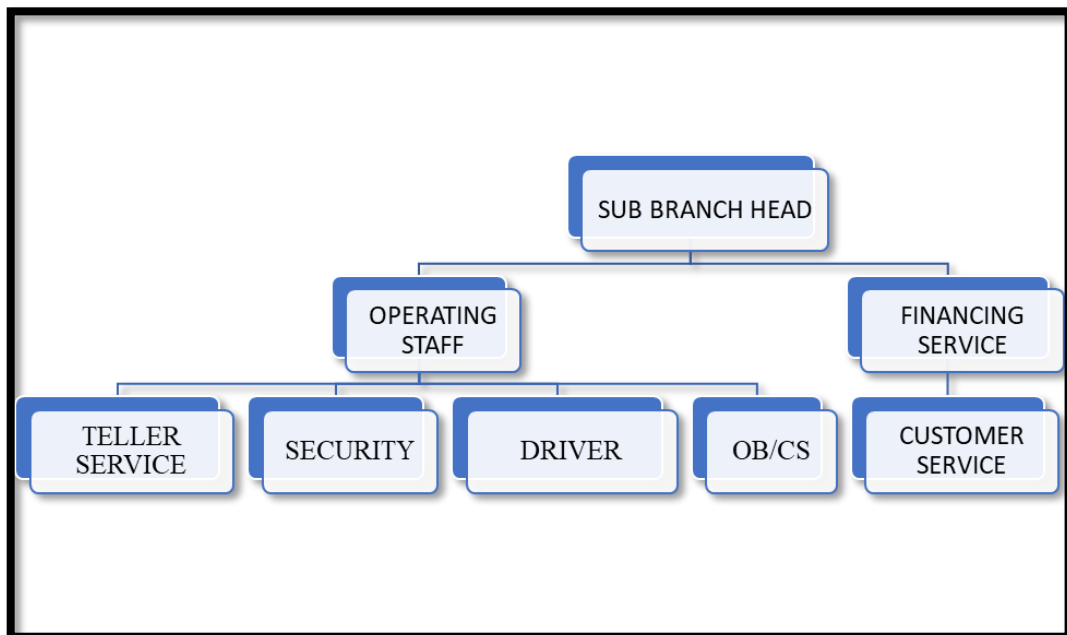
Dalam Bank Tabungan Negara terdapat beberapa etika yang harus diterapkan dalam kinerja bank, etika yang harus diterapkan adalah sebagai berikut:

- a. Patuh dan taat pada ketentuan serta UU dan peraturan yang berlaku.
- b. Melaksanakan pencatatan transaksi yang berkaitan dengan kegiatan BTN secara benar sebagai wujud dari sikap profesionalisme dan sikap amanah.
- c. Berlomba dalam kebaikan untuk memberikan yang terbaik kepada semua *stakeholder*.
- d. Menghindari dari keterlibatan dalam pengambilan keputusan dalam hal terdapat pertentangan kepentingan.
- e. Menjaga kerahasiaan nasabah dan BTN.
- f. Memperhitungkan dampak yang merugikan dari setiap kebijakan yang ditetapkan BTN terhadap keadaan ekonomi, sosial dan lingkungan.
- g. Tidak melakukan perbuatan tercela yang dapat merugikan citra profesinya.

4) Semboyan dan Pedoman Budaya Kerja BTN Syariah

Semboyan dan pedoman bagi seluruh karyawan Bank Tabungan Negara atau dapat disebut sebagai Pola Prima dalam melaksanakan tugasnya, yang merupakan singkatan dari:

1. Pelayanan Prima
 - a. Ramah, sopan, dan bersahabat.
 - b. Peduli, proaktif, dan cepat tanggap.
2. Inovasi
 - a. Berinisiatif melakukan penyempurnaan.
 - b. Berorientasi menciptakan nilai tambah.
3. Keteladanan
 - a. Menjadi contoh berperilaku baik dan benar.
 - b. Memotivasi penerapan nilai-nilai budaya kerja.
4. Profesionalisme
 - a. Kompeten dan bertanggung jawab.
 - b. Bekerja cerdas dan tuntas
5. Integritas
 - a. Konsisten dan disiplin.
 - b. Jujur dan berdedikasi.
6. Kerjasama
 - a. Tulus dan terbuka.
 - b. Saling percaya dan menghargai.



3.1.5 Struktur Organisasi BTN KCPS Magelang

Gambar 3.1: Struktur Organisasi BTN KCPS Magelang

Sumber : BTN KCPS Magelang

3.1.6 Produk Yang Dapat Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada BTN KCPS Magelang

Tidak semua produk yang ada di BTN KCPS Magelang dapat mendaftarkan layanan *mobile banking*, hanyalah beberapa produk tabungan yang dapat untuk mendaftarkan *mobile banking* di antaranya yaitu:

- a. Tabungan BTN Batara iB.

Tabungan BTN Batara iB adalah produk simpanan dana dengan menggunakan akad “*Wadi’ah*” (Titipan), dan bank dapat memberikan bonus sesuai kebijakan bank itu sendiri. Produk Tabungan BTN Batara iB ini diperuntukan untuk nasabah perorangan maupun lembaga, serta tujuan dari produk ini untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari,

penyetoran dan penarikan Tabungan BTN Batara iB dapat dilakukan di kantor BTN Syariah maupun Konvensional. Produk ini diperuntukan untuk kalangan menengah kebawah mengingat produk Tabungan BTN Batara iB ini setoran awal yang harus dibayarkan nasabah adalah sebesar Rp. 100.000 dan dikenakan biaya administrasi cukup Rp.5.000,00.

Syarat Pembukaan Produk Tabungan BTN Batara iB adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1: Syarat Pembukaan Produk Tabungan BTN Batara iB

No	Jenis Lembaga	Persyaratan
1.	Perorangan	
	Warga Negara Indonesia (WNI)	KTP atau SIM atau Paspor dan NPWP.
	Kurang dari 17 tahun	Kartu Pelajar, Akta Kelahiran dan Surat Pernyataan Orang Tua.
	Warga Negara Asing (WNA)	Paspor dan KITAS/KITAP yang masih berlaku
2.	Kelompok	
	Lembaga	KTP Pejabat Berwenang, Akta Pendirian Perusahaan, NPWP, TDP, dan Surat izin lainnya.

Sumber : BTN KCPS Magelang

b. Tabungan BTN Prima iB.

Tabungan BTN Prima iB adalah produk simpanan dana yang menggunakan akad “*Mudgarabah Mutlaqah*” (Investasi), tujuan

pembukaan produk Tabungan BTN Prima iB untuk keperluan sehari-hari dan Investasi karena mendapatkan bagi hasil 25% untuk nasabah dan 75% untuk Bank. Biaya yang harus disetorkan di awal penyetoran sebesar Rp.500.000,00- dan biaya administrasi sebesar Rp.15.000,00-. Produk Tabungan BTN Prima iB diperuntukan untuk perorangan dan lembaga untuk kalangan menengah ke atas, dan untuk penyetoran Tabungan BTN Prima iB dapat dilakukan di kantor BTN Syariah maupun kantor BTN Konvensional.

Syarat Pembukaan Produk Tabungan BTN Prima iB adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2: Syarat Pembukaan Produk Tabungan BTN Prima iB

No	Jenis Lembaga	Persyaratan
1.	Perorangan	
	Warga Negara Indonesia (WNI)	KTP atau SIM atau Paspor dan NPWP.
	Kurang dari 17 tahun	Kartu Pelajar, Akta Kelahiran dan Surat Pernyataan Orang Tua.
	Warga Negara Asing (WNA)	Paspor dan KITAS/KITAP yang masih berlaku
2.	Kelompok	
	Lembaga	KTP Pejabat Berwenang, Akta Pendirian Perusahaan, NPWP, TDP, dan Surat ijin lainnya.

Sumber : BTN KCPS Magelang

3.2 Data Khusus

3.2.1 *Mobile Banking*

Mobile banking merupakan layanan yang dikeluarkan bank untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi, sebagai persaingan teknologi, dan sebagai tolak ukur penilaian layanan Bank. Dimana *mobile banking* ini terobosan terbaru yang mempermudah nasabah karena dapat dilakukan selama 24 jam dan dimana saja, dalam layanan *mobile banking* nasabah dapat mengetahui informasi rekening seperti mengetahui saldo yang ada dalam tabungan, transfer, pembelian, pembayaran, dan layanan nasabah.

3.2.2 Syarat *Mobile Banking*

Syarat umum yang harus dimiliki nasabah dalam pembukaan *mobile banking* BTN KCPS Magelang adalah.

1. Harus memiliki rekening di BTN Syariah.

Jenis rekening yang dapat dimiliki pengguna *mobile banking* adalah Tabungan BTN Batara iB dan Tabungan BTN Prima iB.

2. Memiliki *handphone android*.

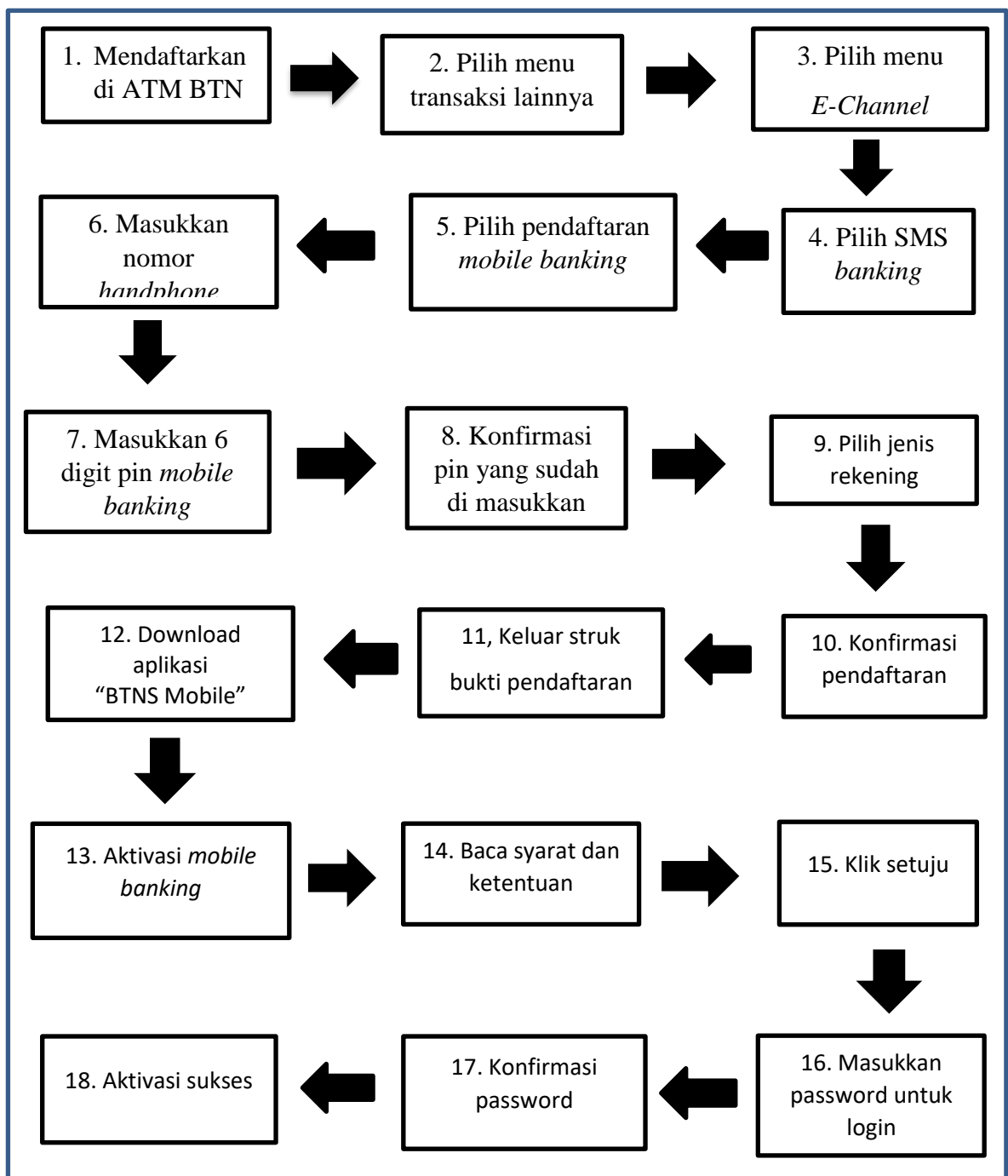
Harus memiliki *handphone android*, karena layanan *mobile banking* dapat dilakukan menggunakan *handphone android* saja karena layanan ini mewajibkan penggunaannya untuk *download* aplikasi “MOBILE BTNS” untuk dapat bertransaksi.

3. Memiliki nomor *handphone*

Nomor *handphone* yang paten harus dimiliki nasabah yang ingin mendaftar *mobile banking* dan diletakkan di *sim card* yang pertama.

3.2.3 Alur Proses Pendaftaran *Mobile Banking* BTN KCPS Magelang

Alur proses pendaftaran *mobile banking* di BTN KCPS Magelang adalah sebagai berikut:



Gambar : 3.2 Alur Proses Pendaftaran *Mobile Banking*.

Sumber : BTN KCPS Magelang

Berdasarkan alur proses pendaftaran *mobile banking* yang sudah tertera pada gambar 3.2, berikut adalah alasannya

1. Nasabah dapat melakukan pendaftaran *mobile banking* secara pribadi di *counter* ATM BTN Syariah terdekat dengan lokasi nasabah.
2. Masukkan kartu ATM BTN Syariah pada tempat yang sudah disediakan, lalu masukkan *password* yang dimiliki nasabah dan pilih menu transaksi lainnya.
3. *E-Channel*, nasabah pilih menu *E-Channel* untuk mendaftarkan *mobile banking*.
4. Nasabah setelah pilih menu *E-Channel* selanjutnya nasabah pilih pada menu *SMS Banking*.
5. Nasabah setelah pilih menu *SMS Banking* selanjutnya pilih menu pendaftaran *mobile banking*.
6. Dalam pendaftaran *mobile banking* nasabah diwajibkan memasukkan nomor *handphone*, maka nasabah sebelumnya harus memiliki nomor *handphone* yang tidak diubah-ubah, saat ini nomor yang dapat digunakan dalam pendaftaran *mobile banking* BTN Syariah hanyalah nomor tertentu saja seperti Telkomsel, XL, Indosat.
7. Nasabah setelah melakukan pendaftaran *mobile banking* mewajibkan untuk menyiapkan 6 digit nomor pin.
8. Setelah nomor pin dimasukkan pada layar *counter* ATM BTN Syariah maka nasabah wajib konfirmasi ulang pin yang sudah dimasukkan

sebelumnya, hal ini dilakukan supaya tidak terjadi kesalahan pin untuk aplikasi *mobile banking* yang nasabah miliki.

9. Pilih jenis rekening yang dimiliki nasabah, rekening yang dapat melakukan pendaftaran *mobile banking* BTN Syariah hanyalah rekening tabungan batara iB dan prima IB.
10. Konfirmasi pendaftaran yang sudah dilakukan, dan memastikan nomor rekening dan nomor *handphone* sudah benar dengan yang nasabah miliki.
11. Apabila pendaftaran sudah sukses maka akan keluar struk bukti pendaftaran dengan nomor reff, dimana nomor 1 reff hanya dapat digunakan pada 1 aplikasi *mobile banking*.
12. Pendaftaran di salah satu *counter* ATM BTN Syariah sudah selesai, selanjutnya nasabah harus *download* aplikasi “BTNS *Mobile*” pada *handphone* pribadinya.
13. Nasabah melakukan aktivasi *mobile banking* BTN Syariah.
14. Terdapat syarat dan ketentuan yang harus nasabah baca dengan baik.
15. Apabila nasabah merasa setuju akan syarat dan ketentuan yang diberikan oleh BTN Syariah maka nasabah klik pada tombol yang tercantum kata **SETUJU**.
16. Pada layar utama *mobile banking* muncul dua menu pilihan yaitu login dan pengaturan, apabila nasabah ingin melakukan transaksi *mobile banking* maka nasabah klik pada menu login dan selanjutnya masukkan 8 digit password.

17. Setelah password dimasukkan, maka nasabah wajib konfirmasi ulang password yang dimasukkan sebelumnya agar tidak terjadi kesalahan.

18. *Mobile banking* sukses didaftarkan dan siap untuk di lakukan transaksi.

Pendaftaran *mobile banking* yang disediakan BTN KCPS Magelang bukan hanya pendaftaran secara personal saja, namun apabila nasabah merasa tidak bisa melakukan pendaftaran personal maka pendaftaran *mobile banking* dapat dilakukan di kantor BTN Syariah secara langsung dengan petugas *customer service*.

3.2.4 Fitur-Fitur Yang Tersedia Dalam *Mobile Banking* BTN KCPS Magelang

Fitur-ritur yang tersedia dalam *mobile banking* BTN Syariah yaitu:

1) Informasi Rekening

Fitur informasi rekening ini dapat membantu nasabah dalam mengetahui informasi saldo yang ada pada tabungan tanpa harus mendatangi kantor BTN atau ke ATM, dalam informasi rekening nasabah dapat mengetahui informasi mutasi pada transaksi sebelumnya.

2) *Transfer*

Transfer merupakan fitur yang disediakan dalam layanan *mobile banking*, dalam fitur *transfer* ini dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi mengirim uang secara online tanpa harus mendatangi kantor BTN atau ATM. Dengan layanan *mobile banking* nasabah juga dapat mengetahui *transfer* yang dikirim orang lain untuk kita dan dapat melihat

kebenaran transaksi yang dikirim dari orang tersebut. Fitur *transfer* yang dapat dilakukan dengan menggunakan mobile banking yaitu.

a) *Transfer* BTN

Transfer BTN yaitu transaksi *transfer* yang dilakukan sesama bank BTN baik BTN Syariah atau BTN Konvensional, dalam transaksi ini tidak dikenakan biaya administrasi karena ada kesamaan jenis nomor rekening yaitu BTN.

b) *Transfer* Ke Bank Lain

Transfer ke bank lain yaitu transaksi kirim uang yang dilakukan nasabah yang tujuan transaksi tersebut ditujukan dengan bank yang berbeda, dalam transaksi ini dikenakan potongan biaya dalam satu kali transaksi sebesar Rp 6,500.00 untuk menggantikan biaya administrasi.

3) Pembayaran

Pembayaran yang disediakan oleh BTN melalui layanan *mobile banking* yaitu.

a. Pembayaran Telepon

Pembayaran telepon adalah pembayaran tagihan telepon setiap bulannya yang dapat dilakukan dengan menggunakan layanan *mobile banking*.

b. *Virtual Account*.

Virtual Account merupakan pembayaran kepada lembaga yang telah bekerja sama.

4) Pembelian

Pembelian yang dapat dilakukan dengan menggunakan layanan *mobile banking* adalah pembelian isi ulang pulsa dimana nasabah dimudahkan dengan tidak harus datang ke *counter* secara langsung dan hanya mengisi nomor sesuai perintah yang ada dalam fitur, pembelian tiket pesawat dan kereta dalam BTN Syariah masih dalam pengembangan.

5) Layanan Nasabah

Dalam layanan *mobile banking* nasabah juga dapat menggunakan fitur layanan nasabah, dalam layanan nasabah terdapat dua pilihan yaitu.

a. *Inbox*

Fitur layanan *inbox* berfungsi untuk mengetahui pesan yang diterima dari transaksi yang pernah dilakukan sebelumnya.

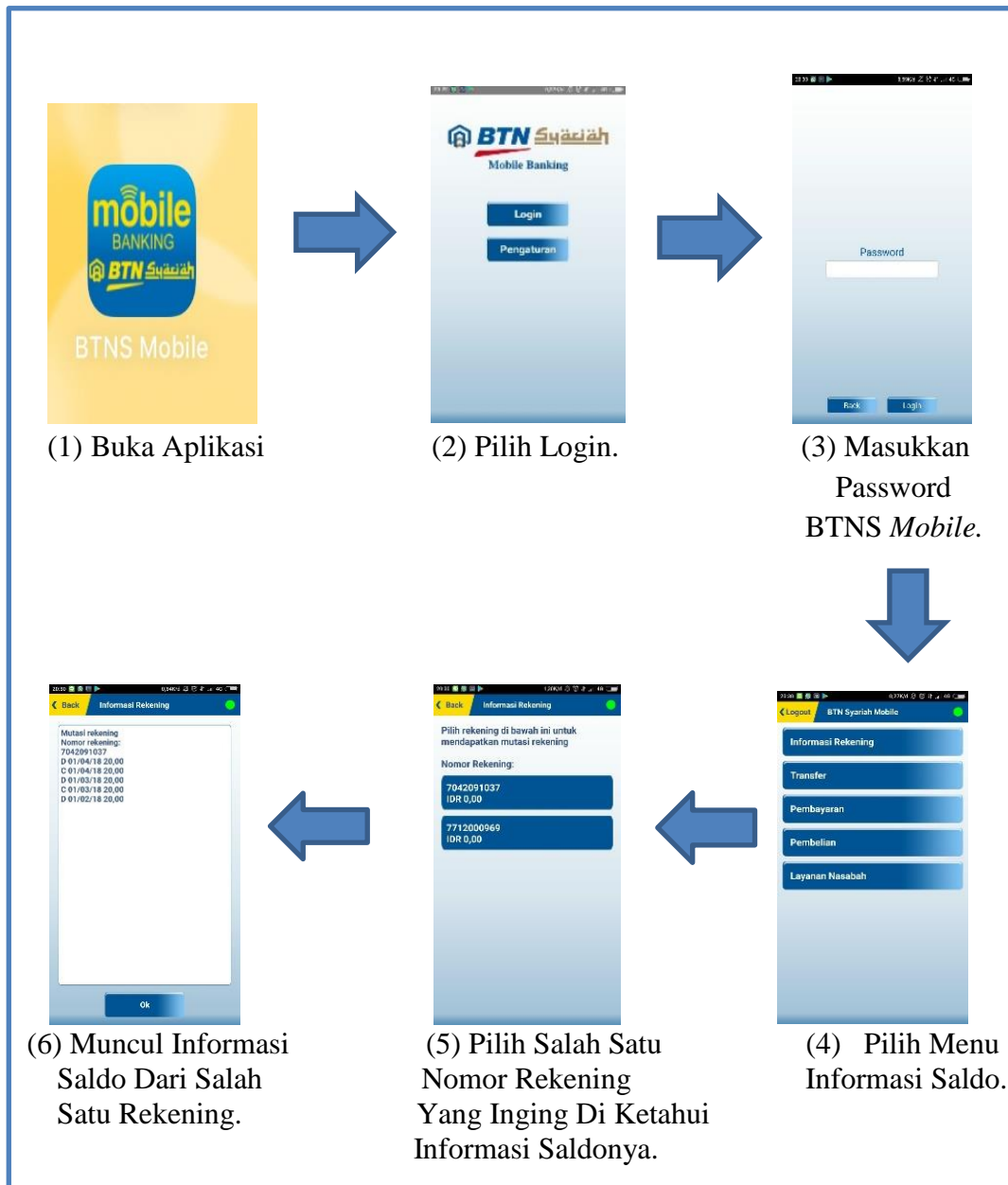
b. Ubah PIN

Fitur layanan nasabah ubah PIN berfungsi untuk melakukan perubahan pin tanpa harus mendatangi kantor BTN atau ATM cukup dengan memasukkan pin lama lalu masukkan pin yang baru.

3.2.4 Alur Proses Transaksi Fitur *Mobile Banking* Pada BTN KCPS

Magelang

- 1) Alur Proses layanan *mobile banking* transaksi informasi rekening sebagai berikut :



Gambar 3.3 Alur Proses Layanan *Mobile Banking* Transaksi Informasi Rekening.

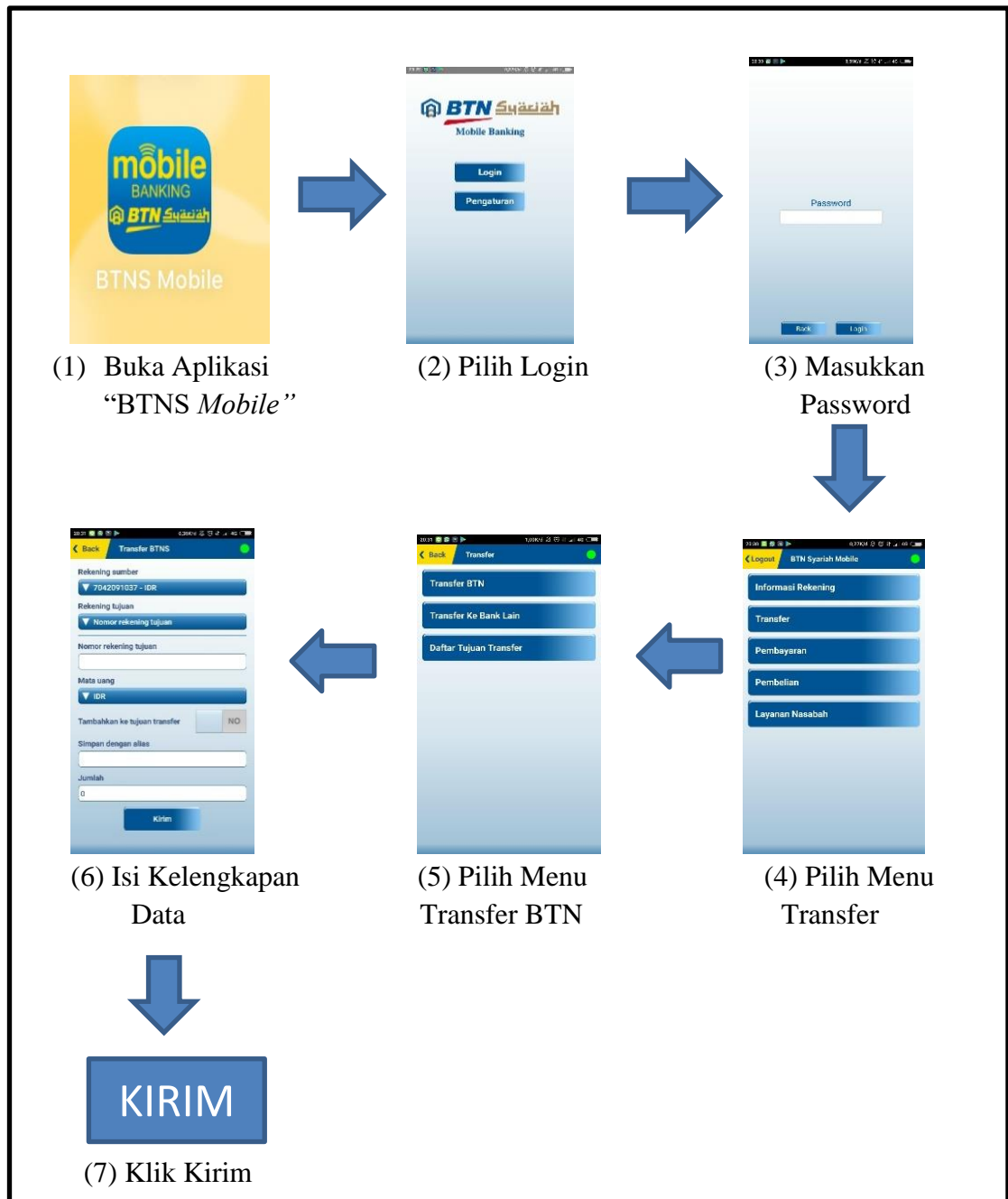
Sumber : BTN KCPS Magelang.

Berdasarkan uraian gambar 3.3 di atas mengenai alur proses layanan *mobile banking* transaksi informasi rekening, nasabah dapat melakukan transaksi tersebut dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Nasabah harus memiliki rekening tabungan di BTN Syariah untuk dapat melakukan transaksi *mobile banking*, nasabah juga harus memiliki aplikasi “BTNS *Mobile*” dalam *handphone* untuk dapat melakukan transaksi. Dalam melakukan transaksi *mobile banking* pertama yang harus dilakukan nasabah adalah dengan membuka aplikasi “BTNS *Mobile*” terlebih dahulu di *handphon* nasabah.
2. Saat ingin melakukan transaksi nasabah di awal aplikasi “BTNS *Mobile*” terdapat dua pilihan yaitu login dan pengaturan, nasabah klik *login* untuk membuka aplikasi *mobile banking*.
3. Selanjutnya masukkan *password* yang nasabah miliki.
4. Dalam *mobile banking* terdapat lima fitur yang disediakan salah satunya informasi saldo, apabila ingin mengetahui informasi saldo yang nasabah miliki maka klik fitur informasi saldo yang ada pada menu *mobile banking*.
5. Pilih nomor rekening yang ingin di ketahui informasi saldo.
6. Muncul tampilan informasi saldo yang nasabah inginkan.

2) Alur proses layanan *mobile banking transfer*

a. Alur Proses Transaksi *Transfer* Sesama BTN sebagai berikut:



Gambar 3.4 Alur Proses Transaksi *Transfer* Sesama BTN.

Sumber : BTN KCPS Magelang.

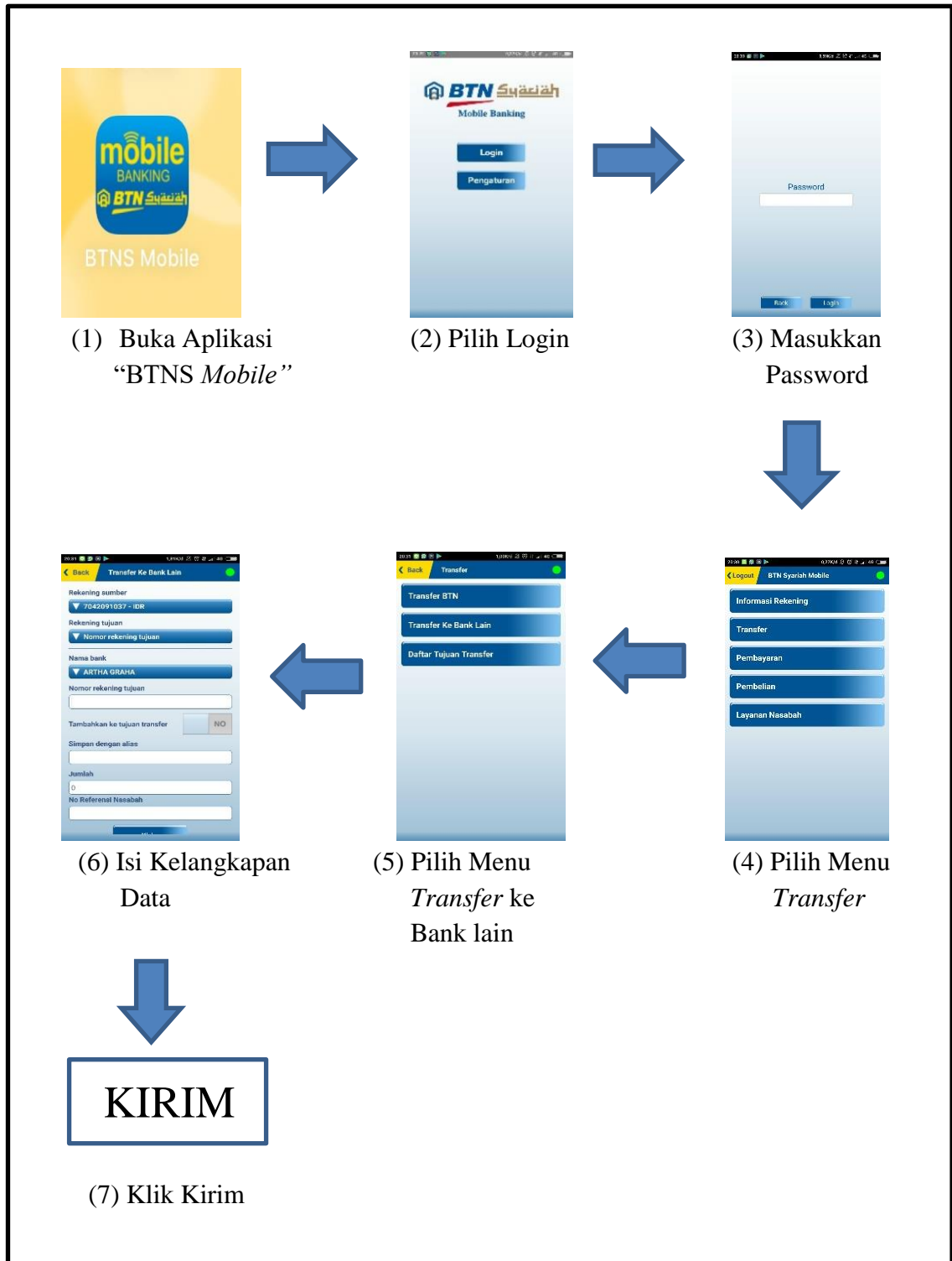
Berdasarkan uraian gambar 3.4 di atas mengenai alur layanan *mobile banking* transaksi *transfer* ke sesama rekening BTN Syariah, nasabah dapat melakukan transaksi tersebut dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Nasabah harus memiliki rekening tabungan di BTN Syariah untuk dapat melakukan transaksi *mobile banking*, nasabah juga harus memiliki aplikasi “BTNS *Mobile*” dalam *handphone* untuk dapat melakukan transaksi. Dalam melakukan transaksi *mobile banking* pertama yang harus dilakukan nasabah adalah dengan membuka aplikasi “BTNS *Mobile*” terlebih dahulu di *handphone* nasabah.
2. Saat ingin melakukan transaksi nasabah di awal aplikasi “BTNS *Mobile*” terdapat dua pilihan yaitu *login* dan pengaturan, nasabah klik *login* untuk membuka aplikasi *mobile banking*.
3. Selanjutnya masukkan *password* yang nasabah miliki.
4. Dalam *mobile banking* terdapat lima fitur yang disediakan salah satunya adalah *transfer*, apabila ingin melakukan transaksi *transfer* yang nasabah miliki maka klik fitur *transfer* yang ada pada menu *mobile banking*.
5. Dalam fitur *transfer* terdapat dua transaksi yaitu *transfer* sesama rekening BTN Syariah dan *transfer* beda bank, dan apabila ingin melakukan transaksi *transfer* ke sesama rekening BTN Syariah maka klik pada menu *transfer* BTN.
6. Lengkapi data untuk transaksi *transfer*, data yang harus dilengkapi yaitu pastikan nomor rekening yang nasabah ingin lakukan transaksi benar, selanjutnya nomor rekening tujuan yang ingin di *transfer* benar, pilih jenis mata uang yang ingin dilakukan transaksi *transfer*, transaksi dapat

disimpan dengan nama alias atau keterangan lainya untuk memudahkan pemilik rekening mengingat transaksi tersebut, dan hal yang paling penting adalah jumlah nomonal uang yang akan di *transfer*.

7. Setelah data selesai dilengkapi maka klik kirim yang ada pada bagian bawah layar *handphone* nasabah.

b. Alur proses Transaksi *Transfer* Ke Bank Lain sebagai berikut:



Gambar 3.5 Alur Proses Transaksi *Transfer* Ke Bank Lain.

Sumber : BTN KCPS Magelang.

Berdasarkan uraian gambar 3.5 di atas mengenai alur proses layanan *mobile banking* transaksi *transfer* ke sesama rekening BTN Syariah, nasabah dapat melakukan transaksi tersebut dengan langkah-langkah sebagai berikut.

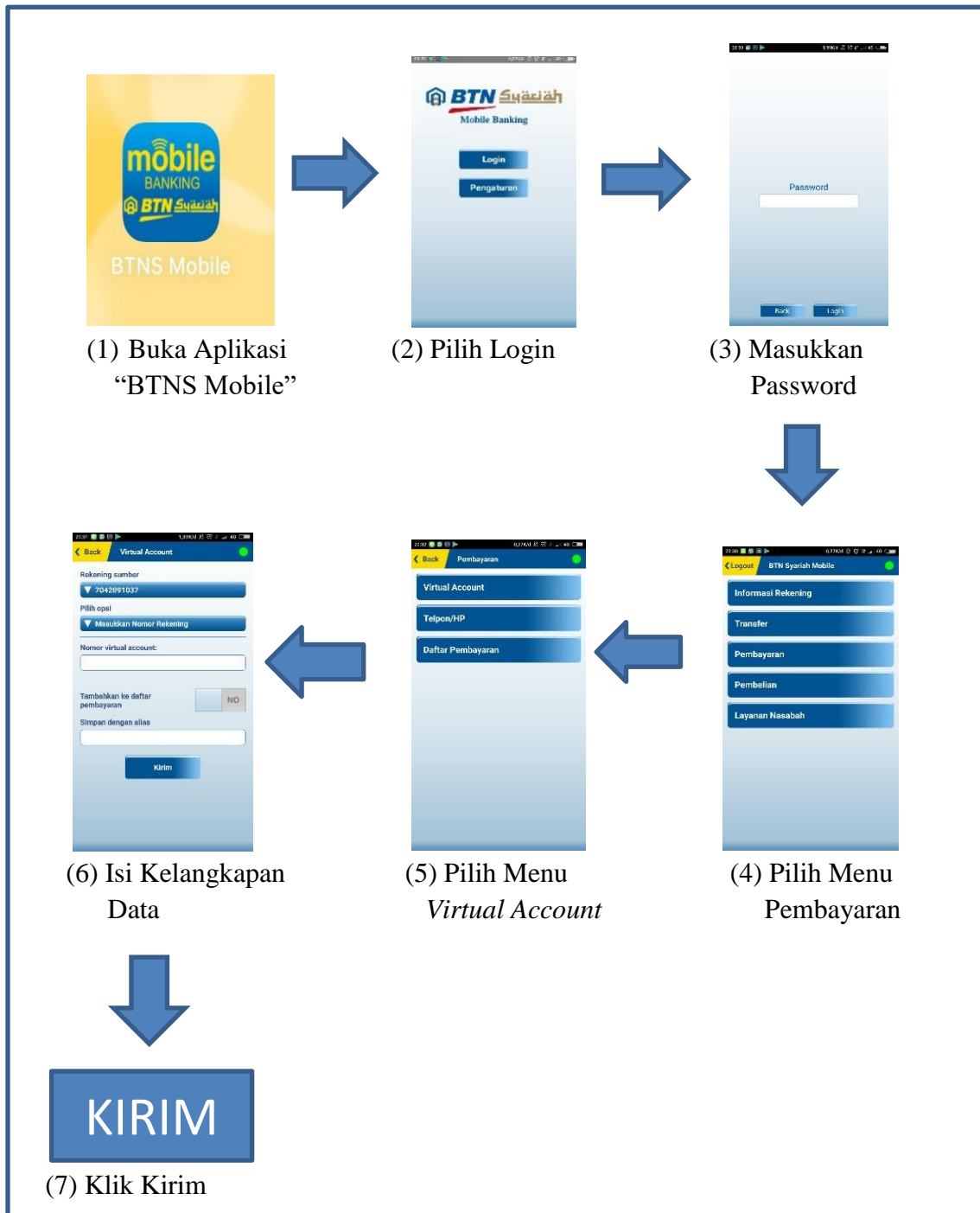
1. Nasabah harus memiliki rekening tabungan di BTN Syariah untuk dapat melakukan transaksi *mobile banking*, nasabah juga harus memiliki aplikasi “BTNS *Mobile*” dalam *handphone* untuk dapat melakukan transaksi. Dalam melakukan transaksi *mobile banking* pertama yang harus dilakukan nasabah adalah dengan membuka aplikasi “BTNS *Mobile*” terlebih dahulu di *handphone* nasabah.
2. Saat ingin melakukan transaksi nasabah di awal aplikasi “BTNS *Mobile*” terdapat dua pilihan yaitu *login* dan *pengaturan*, nasabah klik *login* untuk membuka aplikasi *mobile banking*.
3. Selanjutnya masukkan *password* yang nasabah miliki.
4. Dalam *mobile banking* terdapat lima fitur yang disediakan salah satunya adalah *transfer*, apabila ingin melakukan transaksi *transfer* yang nasabah miliki maka klik fitur *transfer* yang ada pada menu *mobile banking*.
5. Dalam fitur *transfer* terdapat dua transaksi yaitu *transfer* sesama rekening BTN Syariah dan *transfer* beda bank, dan apabila ingin melakukan transaksi *transfer* ke beda bank maka klik pada menu *transfer* ke bank lain.
6. Lengkapi data untuk transaksi *transfer*, data yang harus dilengkapi yaitu pastikan nomor rekening yang nasabah ingin lakukan transaksi benar, selanjutnya nomor rekening tujuan yang ingin di *transfer* benar, pilih

nama bank tujuan transaksi *transfer*, transaksi dapat disimpan dengan nama alias atau keterangan lainnya untuk memudahkan pemilik rekening mengingat transaksi tersebut, dan hal yang paling penting adalah jumlah nominal uang yang akan di *transfer*.

7. Setelah data selesai dilengkapi maka klik kirim yang ada pada bagian bawah layar *handphone* nasabah.

3) Alur proses layanan *mobile banking* pembayaran

a) Alur Proses Transaksi Pembayaran *Virtual Account* sebagai berikut:



Gambar : 3.6 Alur Proses Transaksi Pembayaran *Virtual Account*.

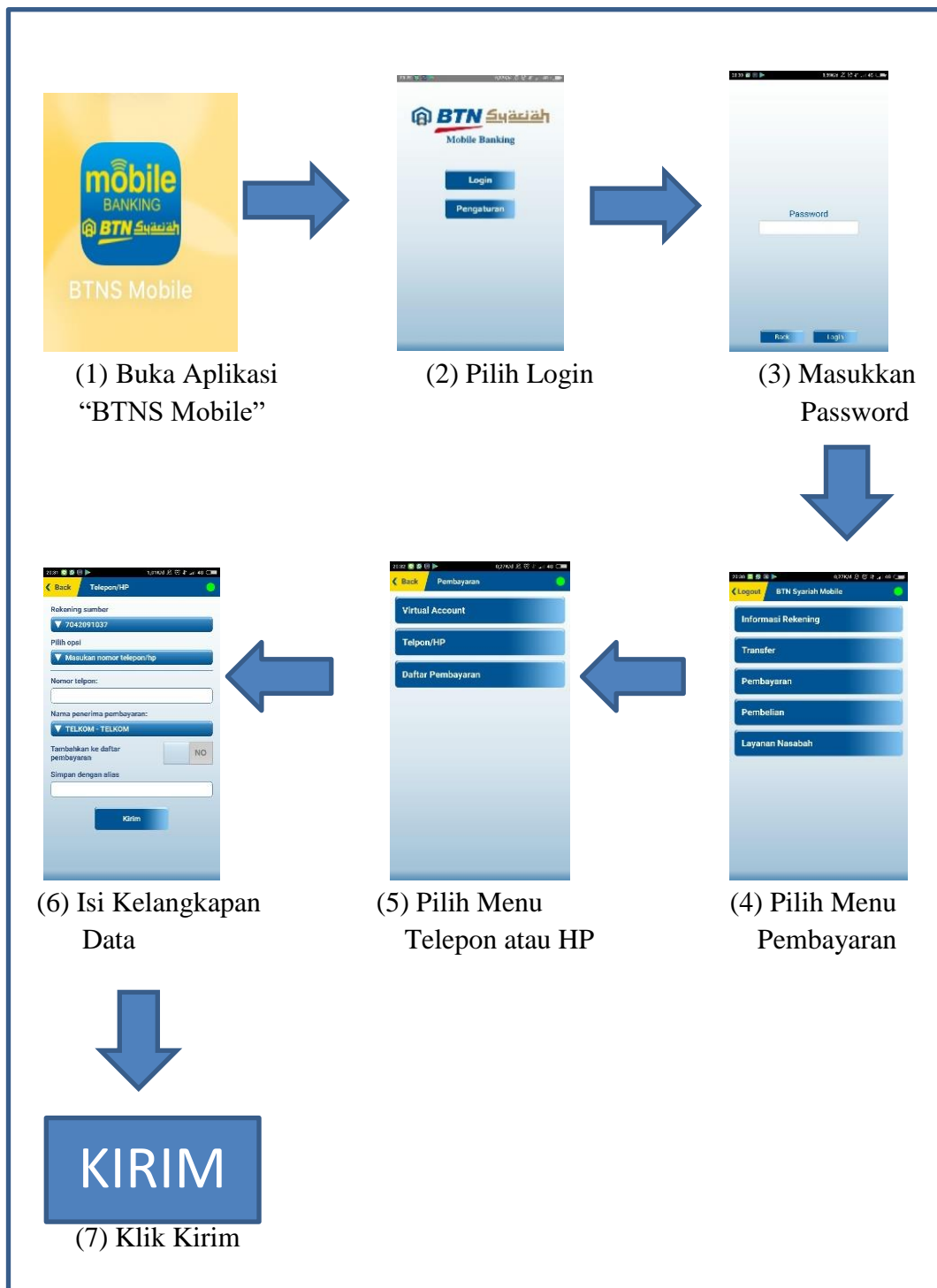
Sumber : BTN KCPS Magelang.

Berdasarkan uraian gambar 3.6 di atas mengenai alur proses transaksi pembayaran virtual *account*, nasabah dapat melakukan transaksi tersebut dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Nasabah harus memiliki rekening tabungan di BTN Syariah untuk dapat melakukan transaksi *mobile banking*, nasabah juga harus memiliki aplikasi “BTNS *Mobile*” dalam *handphone* untuk dapat melakukan transaksi. Dalam melakukan transaksi *mobile banking* pertama yang harus dilakukan nasabah adalah dengan membuka aplikasi “BTNS *Mobile*” terlebih dahulu di *handphone* nasabah.
2. Saat ingin melakukan transaksi nasabah di awal aplikasi “BTNS *Mobile*” terdapat dua pilihan yaitu login dan pengaturan, nasabah klik *login* untuk membuka aplikasi *mobile banking*.
3. Selanjutnya masukkan *password* yang nasabah miliki.
4. Dalam *mobile banking* terdapat lima fitur yang disediakan salah satunya adalah pembayaran, pembayaran yang saat ini dapat dilakukan dengan menggunakan *mobile banking* adalah pembayaran virtual *account* dan pembayaran telepon atau HP, apabila ingin melakukan transaksi pembayaran maka klik fitur pembayaran yang ada pada menu *mobile banking*.
5. Dalam fitur pembayaran terdapat dua transaksi pembayaran yaitu virtual *account* dan pembayaran telepon, dan apabila ingin melakukan transaksi pembayaran virtual *account* maka klik pada menu virtual *account*.

6. Selanjutnya muncul tampilan pada layar *handphone* untuk melengkapi data pembayaran virtual *account*, data yang harus dilengkapi yaitu pastikan nomor rekening yang nasabah miliki dan ingin lakukan transaksi benar, selanjutnya pilih kode nomor rekening tujuan, dan cantumkan tujuan nomor virtual *account*, transaksi dapat disimpan dengan nama alias atau keterangan lainya untuk memudahkan pemilik rekening mengingat transaksi tersebut.
7. Setelah data selesai dilengkapi maka klik kirim yang ada pada bagian bawah layar *handphone* nasabah.

b) Alur Proses Transaksi Pembayaran Telepon sebagai berikut:



Gambar 3.7 Alur Proses Transaksi Pembayaran Telepon.

Sumber : BTN KCPS.

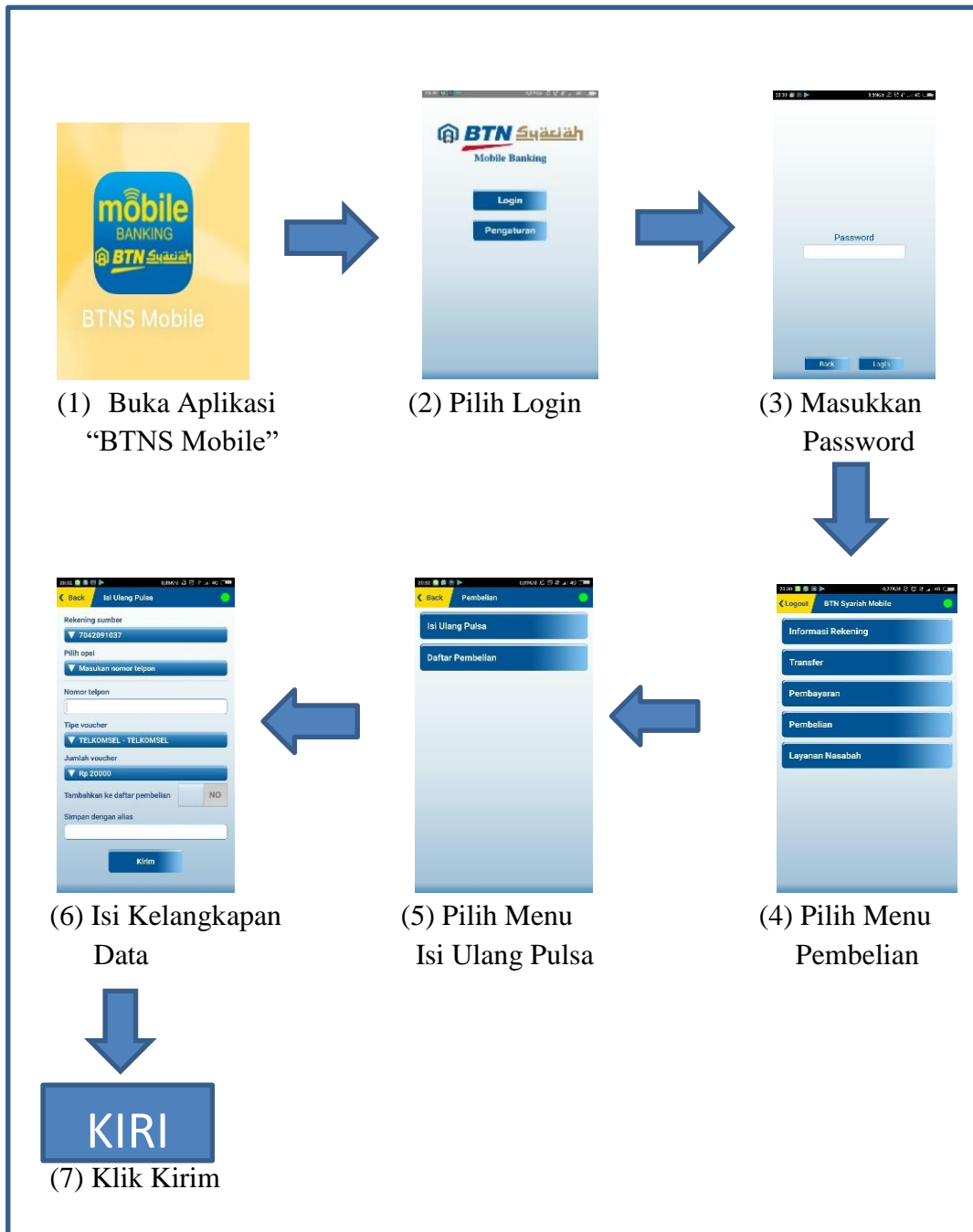
Berdasarkan uraian gambar 3.7 di atas mengenai alur proses transaksi pembayaran telepon, nasabah dapat melakukan transaksi tersebut dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Nasabah harus memiliki rekening tabungan di BTN Syariah untuk dapat melakukan transaksi *mobile banking*, nasabah juga harus memiliki aplikasi “BTNS *Mobile*” dalam *handphone* untuk dapat melakukan transaksi. Dalam melakukan transaksi *mobile banking* pertama yang harus dilakukan nasabah adalah dengan membuka aplikasi “BTNS *Mobile*” terlebih dahulu di *handphon* nasabah.
2. Saat ingin melakukan transaksi nasabah di awal aplikasi “BTNS *Mobile*” terdapat dua pilihan yaitu login dan pengaturan, nasabah klik *login* untuk membuka aplikasi *mobile banking*.
3. Selanjutnya masukkan *password* yang nasabah miliki.
4. Dalam *mobile banking* terdapat lima fitur yang disediakan salah satunya adalah pembayaran, pembayaran yang saat ini dapat dilakukan dengan menggunakan *mobile banking* adalah pembayaran virtual *account* dan pembayaran telepon atau *handphone*, apabila ingin melakukan transaksi pembayaran maka klik fitu pembayaran yang ada pada menu *mobile banking*.
5. Dalam fitur pembayaran terdapat dua transaksi pembayaran yaitu virtual *account* dan pembayaran telepon, dan apabila ingin melakukan transaksi pembayaran telepon atau *handphone* maka klik pada menu virtual *account*.

6. Selanjutnya muncul tampilan pada layar *handphone* untuk melengkapi data pembayaran telephone atau *handphone*, data yang harus dilengkapi yaitu pastikan nomor rekening yang nasabah miliki dan ingin lakukan transaksi benar, selanjutnya pilih jenis nomor *telephone* atau *handphone* yang nasabah miliki, dan masukkan nomor *telephone* yang ingin dilakukan pembayaran, selanjutnya transaksi dapat disimpan dengan nama alias atau keterangan lainnya untuk memudahkan pemilik rekening mengingat transaksi tersebut.
7. Setelah data selesai dilengkapi maka klik kirim yang ada pada bagian bawah layar *handphone* nasabah.

4) Alur Proses Layanan *Mobile Banking* Pembelian

a. Alur Proses Transaksi Pembelian Isi Ulang Pulsa sebagai berikut:



Gambar : 3.8 Alur Proses Transaksi Pembelian Isi Ulang Pulsa.

Sumber : BTN KCPS Magelang.

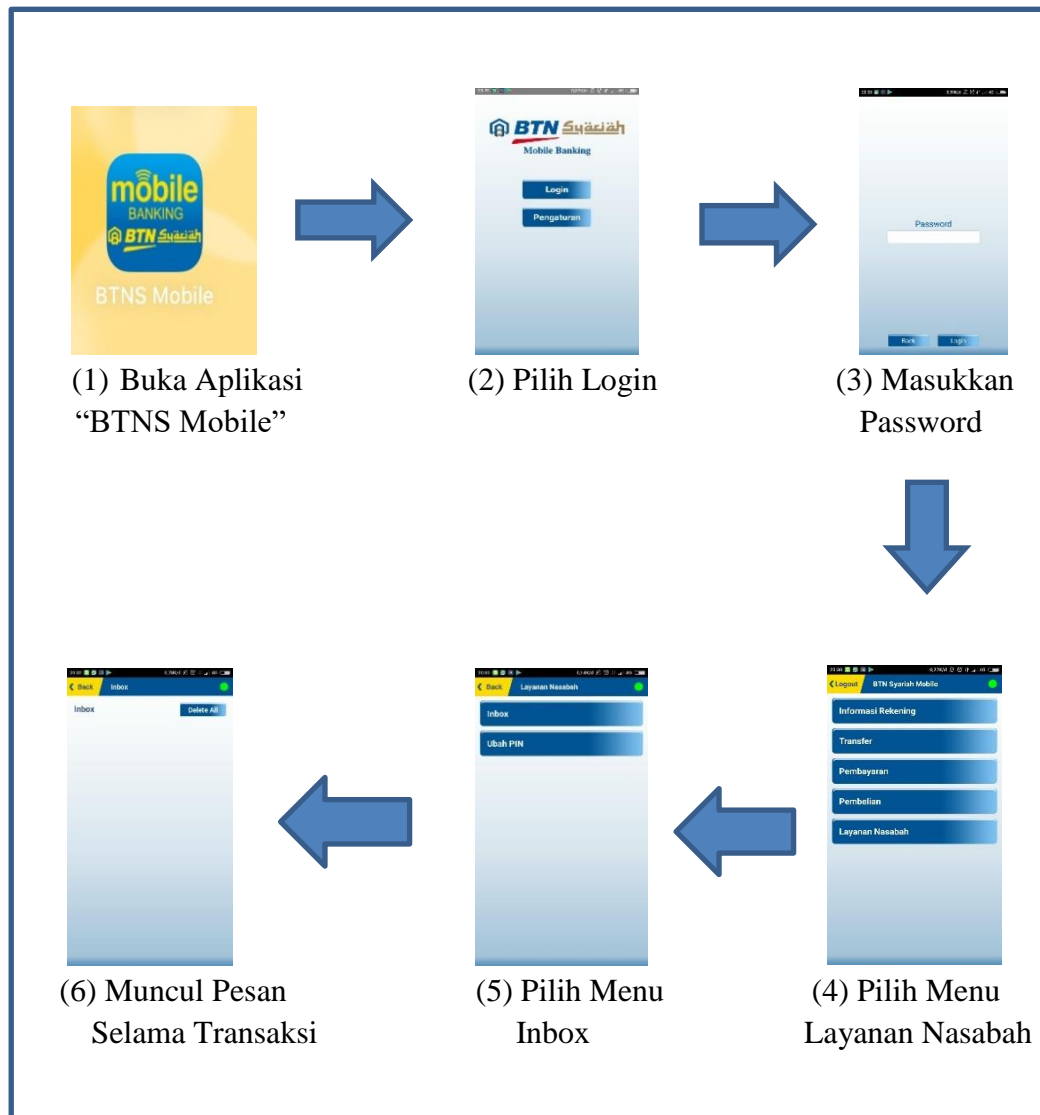
Berdasarkan uraian gambar 3.8 di atas mengenai alur proses layanan *mobile banking* pembelian isi ulang pulsa, dapat melakukan transaksi tersebut dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Nasabah harus memiliki rekening tabungan di BTN Syariah untuk dapat melakukan transaksi *mobile banking*, nasabah juga harus memiliki aplikasi “BTNS *Mobile*” dalam *handphone* untuk dapat melakukan transaksi. Dalam melakukan transaksi *mobile banking* pertama yang harus dilakukan nasabah adalah dengan membuka aplikasi “BTNS *Mobile*” terlebih dahulu di *handphon* nasabah.
2. Saat ingin melakukan transaksi nasabah di awal aplikasi “BTNS *Mobile*” terdapat dua pilihan yaitu login dan pengaturan, nasabah klik *login* untuk membuka aplikasi *mobile banking*.
3. Selanjutnya masukkan *password* yang nasabah miliki.
4. Dalam *mobile banking* terdapat lima fitur yang disediakan salah satunya adalah pembelian, pembelian yang saat ini disediakan dengan menggunakan *mobile banking* adalah isi ulang pulsa, apabila ingin melakukan transaksi pembelian yang ada pada *mobile banking* BTN maka klik fitur pembelian yang ada pada menu *mobile banking*.
5. Dalam fitur pembelian saat ini yang dapat dilakukan transaksi dengan menggunakan layanan *mobile banking* adalah isi ulang pulsa, dan apabila ingin melakukan transaksi pembelian isi ulang pulsa maka klik pada menu isi ulang pulsa.

6. Selanjutnya muncul tampilan pada layar *handphone* untuk melengkapi data pembelian isi ulang pulsa, data yang harus dilengkapi yaitu pastikan nomor rekening yang nasabah miliki dan ingin dilakukan transaksi benar, dan cantumkan nomor yang ingin dilakukan isi ulang pulsa, pilih tipe *voucher* yang nasabah inginkan, pilih jumlah nominal *voucher* yang diinginkan nasabah, transaksi dapat disimpan dengan nama alias atau keterangan lainnya untuk memudahkan pemilik rekening mengingat transaksi tersebut.
7. Setelah data selesai dilengkapi maka klik kirim yang ada pada bagian bawah layar *handphone* nasabah.

5) Alur proses layanan nasabah pada *mobile banking*

a. Alur Proses Layanan Nasabah *Inbox* sebagai berikut:



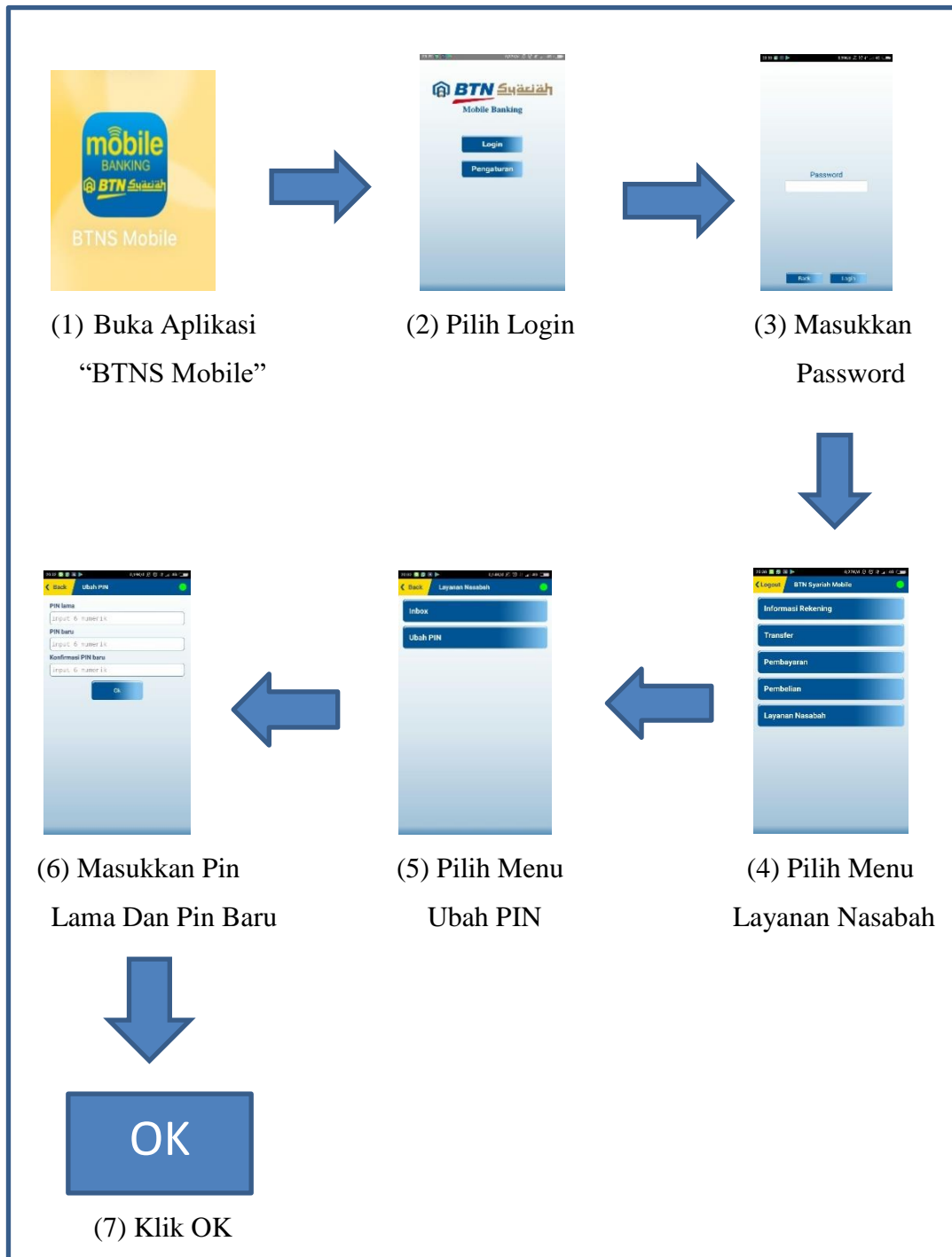
Gambar 3.9 Alur Proses Layanan Nasabah *Inbox*.

Sumber : BTN KCPS Magelang.

Berdasarkan uraian gambar 3.9 di atas mengenai alur proses layanan nasabah *inbox*, nasabah dapat melakukan transaksi tersebut dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Nasabah harus memiliki rekening tabungan di BTN Syariah untuk dapat melakukan transaksi *mobile banking*, nasabah juga harus memiliki aplikasi “BTNS *Mobile*” dalam *handphone* untuk dapat melakukan transaksi. Dalam melakukan transaksi *mobile banking* pertama yang harus dilakukan nasabah adalah dengan membuka aplikasi “BTNS *Mobile*” terlebih dahulu di *handphon* nasabah.
2. Saat ingin melakukan transaksi nasabah di awal aplikasi “BTNS *Mobile*” terdapat dua pilihan yaitu login dan pengaturan, nasabah klik *login* untuk membuka aplikasi *mobile banking*.
3. Selanjutnya masukkan *password* yang nasabah miliki.
4. Dalam *mobile banking* terdapat lima fitur yang disediakan salah satunya adalah layanan nasabah, layanan nasabah yang saat ini dapat dilakukan dengan menggunakan *mobile banking* adalah *inbox* dan ubah pin, apabila ingin membuka layanan nasabah yang disediakan oleh BTN Syariah maka klik fitur layanan nasabah yang ada pada menu *mobile banking*.
5. Dalam fitur layanan nasabah terdapat dua fitur yaitu *inbox* dan ubah pin, dan apabila ingin melakukan pengecekan pesan selama transaksi maka dapat klik pada menu *inbox*.
6. Selanjutnya akan muncul informasi pesan dari transaksi yang pernah dilakukan nasabah.

b. Alur Proses Layanan Nasabah Ubah PIN sebagai berikut:



Gambar 3.10 Alur Proses Layanan Nasabah Ubah PIN.

Sumber : BTN KCPS Magelang.

Berdasarkan uraian gambar 3.10 di atas mengenai alur proses transaksi pembayaran virtual *account*, nasabah dapat melakukan transaksi tersebut dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Nasabah harus memiliki rekening tabungan di BTN Syariah untuk dapat melakukan transaksi *mobile banking*, nasabah juga harus memiliki aplikasi “BTNS *Mobile*” dalam *handphone* untuk dapat melakukan transaksi. Dalam melakukan transaksi *mobile banking* pertama yang harus dilakukan nasabah adalah dengan membuka aplikasi “BTNS *Mobile*” terlebih dahulu di *handphon* nasabah.
2. Saat ingin melakukan transaksi nasabah di awal aplikasi “BTNS *Mobile*” terdapat dua pilihan yaitu login dan pengaturan, nasabah klik *login* untuk membuka aplikasi *mobile banking*.
3. Selanjutnya masukkan *password* yang nasabah miliki.
4. Dalam *mobile banking* terdapat lima fitur yang disediakan salah satunya adalah layanan nasabah, layanan nasabah yang saat ini dapat dilakukan dengan menggunakan *mobile banking* adalah *inbox* dan ubah pin, apabila ingin membuka layanan nasabah yang disediakan oleh BTN Syariah maka klik fitu layanan nasabah yang ada pada menu *mobile banking*.
5. Dalam future layanan nasabah terdapat dua fitur yaitu *inbox* dan ubah pin, dan apabila ingin melakukan ubah pin maka dapat klik pada menu ubah pin.
6. Selanjutnya muncul tampilan pada layar *handphone* untuk mencantumkan pin lama dan pin baru setelah masukkan pin lama dan pin

baru, maka lakukan konfirmasi pin baru untuk menanggulangi kesalahan pin yang baru.

7. Setelah pin lama sudah diganti dengan pin baru maka klik **OK** yang tercantum pada bawah layar *handphone* nasabah.

3.2.6 Masalah *Mobile Banking* pada BTN KCPS Magelang

Terdapat beberapa masalah dalam penggunaan *mobile banking* yang pernah di alami oleh BTN KCPS Magelang, masalah tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3: Masalah *Mobile Banking* Pada BTN KCPS Magelang

No	Masalah <i>Mobile Banking</i>	Solusi
1.	Ketika pendaftaran kartu perdana yang di gunakan berbeda dari ketentuan bank yang membuat kegagalan dalam pendaftaran <i>mobile banking</i> .	Sesuai ketentuan bank kartu yang dapat di gunakan hanya Indosat, Telkomsel, dan XL untuk mendaftar <i>mobile banking</i> . Nasabah harus mengganti kartu seluler sesuai ketentuan perusahaan yang sudah bekerja sama dengan BTN Syariah agar dapat medaftarkan layanan <i>mobile banking</i> .
2.	SIM Card yang tidak diletakkan dalam SIM Card yang pertama,	Nasabah harus mengganti letak SIM Card pada

	yang membuat tidak dapat terdeteksi nomor yang digunakan dan menjadikan gagal saat pendaftaran <i>mobile banking</i> .	posisi yang benar yaitu diposisi SIM Card yang pertama, agar dapat terdeteksi nomor yang digunakan untuk pendaftaran <i>mobile banking</i> .
3.	Saat nasabah ingin melakukan transaksi menggunakan <i>mobile banking</i> mengalami kegagalan karena <i>handphone android</i> yang digunakan tidak terisi pulsa.	Saat nasabah ingin melakukan transaksi dengan layanan <i>mobile banking</i> , <i>handphone android</i> yang digunakan nasabah harus terisi pulsa terlebih dahulu untuk <i>sukses</i> dalam bertansaksi.
4.	Saat nasabah ingin mendaftarkan <i>mobile banking</i> nomor <i>handphone</i> yang digunakan tidak terdeteksi karena sudah pernah digunakan dalam pendaftaran <i>mobile banking</i> oleh orang lain.	Nomor yang digunakan harus nomor yang baru atau nomor yang hanya digunakan satu orang saja, tidak boleh menggunakan bekas orang lain karena nomor tersebut sudah di daftarkan oleh orang yang pertama menggunakan nomor tersebut yang dimana data nomor tersebut berbeda

		dengan data diri pengguna selanjutnya.
5.	Kendala sistem, terkadang terjadi sistem eror atau troble yang menjadikan transaksi tidak dapat dilakukan.	Apabila sedang terjadi sistem eror pada layanan <i>mobile banking</i> , nasabah harus menunggu sistem kembali pulih seperti semula atau nasabah dapat melakukan transaksi secara langsung dengan mendatangi kantor BTN Syariah, dan dapat pula melakukan transaksi ke ATM BTN terdekat.

Sumber : BTN KCPS Magelang

3.2.7 Risiko *Mobile Banking*

Risiko sangatlah dekat dengan dunia perbankan, salah satunya adalah risiko *mobile banking*. Risiko *mobile banking* adalah risiko yang akan dirasakan oleh pengguna *mobile banking* itu sendiri, beberapa risiko yang dapat terjadi pada pengguna *mobile banking* yaitu:

Tabel 3.4: Risiko *Mobile Banking*

No	Contoh kegagalan transaksi <i>mobile banking</i>	Solusi kegagalan <i>mobile banking</i>
1.	PIN salah, salah PIN adalah risiko pengguna <i>mobile banking</i> yang membuat tidak dapat membuka aplikasi <i>mobile banking</i> dan tidak dapat bertransaksi.	Sebaiknya pengguna <i>mobile banking</i> saat pengisian PIN diisi dengan nomor PIN yang mudah diingat bagi pengguna itu sendiri, dan dapat dicatat lalu disimpan secara pribadi dan hanya nasabah itu sendiri yang mengetahui.
2.	Tidak memiliki jaringan internet yang menjadikan tidak dapat tersambung dilayanan <i>mobile banking</i> .	Risiko penggunaan <i>mobile banking</i> harus memiliki jaringan internet, dimana jaringan internet sangat dibutuhkan dalam suatu transaksi.

Sumber : BTN KCPS Magelang

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan penulisan Tugas Akhir yang berjudul “Proses Transaksi *Mobile Banking* Pada BTN KCPS Magelang” ditulis oleh penulis sesuai dengan pedoman dan aturan yang telah diberikan D3 Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, dapat disimpulkan sesuai judul yang penulis ambil bahwa :

1. Layanan *mobile banking* adalah sebuah layanan yang dapat digunakan oleh seluruh kalangan nasabah, syarat utama untuk membuka *mobile banking* adalah dengan membuka rekening BTN Syariah dan memiliki *handphone android* dan untuk selanjutnya nasabah akan diberikan pedoman untuk mendaftarkannya. Proses yang mudah dan cepat membuat nasabah dapat melakukan pendaftaran secara mudah, hal ini ditujukan untuk menambah variasi produk yang ada pada *mobile banking*.
2. Fitur yang disediakan dalam layanan *mobile banking* belum cukup lengkap mengingat fitur yang disediakan yaitu informasi rekening, transfer, pembelian, pembayaran, ganti pin dengan fitur-fitur yang disediakan oleh BTN Syariah nasabah lebih mudah, cepat dan praktis dalam bertransaksi sehari-hari, fitur yang disediakan dalam *mobile banking* yang cukup lengkap membuat menambah minat nasabah untuk membuka rekening BTN Syariah dan bertransaksi dengan menggunakan *mobile banking*.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis selama penelitian, maka terdapat beberapa saran yang peneliti ajukan, yaitu:

1. Proses pendaftaran layanan *mobile banking* BTN Syariah yang mengharuskan nasabah untuk menggunakan 3 nomor produk tertentu seperti XL, Indosat, Telkomsel, jadi penulis menyarankan untuk lebih mengembangkan penggunaan nomor pendaftaran seperti Tree, Axis dan lainnya, hal ini ditujukan untuk memberi kebebasan kepada nasabah dalam penggunaan nomor untuk mendaftarkan *mobile banking*.
2. Fitur yang di sediakan dalam *mobile banking* BTN Syariah harus lebih dikembangkan jangkauannya khususnya pada fitur pembelian dan pembayaran, mengingat fitur pembelian dan pembayaran saat ini belum begitu luas jangkauannya, seperti pembelian atau pembayaran tiket pesawat, pembelian atau pembayaran tiket kereta dan pembelian atau pembayaran lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Juli. 2007. *Membuka Cakrawala Ekonomi*. Bandung: PT Setia Purna Inves.
- Arifin. 2009. *Dasar-Dasar Mnajemen Bank Syariah*. Tangerang: Azkia Publisher.
- Febrianto,dkk. 2015. *e-Proceeding of Management*. 3 (3), 2879.
- Huda, dkk. Mei. 210. *Lembaga Keuangan Islam*: Kencana Prenada Media Group. Jakarta: Kencana.
- Santi, Mei. 2015. *Bank Konvensional vs Bank Syariah*. *Eksyar*,2(1), 222-243.
- Sharingvision. (2014). *Pengguna Mobile Banking 20 Juta*, Retrieved Januari 2018 from <http://sharingvision.com>.
- Suyatno, dkk. 2007. *Kelembagaan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Turban, E et al, (2004). *Electronic Commerce 2004: A Managerial perspective*. Singapore: Prentice Hall.

www.btn.co.id

LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan Magang

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.
Kantor Cabang Syariah Semarang
Jl. Ahmad Yani No. 181 Semarang 50241
Tel. 024.8449918, 8449919
Fax. 024.8410825
www.btn.co.id



SURAT KETERANGAN No. 001 /SK/SMG/MGL/V/2018

Yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Indra Nugraha
Jabatan : Sub Branch Head
Perusahaan : PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, KCPS Magelang
Alamat : Ruko Top Square A-8 Jl. Tentara Pelajar No. 5 Magelang

Menerangkan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut :

NO	NAMA	NIM	PROGRAM STUDI
1.	Rizal Aji	15213115	D-III Perbankan dan Keuangan Universitas Islam Indonesia
2.	Salosa Lanang Amrullah	15213121	D-III Perbankan dan Keuangan Universitas Islam Indonesia
3.	Muchlis Yoga Maulana	15213076	D-III Perbankan dan Keuangan Universitas Islam Indonesia
4	Elma Elvianingsih	15213078	D-III Perbankan dan Keuangan Universitas Islam Indonesia

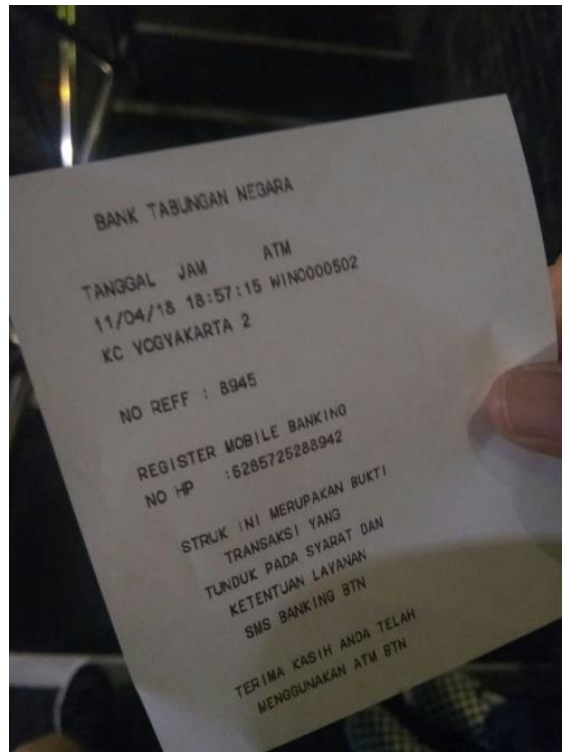
Telah melakukan kegiatan Magang di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Magelang pada tanggal 1 Maret 2018 s/d 30 Maret 2018.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Magelang, 7 Mei 2018

Indra Nugraha
Sub Branch Head

Lampiran 2: Struk Bukti *Pendaftaran Mobile Banking* Dan No Reff



Lampiran 3: Alur Proses *Pendaftaran Mobile Banking* BTN Syariah

TAHAPAN REGISTRASI MOBILE BANKING BTN SYARIAH	
1	DAFTAR DI ATM BTN
2	PILIH MENU TRANSAKSI LAINNYA
3	PILIH MENU E-CHANNEL
4	PILIH SMS BANKING
5	PILIH PENDAFTARAN M-BANKING
6	MASUKKAN NO HP (TELKOMSEL, INDOSAT, &XL)
7	MASUKAN 6 DIGIT PIN M-BANKING
8	KONFIRMASI 6 DIGIT PIN M-BANKING
9	PILIH JENIS REKENING (TABUNGAN ATAU GIRO)
10	KONFIRMASI PENDAFTARAN (PASTIKAN NO HP DAN NO REKENING SUDAH SESUAI)
11	KELUAR STRUK BUKTI PENDAFTARAN
12	DOWNLOAD APLIKASI "MOBILE BTNS" DI APP STORE ATAU PLAY STORE
13	AKTIVASI APLIKASI M-BANKING BTN SYARIAH
14	BACA SYARAT & KETENTUAN
15	SETUJU
16	MASUKAN 8 DIGIT ALPHANUMERIC PASSWORD UNTUK LOGIN
17	KONFIRMASI 8 DIGIT PASSWORD
18	AKTIVASI SUKSES
CATATAN :	
- Sim Card yang didaftarkan dipasang di Slot Card pertama	
Pastikan nomor yang di daftarkan terdapat PULSA 1xSMS	

Lampiran 4: Kegiatan Marketing Di Salah Satu Toko Emas Di Magelang



Lampiran 5: Kegiatan Tugas Lapangan Di Area Kawasan Candi Borobudur

