

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH UNTUK  
MENGUNAKAN LAYANAN *MOBILE BANKING* PADA PT BANK SYARIAH  
MANDIRI KANTOR CABANG LUBUK PAKAM**

SKRIPSI MINOR

Diajukan Kepada

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Penyelesaian Program D-III Perbankan Syariah

DWITYA PRATIWI WULANDARI

NIM. 54.15.3.037



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA

2018 M/ 1439 H

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH UNTUK  
MENGUNAKAN LAYANAN *MOBILE BANKING* PADA PT BANK SYARIAH  
MANDIRI KANTOR CABANG LUBUK PAKAM**

SKRIPSI MINOR

DWITYA PRATIWI WULANDARI

NIM. 54.15.3.037



D3 PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA

2018 M/ 1439 H

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH UNTUK  
MENGUNAKAN LAYANAN *MOBILE BANKING* PADA PT BANK SYARIAH  
MANDIRI KANTOR CABANG LUBUK PAKAM**

Oleh:

**DWITYA PRATIWI WULANDARI**

NIM: 54153037

Menyetujui

PEMBIMBING

Dr. Chuzaimah Batubara, MA

NIP.197007061996032003

KETUA PROGRAM STUDI

D-III PERBANKAN SYARIAH

Zuhrinal M. Nawawi, MA

NIP. 197608182007101001

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi minor ini berjudul **“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk Menggunakan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam.”** telah diuji dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan, pada tanggal Maret 2018

Skripsi telah diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program Diploma III Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatera Utara.

Medan, April 2018

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi Minor  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SU  
Medan

Ketua,

Sekretaris,

Zuhrinal M. Nawawi, MA

NIP. 19760818 200710 1 001

Mhd. Lathief Ilhamy Nasution, M.E.I

NIB.110000090

Anggota

Penguji I

Penguji II

Zuhrinal M. Nawawi, MA

NIP. 19760818 200710 1 001

Rahmi Syahriza, S. Th. I. MA

NIP. 19850103 201101 2 011

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN  
Sumatera Utara

Dr. Andri Soemitra, MA

NIP.197605072006041002

## IKHTISAR

Penelitian ini berjudul Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk Menggunakan Fasilitas *Mobile Banking* (Studi pada PT Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Lubuk Pakam). PT Bank Syariah Mandiri adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perbankan. Berbagai macam produk dan layanan yang ditawarkan oleh PT Bank Syariah Mandiri untuk para nasabah. Salah satunya yaitu fasilitas layanan *Mobile Banking* yang memberikan kemudahan bagi para penggunanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang menjadi minat nasabah untuk menggunakan *Mobile Banking* serta bagaimana cara pemasaran layanan *Mobile Banking* yang dilakukan oleh PT Bank Syariah Mandiri. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, jenis data yang digunakan adalah dengan melakukan penelitian keperpustakaan (*library research*), wawancara (*interview*) kepada para karyawan di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam, dan pembagian kuesioner untuk mengambil sampel kepada beberapa orang nasabah PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam. Penelitian ini menunjukkan bahwa ketertarikan nasabah untuk menggunakan *Mobile Banking* karena kemudahan, kenyamanan, serta keamanan yang diberikan oleh layanan *Mobile Banking*.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin segala puji syukur penulis sampaikan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi minor ini sebagai salah satu syarat untuk dapat menyelesaikan Program Studi Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dengan judul skripsi minor "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Terhadap PT Bank Mandiri Syariah KC Lubuk Pakam)".

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang tiada tara kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Nasran S. Pd dan Ibunda Dian Susilawati yang telah memberikan cinta dan kasih sayang yang tiada duanya serta do'a yang tiada hentinya untuk penulis, selalu mengingatkan kebaikan dan tidak menunda pekerjaan, selalu memberikan bimbingan dan dukungan moril dan materil kepada penulis, penulis selalu mendo'akan semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat, hidayah, perlindungan dan kebahagiaan dunia dan akhirat serta rezeki yang lancar dan umur yang berkah kepada ayahanda dan ibunda tercinta. Amin.

Selanjutnya penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi minor ini.

1. Bapak Dr. Saidurrahman, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Andri Soemitra, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Ibu Dr. Chuzaimah Batubara, MA selaku Wakil dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Sekaligus sebagai pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, petunjuk dan arahan dalam penyusunan skripsi minor ini.
4. Bapak Zuhri M. Nawawi, MA selaku ketua Program Studi D-III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
6. Bapak Puja Nur Arief selaku Branch Manager di PT Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Lubuk Pakam sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi minor ini.

7. Bapak Anzar Syahputra selaku Branch Operation Service Manager di PT Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Lubuk Pakam.
8. Seluruh Staf Pegaawai PT Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Lubuk Pakam yang sangat baik hati menerima dan memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan dan bantuan selama melaksanakan kegiatan magang.
9. Terimakasih kepada Ibu Dian Anggraini, MM yang telah penulis anggap seperti orang tua sendiri yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan Studi dan menyelesaikan skripsi minor ini.
10. Terimakasih kepada abangda Prasetya Hadi Putra Selaku abang kandung penulis yang selalu mendukung, membantu dan rela mengantar jemput penulis selama masa sekolah hingga duduk dibangku kuliah. Semoga kita selalu bersama dan bisa menjadi anak yang membanggakan bagi kedua orang tua kita.
11. Terimakasih kepada para sahabat-sahabat penulis yaitu Erawati Azwar, Yulianara, Irfiana Safitri, Gusnia Utamy, Tiara Permata Sari, dan Syifa Maulida Yanti. Yang selama 7 tahun lamanya telah menemani penulis, memberikan semangat dan dukungan untuk penulis sehingga dapat mengerjakan dan menyelesaikan skripsi minor ini.
12. Terimakasih kepada para sahabat kampus yang setiap perkuliahan selalu menemani penulis, Cici Anggraini, Syafira Rizki Arsyad, dan Yoan Ariska serta teman-teman seperjuangan D-III Perbankan Syariah angkatan 2015, semoga kita semua sukses dan dapat meraih cita-cita kita sehingga dapat membanggakan dan membahagiakan orang tua dan kita dapat bertemu dan berkumpul dalam suasana yang lebih baik lagi.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam penulisan skripsi minor ini.

Medan, 2018

Penulis,

( Dwitya Pratiwi Wulandari)

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>IKHTISAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Metode Penelitian .....	5
E. Kegunaan Penelitian .....	6
F. Sistematika Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
A. Minat .....	8
1. Pengertian Minat .....	8
2. Faktor yang Mempengaruhi Timbulnya Minat .....	9
3. Minat Nasabah Dalam Konsep Syariah .....	9
4. Cara Pembentukan Minat Nasabah .....	10
B. Mobile Banking .....	11
1. Pengertian Mobile Banking .....	11
2. Sejarah Mobile Banking .....	13
3. Manfaat Mobile Banking .....	14
4. Dampak Penggunaan Mobile Banking .....	15
5. Perkembangan Mobile Banking di Indonesia .....	16
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>18</b>
A. Sejarah PT Bank Syariah Mandiri .....	18



B. Visi dan Misi PT Bank Syariah Mandiri .....	20
C. Produk PT Bank Syariah Mandiri .....	21
D. Lokasi Perusahaan .....	30
E. Daerah Pemasaran .....	30
F. Organisasi dan Manajemen .....	30
G. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab .....	31
<b>BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
A. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Mobile Banking .....	38
B. Cara Bank Memasarkan Layanan Mobile Banking .....	42
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>47</b>
A. Kesimpulan .....	47
B. Saran .....	47
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>49</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Aplikasi layanan BSM <i>Mobile Banking</i> .....	45
---	----

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pada era globalisasi ini Indonesia telah mengalami perkembangan ekonomi dan teknologi yang sangat pesat. Teknologi informasi sudah merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting. Bahkan sebagai tuntutan yang mendesak bagi setiap orang untuk menyelesaikan suatu permasalahan dengan cepat serta meringankan semua pekerjaan. Seiring dengan situasi seperti ini, perkembangan teknologi informasi terutama peranan komputer mendapatkan perhatian yang sangat serius. Teknologi informasi ini berdampak luar biasa dalam dunia perbankan saat ini. Akhir-akhir ini banyak sekali perubahan pada teknologi informasi, demikian juga dibidang telekomunikasi kebanyakan disebabkan adanya desakan dan dahsyatnya kompetisi di dunia perbankan. Perkembangan ini semakin hari semakin pesat. Banyaknya pengguna internet di Indonesia tentu tidak dapat dipungkiri juga mendorong dunia bisnis untuk lebih maju dan berkembang. Internet menjadimedia dalam melakukan transaksi penjualan dan pembelian. Selain itu internetmenjadi media untuk mencari informasi dan bertukar informasi. Teknologi informasi juga mendorong dunia perbankan untuk ikut andil dalam memanfaatkan internet. Ini merupakan kesempatan bagi dunia perbankan untuk melangkah majudengan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para nasabahnya yaitutidak hanya menawarkan kecepatan dalam melakukan transaksi tetapi jugakemudahan serta kenyamanan bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan maupun non keuangan secara online tanpa mengharuskan nasabahnya untukdatang dan mengantri di bank atau ATM. Kemudahan serta kenyamanan ini ditawarkan oleh perbankan melalui layanan Mobile Banking.<sup>1</sup>

Saat ini telah banyak bank yang menyediakan akses *Mobile Banking* untuk memudahkan dalam hal mengetahui informasi keuangan. Kondisi tersebut merupakan perbaikan dari layanan terhadap nasabah, karena pada kenyataannya dalam melaksanakan setiap transaksi perbankan setiap nasabah minimal membutuhkan waktu kurang lebih 10 menit berada dalam antrian. Hal tersebut cenderung akan berdampak merugikan bagi para nasabah jika waktu dan peluang bisnis mereka tersita

---

<sup>1</sup>Maya Angela, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada PT BRI Cabang Ahmad Yani Makassar*, Skripsi (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, 2014), h. 1-2

hanya untuk bertransaksi di bank. *Mobile Banking* merupakan layanan perbankan yang berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke bank atau ke counter ATM kecuali untuk penarikan uang *cash*. Keunggulan *Mobile Banking* yaitu nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu. Layanan pada *Mobile Banking* meliputi transaksi finansial, transaksi non finansial, transfer dana, cek saldo dan pembayaran tagihan yang dilakukan melalui telepon seluler.<sup>2</sup>

Fasilitas *Mobile Banking* dapat menjawab tuntutan nasabah yang menginginkan layanan cepat, aman, nyaman, murah dan tersedia setiap saat serta dapat diakses dari mana saja, cukup melalui telepon seluler. Meskipun banyak keuntungan yang didapat oleh nasabah, namun pada kenyataannya layanan ini jarang digunakan oleh nasabah dan cenderung kurang diminati. Nasabah lebih senang melakukan transaksi via ATM atau dengan antri di bank. Pada kenyataannya pengguna *Mobile Banking* di Indonesia lebih sedikit dibandingkan dengan pengguna internet. Pengguna internet di Indonesia mencapai 25 juta dengan populasi 237.512.355 jiwa, sedangkan pengguna *Mobile Banking* hanya sebanyak 424.063 jiwa di tahun 2004.<sup>3</sup>

PT Bank Syariah Mandiri sebagai salah satu lembaga keuangan yang bergerak dibidang jasa perbankan juga menyediakan fasilitas layanan *Mobile Banking* bagi para nasabahnya. Latar belakang adanya *Mobile Banking* pada PT Bank Syariah Mandiri adalah karena PT Bank Syariah Mandiri ingin memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya, agar lebih memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Selain itu, layanan *Mobile Banking* juga dapat mengurangi biaya transaksi didalam Bank tersebut.

Layanan *Mobile Banking* pada PT Bank Syariah Mandiri terus mengalami kemajuan dan peningkatan. PT Bank Syariah Mandiri terus mengoptimalkan sistem pada layanan *Mobile Banking* dengan menambah lebih banyak fitur-fitur yang lebih memudahkan nasabahnya untuk bertransaksi. Namun karena adanya peningkatan dan perbaikan pada layanan *Mobile Banking* terdapat sedikit kendala dalam pemakaian layanan *Mobile Banking* tersebut salah satunya kurangnya jaringan sehingga

---

<sup>2</sup> Ikbar Wibiadila, *Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Resiko dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking pada PT Bank Mandiri Syariah Cabang Solo*, Skripsi, (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2016). Hlm. 17

<sup>3</sup>MinatNasabahMenggunakan*Mobile Banking*DenganMenggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) BSM Yogyakarta, JurnalEkonomi Syariah Indonesia, Volume V, No.2 Desember 2015

mengakibatkan seringnya terputus sambungan internet ketika memakai layanan *Mobile Banking*. Hal ini yang menjadi keluhan para nasabah kepada PT Bank Syariah Mandiri. Masalah inilah yang menjadi tantangan besar bagi PT Bank Syariah untuk memasarkan layanan *Mobile Banking* ini.

Pada bagian ini pihak bank harus lebih bekerja keras untuk memasarkan layanan ini kepada masyarakat untuk menarik minat nasabah menggunakan layanan *Mobile Banking*. Kegiatan pemasaran harus selalu ada dalam setiap usaha, baik usaha yang berorientasi profit maupun usaha-usaha sosial. Pentingnya pemasaran dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat akan suatu produk dan jasa. Pemasaran menjadi begitu sangat penting untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat.<sup>4</sup>

Didalam hal memasarkan maka bank memiliki tujuan-tujuan yang ingin dicapai melalui proses pemasaran tersebut. Salah satu tujuan dari pemasaran bank yaitu memaksimalkan konsumsi atau dengan kata lain memudahkan dan merangsang konsumsi sehingga dapat menarik nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan produk. Maka dari itu pihak bank harus mengambil andil yang begitu besar untuk dapat memasarkan fasilitas *Mobile Banking* ini secara keras agar masyarakat lebih meminati lagi untuk menggunakan fasilitas ini.

Berdasarkan latar belakang yang di uraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Fasilitas Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apa faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan fasilitas *Mobile Banking* pada PT Bank Syariah Mandiri KC Lubuk Pakam?
2. Bagaimana cara bank melakukan pemasaran untuk menarik minat para nasabah agar menggunakan fasilitas *Mobile Banking*?

## **C. Tujuan Penelitian**

---

<sup>4</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004), hal. 61

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat para nasabah untuk menggunakan fasilitas *Mobile Banking*.
2. Untuk mengetahui bagaimana cara bank melakukan kegiatan pemasaran untuk menarik minat nasabah untuk menggunakan fasilitas *Mobile Banking*.

#### **D. Metode Penelitian**

##### **1. Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif, melalui menganalisis, mengamati/ memahami secara dalam terhadap suatu masalah.

##### **2. Jenis data**

- a. Data primer, data yang didapat dari sumber utama baik individu maupun kelompok seperti hasil dari wawancara atau data yang dikumpulkan secara langsung dari objek penelitian.
- b. Data sekunder, data yang didapat langsung dari objek penelitian.

##### **3. Teknik Pengumpulan Data**

- a. Data dan informasi dengan bantuan berbagai macam buku-buku, majalah, artikel yang berhubungan dengan judul penelitian dan dijadikan sebagai dasar landasan teori.
- b. Wawancara, merupakan proses komunikasi tanya jawab secara langsung untuk mendapatkan informasi secara detail.

##### **4. Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

Setelah data dikumpulkan, maka data tersebut diolah secara kualitatif dan di analisis dengan menggunakan metode deskriptif yaitu menguraikan dan menggambarkan data sesuai dengan kategori dan masalah penelitian.

## **E. Kegunaan Penelitian**

1. Bagi pihak bank, khususnya PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam diharapkan dapat dijadikan bahan masukan agar dapat meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan fasilitas *Mobile Banking*.
2. Bagi pihak perguruan tinggi, diharapkan dapat menambah informasi dan pembendaharaan perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara..
3. Bagi penulis, untuk menambah pengetahuan dan pengalaman serta referensi bagi rekan mahasiswa yang ingin melaukan penelitian lebih lanjut.

## **F. Sistematika Penulisan**

Secara garis besar penyusunan skripsi minor ini membahas beberapa Bab yang masing-masing Sub sesuai dengan kepentingannya untuk memudahkan penulis membatasi ruang lingkup yang akan dibahas dan akan lebih mudah di pahami.

Bab satu adalah bab pendahuluan, pada bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

Selanjutnya bab dua adalah bab landasan teori. Dalam bab ini diuraikan pengertian Minat dan Pengertian *Mobile Banking*, Sejarah *Mobile Banking*, Manfaat *Mobile Banking*, serta Dampak penggunaan *Mobile Banking*.

Selanjutnya bab tiga adalah bab gambaran dalam perusahaan. Dalam bab ini diuraikan gambaran umum perusahaan yaitu sejarah singkat berdirinya PT Bank Syariah Mandiri, Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri, Struktur Organisasi, Pembagian tugas Bank Syariah Mandiri, serta Produk Bank Syariah Mandiri.

Selanjutnya bab empat merupakan bab temuan kasus yang didalamnya membahas faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan fasilitas *Mobile Banking* serta cara bank menarik minat nasabah untuk menggunakan fasilitas *Mobile Banking*. Dan terakhir bab lima adalah bab kesimpulan dan saran.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Minat

##### 1. Pengertian Minat

Minat seseorang terhadap suatu objek akan lebih kelihatan apabila objek tersebut sesuai sasaran dan berkaitan dengan keinginan dan kebutuhan seseorang yang bersangkutan.

Dalam kamus umum bahasa Indonesia, minat diartikan sebagai sebuah kesukaan (kecenderungan hati) kepada suatu perhatian atau keinginan.<sup>5</sup>

Minat adalah kecenderungan yang menetap untuk memperhatikan dan mengenang beberapa aktivitas. Seseorang yang berminat terhadap aktivitas akan memperhatikan aktivitas itu secara konsisten dengan rasa senang.<sup>6</sup>

Minat berkaitan dengan perasaan suka atau senang dari seseorang terhadap sesuatu objek. Hal ini seperti dikemukakan oleh Slameto minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh.<sup>7</sup> Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar minat.

Minat sebagai aspek kejiwaannya bukan hanya mewarnai perilaku seseorang untuk melakukan aktifitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu. Sedangkan nasabah merupakan konsumen-konsumen sebagai penyedia dana dalam proses transaksi barang ataupun jasa.

Menurut Komarudin Minat Nasabah adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen. Ada beberapa tahap dalam proses pengambilan keputusan yang umumnya dilakukan oleh seseorang yaitu pengenalan kebutuhan dan proses informasi konsumen.<sup>8</sup>

---

<sup>5</sup>Kamus Umum Bahasa Indonesia

<sup>6</sup>Syaiful Bahri Djamarah, *Psikologi Belajar*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008). h. 132

<sup>7</sup> Slameto, *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010). h. 180

<sup>8</sup>Komarudin, *Kamus Perbankan*, (Jakarta:Grafindo, 1994), h. 94



## 2. Faktor yang Mempengaruhi Timbulnya Minat

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi minat, yaitu:<sup>9</sup>

- a. Perbedaan pekerjaan artinya dengan adanya perbedaan pekerjaan seseorang dapat memperkirakan minat terhadap tingkat pekerjaan yang ingin dicapainya, aktivitas yang dilakukan, penggunaan waktu senggangnya, dan lain-lain.
- b. Perbedaan sosial ekonomi artinya seseorang mempunyai sosial ekonomi tinggi akan lebih mudah mencapai apa yang diinginkannya daripada yang mempunyai sosial ekonomi rendah.
- c. Perbedaan hobi/kegemaran artinya bagaimana seseorang menggunakan waktu senggangnya.
- d. Perbedaan jenis kelamin artinya minat wanita dengan pria akan berbeda, misalnya pada pola berbelanja.
- e. Perbedaan usia, artinya setiap usia memiliki minat yang berbeda terhadap suatu barang atau aktivitas lainnya.

## 3. Minat Nasabah Dalam Konsep Syariah

Minat sebagai aspek kejiwaan bukan hanya mewarnai perilaku seseorang untuk melakukan aktivitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu. Minat juga dapat diartikan sebagai keinginan. Sedangkan nasabah merupakan konsumen-konsumen sebagai penyedia dana dalam proses transaksi barang ataupun jasa.

Dengan demikian, pengertian minat atau keinginan adalah “hasrat akan pemuas kebutuhan yang spesifik, tetapi mempengaruhi keinginan manusia”.

Dalam kamus bahasa Indonesia, minat diartikan sebagai “keinginan yang kuat dan kecenderungan hati yang sangat tinggi terhadap sesuatu”.

Menurut Bimo Walgito menyatakan bahwa minat adalah “suatu keadaan dimana seseorang mempunyai perhatian terhadap sesuatu dan disertai dengan keinginan untuk mengetahui dan mempelajari maupun membutuhkan lebih lanjut”.<sup>10</sup>

Minat merupakan keinginan individu untuk melakukan perilaku tertentu sebelum perilaku tersebut dilaksanakan. Adanya minat untuk melakukan suatu tindakan akan menentukan apakah kegiatan tersebut akhirnya akan dilakukan.

---

<sup>9</sup> Malayu Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h. 205

<sup>10</sup> Ramayulis, *Metodologi Pengajaran Agama Islam*, (Jakarta: Kalam Mulis, 2001). h. 84

Kegiatan yang dilakukan inilah yang disebut dengan perilaku. Dengan demikian perilaku merupakan “niat/minat” yang sudah direalisasikan dalam bentuk tingkah laku yang tampak. Dalam teori tindakan beralasan diuraikan bahwa kehendak/minat dipengaruhi oleh sikap dan norma yang dihubungkan.

Sebagaimana firman Allah SWT dalam Surat An-Najm ayat 39-40:<sup>11</sup>

وَأَنَّ لِّلْإِنْسَانِ الْإِمَارَةَ ۖ وَأَنَّ سَعْيَهُ سَوْفَ يُرَىٰ

Artinya:

Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya, Dan bahwasanya usaha itu kelak akan diperlihat (kepadanya).

#### 4. Cara Pembentukan Minat Nasabah

Minat pada dasarnya dapat dibentuk dalam hubungannya dengan objek. Yang paling berperan dalam pembentukan minat selanjutnya dapat berasal dari orang lain, medkipun minat dapat dari dalam dirinya sendiri. Adapun pembentukan minat apat dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut:

- a. Memberikan informasi yang seluas-luasnya, baik keuntungan maupun kerugian yang ditimbulkan oleh objek yang dimaksud.
- b. Memberikan rangsangan dengan cara memberikan hadiah berupa barang atau sanjungan yang dilakukan individu berkaitan dengan objek.
- c. Mendekatkan indivdu terhadap objek, dengan cara membawa individu kepada objek atau sebaliknya.
- d. Belajar dari pengalaman.

### B. Mobile Banking

#### 1. Pengertian Mobile Banking

Mobile banking merupakan sebuah fasilitas dari bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Layanan yang terdapat pada mobile banking meliputi pembayaran, transfer, history, dan lain sebagainya.

Penggunaan layanan mobile banking pada telepon seluler memungkinkan para nasabah dapat lebih mudah untuk menjalankan aktivitas perbankannya tanpa batas ruang dan waktu. Dengan adanya layanan mobile banking diharapkan

---

<sup>11</sup>QS. An-Najm [53]: 39-40

dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi para nasabah dalam melakukan akses ke bank tanpa harus datang langsung ke bank.<sup>12</sup>

*Mobile Banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler/handphone GSM (*Global for Mobile Communication*) dengan menggunakan SMS (*Short Message Service*). *Mobile Banking* adalah layanan perbankan melalui telepon seluler dengan menggunakan jaringan data yang digunakan oleh nasabah.<sup>13</sup>

*Mobile banking* merupakan salah satu hasil layanan bank yang banyak diminati oleh para nasabah karena layanan ini membuat nasabah suatu bank mampu melakukan transaksi perbankan serta melihat informasi tentang rekeningnya dengan menggunakan handphone jenis apapun.<sup>14</sup>

*Mobile banking* merupakan salah satu hasil pengembangan teknologi mobile yang digunakan dalam domain komersial. *Mobile banking* ini mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama. Berkat *Mobile banking*, nasabah dapat menggunakannya untuk mendapatkan layanan 24 jam sehari tanpa harus mendatangi kantor cabang bank untuk transaksi personal. *Mobile banking* merupakan layanan relatif baru yang ditawarkan oleh perbankan terhadap pelanggannya dan karena kenyamanannya.

Nasabah sekarang menginginkan sesuatu yang lebih dari sekedar layanan perbankan. Nasabah menginginkan kenyamanan dan fleksibilitas pada produk dan jasa yang sesuai kebutuhan mereka serta mudah digunakan yang tidak bisa ditawarkan oleh perbankan tradisional.

*Mobile Banking* menawarkan beberapa jasa yang cukup menarik, dan berdasarkan jenisnya, jasa biasanya dibagi menjadi dua, yakni jasa *pull-based* dan jasa *push-based*. Jasa *pull-based* merupakan jasa yang ditawarkan, sedangkan *push-based* adalah jasa yang ditawarkan berdasarkan persetujuan pihak nasabah dan bank dimana bank akan mengirimkan informasi-informasi yang dibutuhkan nasabah secara berkala atau berdasarkan aturan tertentu.

---

<sup>12</sup>Wahyu agus winarno, Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi (Analysis Behavioral Intention to Uses of Mobile Banking Technology Acceptance Model (TAM) Approach Modified), e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi, 2017, Volume IV (1) : 24-29

<sup>13</sup>[www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id)

<sup>14</sup>Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011). h. 130

Contoh jasa *pull-based* yang diterapkan bank-bank di Indonesia antara lain adalah transfer dana, pembayaran tagihan (listrik, telepon, air, dan lain-lain), pembelian voucher, ataupun perdagangan saham. Selain jasa-jasa berdasarkan transaksi diatas, jasa *pull-based* juga mencakup permintaan akan informasi saldo dan catatan transaksi, sedangkan untuk jasa *push-based* biasanya berupa notifikasi-notifikasi yang secara otomatis akan langsung diterima ponsel nasabah apabila terjadi aktivitas pada rekening yang bersangkutan, yakni notifikasi Deposit/penarikan dalam jumlah minimum tertentu, notifikasi saldo minimum, dan notifikasi pembayaran tagihan jasa ini sangat berguna. Misalnya seorang nasabah kehilangan kartu ATM tanpa sadar dan disalahgunakan oleh orang lain. Dengan menerima notifikasi, maka nasabah dapat mengetahui telah terjadi penarikan uang tanpa otoritasnya dan dapat memblokir kartu ATM sebelum tabungannya dibobol habis.

## **2. Sejarah Mobile Banking**

*Mobile Banking* (M-Banking) diluncurkan pertama kali oleh Excelcom pada akhir 1995 dan respon yang didapat juga beragam. Latar belakang dari kemunculan *Mobile banking* ini juga disebabkan oleh bank-bank yang saat ini ingin mendapat kepercayaan dari setiap nasabahnya. Dan salah satu cara yang dilakukan yaitu dengan pemanfaatan teknologi.

Teknologi yang tumbuh dengan pesat, harus dimanfaatkan secara cermat dan tepat. Berbagai teknologi menyediakan terobosan baru yang dapat digunakan oleh bank dalam usahanya untuk selalu meningkatkan kualitas layanan yang ada. Sehingga dari situlah bank-bank yang ada diseluruh dunia membuat suatu inovasi baru dengan meluncurkan *Mobile Banking*. Contohnya di Indonesia, baik bank pemerintah maupun bank swasta nasional berlomba-lomba untuk meluncurkan teknologi *Mobile Banking*.

Proses *Mobile Banking* sendiri muncul tidak hanya berhubungan dengan bank saja, namun teknologi ini juga bekerja sama dengan operator seluler. Sehingga dapat dilihat bahwa *Mobile Banking* memberikan banyak keuntungan bagi semua kalangan, baik bagi bank, operator seluler maupun bagi para nasabah pengguna *Mobile Banking*.

*Sms Banking* dan *Mobile Banking* adalah bagian dari *E-Banking* , Perbankan Elektornik yang juga dikenal dengan *Internet Banking* adalah sebuah aplikasi yang

dimana nasabah dapat melakukan transaksi, pembayaran dan transaksi lainnya melalui internet dengan website milik bank yang dilengkapi sistem keamanan.

Dari waktu ke waktu, makin banyak bank yang menyediakan layanan atau jasa *Internet Banking* yang diatur melalui Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 Tahun 2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum. Penyelenggaraan *Internet Banking* merupakan penerapan atau aplikasi teknologi informasi yang terus berkembang dan dimanfaatkan untuk menawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan service cepat, aman, nyaman, murah dan tersedia setiap saat (24 jam) dan dapat diakses dari mana saja baik itu dari HP, Komputer, Laptop/Notebook, PDA, dan sebagainya.

Bukti nyata bahwa *Mobile banking* juga tersebar diseluruh dunia yaitu dapat dilihat dari perkembangan *Mobile Banking* yang ada di negara-negara Eropa khususnya Jerman dan juga negara Amerika Serikat yang merupakan negara-negara besar Pengguna *Mobile Banking*.

### **3. Manfaat *Mobile Banking***

*Mobile Banking* kini telah tersebar ke seluruh dunia, tak hanya dinikmati oleh Negara peluncur sistem *Mobile Banking* saja, seluruh dunia pun telah menikmati kemudahan akses perbankan yang ditawarkan bank melalui *Mobile Banking* dimana saja melalui perangkat mobile seperti Handphone. Dengan adanya *Mobile Banking*, pihak bank berusaha mempermudah akses para nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Para nasabah bank tidak perlu lagi pergi ke ATM untuk melakukan transaksi, cukup dengan menggunakan telepon seluler.

Hampir semua bank di Indonesia telah menyediakan fasilitas *Mobile Banking*, baik berupa *SIM toolkit* (Menu Layanan Data) maupun *SMS plain* (SMS Manual) yang biasa dikenal dengan *SMS Banking*. *SMS Banking* merupakan sebuah fasilitas yang disediakan oleh bank untuk melakukan transaksi keuangan dan permintaan informasi keuangan seperti cek saldo, mutasi rekening dan sebagainya.

Keunggulan *Mobile Banking* adalah dapat diakses oleh seluruh pengguna telepon seluler dengan tipe GSM. Dengan luasnya jangkauan signa GSM, layanan *Mobile Banking* tentu sangat memanjakan para nasabahnya. Namun untuk pengguna ponsel dengan tipe CDMA, belum semua operatornya menyediakan layanan *Mobile Banking*.

Kemanfaatan penggunaan *Mobile Banking* bagi nasabah meliputi mmebuat pekerjaan lebih mudah, menambah produktivitas, mempertinggi efektivitas, dan mengembangkan kinerja pekerjaan. Kemanfaatan yang meningkatkan kinerja ajan berdampak terhadap penggunaan teknologi.<sup>15</sup>

#### **4. Dampak Penggunaan *Mobile Banking***

Secara khusus penggunaan *Mobile Banking* berdampak positif bagi bank, nasabah dan operator telepon seluler. Dampaknya adalah:

a. Bank

Dampak yang diberikan *Mobile Banking* bagi bank adalah memberikan keuntungan bagi bank dimana bank mendapatkan lebih banyak lagi nasabah dan mendapatkan kepercayaan dari nasabah.

b. Nasabah

Untuk nasabah sendiri, mereka mendapatkan pelayanan yang lebih dari bank karena dengan adanya *Mobile Banking* akan semakin mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.

c. Operator Seluler

Untuk operator seluler mendapatkan konsumen yang aktif dalam penggunaan ponselnya yaitu menggunakan *Mobile Banking* akan memakan pulsa dan konsumen akan membeli lagi pulsa untuk melakukan transaksi *Mobile Banking*.

#### **5. Perkembangan *Mobile Banking* di Indonesia**

Perkembangan *Mobile Banking* di Indonesia tidak dapat dilepaskan dari perkembangan bisnis handphone atau telepon genggam/seluler. Dari sisi penggunaan seluler, tahun 2012 lalu tingkat penetrasi seluler di negara kita mencapai 110%, sementara ditingkat global 86%.

Pemanfaatan ponsel yang makin canggih ternyata memberikan kemudahan dalam pelayanan perbankan. Nasabah tidak perlu lagi ngantri di counter bank untuk membayar tagihan ataupun mentransfer. Cukup dengan menggunakan *Mobile Banking*, nasabah merasa nyaman dengan pelayanan yang cepat.

---

<sup>15</sup>Syamsul Hadi Novi, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking*, skripsi, (Universitas Islam Indonesia, 2015), h. 58

Berdasarkan hasil survei MARS Indonesia di 5 kota (Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Medan), tingkat kesadaran nasabah terhadap *Mobile Banking* melonjak tinggi mencapai 50,4%. Atau meningkat 14,9% dibanding tahun 2008 yang baru mencapai 35,5% dari 1.710 nasabah yang disurvei separuhnya mengaku telah mengetahui *Mobile Banking*. Ini berarti produk *e-banking* tersebut bukan sesuatu yang asing lagi bagi nasabah perbankan.

Nasabah di Jakarta, Bandung dan Semarang relatif lebih mengetahui *Mobile Banking* dibandingkan dengan nasabah di Surabaya dan Medan. Tingkat kesadaran nasabah di Jakarta merupakan yang tertinggi yaitu 58,4% sedangkan tingkat kesadaran nasabah di Medan merupakan yang terendah yaitu baru mencapai 36,4%.

Jika dibandingkan dengan hasil survei sebelumnya, tingkat kesadaran di Jakarta meningkat pesat. Dari hanya 34,2% di tahun 2008, meningkat 24,2% menjadi 58,4%. Artinya, per tahunnya terjadi peningkatan kesadaran rata-rata sebesar 8%.

Jika dilihat dari sisi status sosial ekonomi (SES), nasabah dengan SES A memiliki tingkat kesadaran lebih baik terhadap *Mobile Banking* daripada nasabah SES B. hal ini juga didukung oleh peningkatan kesadaran pada SES A lebih pesat daripada SES B. selama 4 tahun terakhir, kesadaran nasabah SES A meningkat sebesar 17,0%, sedangkan kesadaran nasabah SES B hanya meningkat sebesar 14,8%.

Sedangkan dilihat dari tingkat kepemilikan nasabah bank terhadap akun *Mobile Banking* juga relatif tinggi, sudah mencapai 41,2%. Atau masih ada 58,8% nasabah yang menyatakan belum memiliki akun *Mobile Banking*.

Terobosan *Mobile Banking* sebenarnya sudah mengalami peningkatan sebesar 23,6% dibandingkan survei tahun 2008, dimana terobosan *Mobile Banking* baru sebesar 17,6%.

Temuan MARS tersebut seolah menguatkan data yang dirilis Bank Indonesia, dimana selama Januari-Mei 2012 total penggunaan *Mobile Banking* sebanyak 5,5 juta nasabah dengan volume transaksi 57 juta dan nilai transaksi Rp 8,7 triliun. Jumlah itu meningkat 43% dari transaksi pada periode yang sama 2011 yang mencapai Rp 6,1 triliun.

Berdasarkan kota, tingkat kepemilikan akun *Mobile Banking* tertinggi terdapat di Semarang sebesar 56,8%. Tertinggi berikutnya yaitu di Medan (51,5%). Di Jakarta, Bandung dan Surabaya masing-masing ternyata masih di bawah 40%.

Berdasarkan data-data tersebut, potensi pasar *Mobile Banking* sebenarnya masih sangat terbuka. Hal ini tercermin dari jumlah nasabah yang belum memiliki akun *Mobile Banking* masih sebesar 58,8%.



## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **A. Sejarah PT Bank Syariah Mandiri**

Kehadiran Bank Syariah Mandiri sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu bank konvensional. PT. Bank Susilo Bakti (BSB) yang dimiliki oleh yayasan kesejahteraan pegawai (YPK) PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. Bank Susilo Bakti berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *merge* dengan beberapa bank lain dengan mengundang beberapa investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merge*) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bank Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT. Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Sebagai pemilik mayoritas baru Bank Susilo Bakti.

Sebagai tindak lanjut dari kepuasan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan Perbankan Syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang member peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim pengembangan Perbankan Syariah memandang pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT. Bank Susilo Bakti dari bank konvensional menjadi Bank Syariah. Oleh karenanya, Tim

Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip Syariah dengan nama PT. Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha Bank Susila Bakti menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT. Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan nama menjadi PT. Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT. Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di Perbankan Indonesia. Bank Syariah Mandiri hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

## **Profil Perusahaan**

### **a. Profil :**

Nama	:	PT. Bank Syariah Mandiri
Alamat	:	Wisma Mandiri I, Jl. MH. Thamrin No. 5 Jakarta 10340- Indonesia
Telepon	:	(62-21) 2300 509, 3983 9000 (Hunting)
Facsimile	:	(62-21) 3983 2989
Situs Web	:	<a href="http://www.syariahmandiri.co.id">www.syariahmandiri.co.id</a>
Tanggal Berdiri	:	25 Oktober 1999
Tanggal Beroperasi	:	25 Oktober 1999
Modal Dasar	:	Rp2.500.000.000.000,-

Modal Disetor	:	Rp1.489.021.935.000
Kantor Layanan	:	864 kantor, yang tersebar di 33 provinsi di seluruh Indonesia
Jumlah Jaringan	:	921 ATM Syariah Mandiri, ATM Mandiri 11.886,
ATM BSM	:	ATM Bersama 60.922 unit ( <i>include</i> ATM Mandiri Dan ATM BSM)
Jumlah Karyawan	:	16.945 orang (per Desember 2013)

#### **b. Kepemilikan Saham**

1. PT.Bank Mandiri (Persero) : 231.648.712 lembar saham (99,999999%)
2. PT.Mandiri Sekuritas : 1 lembar saham (0,000001%).

### **B. Visi dan Misi PT Bank Syariah Mandiri**

Visi:

Menjadi Bank Syariah Terdepan dan Modern

Misi:

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
2. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
3. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
4. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
5. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
6. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkung

### **C. Produk PT Bank Syariah Mandiri**

PT. Bank Mandiri Syariah adalah badan usaha yang bergerak dalam bidang keuangan dan perbankan yang terbentuk badan hukum berupa Perseroan Terbatas PT. Bank Syariah Mandiri dalam kegiatan sehari-hari baik dalam penghimpunan dan

ataupun dalam penyaluran masyarakat menerapkan prinsip Syariah yaitu bagi hasil, margin keuntungan dan jual beli.

Sesuai dengan fungsi bank yang diatur dalam UU Perbankan No. 7 tahun 1992 BAB II Pasal 3 yang telah diubah menjadi UU No. 10 tahun 1998, bahwa fungsi utama bank adalah menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat, maka hal ini pula yang dilakukan PT. Bank Syariah Mandiri dalam menjalankan kegiatan operasional bank tersebut.

Dalam menjalankan kegiatan simpan pinjam pada PT. Bank Syariah Mandiri dapat dibagi dalam beberapa jenis kegiatan yang meliputi :

## **1. Penghimpunan Dana**

### **a. Tabungan BSM**

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikannya dan penyetorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam buka kas konter BSM atau melalui ATM.

Manfaat:

- 1) Aman dan terjamin
- 2) *Online* di seluruh outlet BSM
- 3) Bagi hasil yang kompetitif
- 4) Fasilitas BSM Card yang berfungsi sebagai kartu ATM dan debit
- 5) Fasilitas *e-Banking* yaitu BSM Mobile Banking dan BSM Net Banking
- 6) Kemudahan dalam penyaluran zakat

Persyaratan:

Kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah.

Karakteristik:

- 1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah mutlaqah*.  
Yaitu dana yang disimpan oleh nasabah yang dapat ditarik setiap saat yang akan dikelola oleh Bank Syariah untuk memperoleh keuntungan. Bank Syariah akan membagi keuntungan kepada nasabah

sesuai dengan nisbah atau bagi hasil yang telah disetujui bersama. Pembagian keuntungan dilakukan setiap bulan berdasarkan saldo rata-rata yang mengendap selama periode tersebut.

- 2) Setoran awal Tabungan BSM adalah Rp 80.000,- (sudah termasuk ATM)
- 3) Minimum setoran berikutnya adalah Rp 10.000,-
- 4) Saldo minimum : Rp 50.000,-
- 5) Biaya tutup rekening : Rp20.000,-
- 6) Biaya administrasi/bulan : Rp 6.000,-

#### **b. Tabungan Simpatik**

Tabungan berdasarkan prinsip wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

Manfaat:

- 1) Aman dan terjamin
- 2) *Online* diseluruh outlet BSM
- 3) Bonus bulanan yang di berikan sesuai dengan kebijakan BSM
- 4) Fasilitas BSM Card yang berfungsi sebagai kartu ATM dan debit
- 5) Fasilitas *e-Banking* dan yaitu BSM Mobile Banking dan BSM Net Banking
- 6) Penyaluran zakat, infaq, dan sedekah

Persyaratan:

Kartu Identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah

Karakteristik:

- 1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wadiah*. Wadiah yaitu dana yang dititipkan oleh masyarakat kepada PT. Bank Syariah Mandiri dalam bentuk tabungan. Bank dapat memberikan bonus kepada penabung dari pemanfaatan dana titipan ini.
- 2) Setoran awal minimal Rp 20.000 (tanpa ATM) dan Rp 80.000 (dengan ATM)
- 3) Setoran berikutnya minimal Rp 10.000
- 4) Saldo minimal Rp 20.000
- 5) Biaya tutup rekening Rp 10.000

- 6) Biaya administrasi Rp 2.500 per rekening per bulan atau sebesar bonus bulanan (tidak mengurangi saldo minimal).

**c. Tabungan Mabror**

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah.

Manfaat:

- 1) Aman dan terjamin
- 2) Fasilitas talangan haji untuk kemudahan mendapatkan porsi haji
- 3) *Online* dengan Siskohat Departemen Agama untuk kemudahan pendaftaran haji

Persyaratan:

Kartu Identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah.

Karakteristik:

- 1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah mutlaqah*
- 2) Tidak dapat dicairkan kecuali untuk melunasi biaya penyelenggaraan ibadah haji/umrah (BPIH)
- 3) Setoran awal minimal Rp 500.00,-
- 4) Setoran selanjutnya minimal Rp 100.000,-
- 5) Saldo minimal untuk didaftarkan ke Siskohat adalah Rp 25.500.000,- atau sesuai ketentuan dari Departemen Agama
- 6) Biaya penutupan rekening karena batal Rp 25.000,-

**d. Tabungan Investa Cendekia**

Tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (installment) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.

Manfaat:

- 1) Bagi hasil yang kompetitif .
- 2) Kemudahan perencanaan keuangan masa depan, khususnya pendidikan putra/i.
- 3) Perlindungan asuransi secara otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan.

Persyaratan:

- 1) Kartu Identitas (KTP/SIM/paspor) nasabah.
- 2) Memiliki Tabungan BSM sebagai rekening asal (*source account*).

Karakteristik:

- 1) Berdasarkan prinsip syariah *mudharabah mutlaqah*.
- 2) Periode tabungan 1s.d. 20 tahun.
- 3) Usia nasabah minimal 17 tahun dan maksimal 55 tahun (usia masuk ditambah periode kontrak sama atau tidak melebihi 60 tahun).
- 4) Setoran bulanan minimal Rp 100.000,-s.d. Rp 4.000.000,-
- 5) Jumlah setoran bulanan dan periode tabungan tidak dapat diubah.
- 6) Penarikan sebagian saldo diperbolehkan, dengan minimal Rp 1.000.000,-

#### **e. Tabungan Berencana**

Tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dan yang telah ditetapkan.

Manfaat:

- 1) Bagi hasil yang kompetitif.
- 2) Kemudahan perencanaan keuangan nasabah jangka panjang.
- 3) Perlindungan asuransi secara gratis dan otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan.
- 4) Jaminan pencapaian target dana.

Persyaratan:

- 1) Kartu Identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah.
- 2) Memiliki Tabungan BSM sebagai rekening awal (*source account*).

Karakteristik:

- 1) Berdasarkan prinsip syariah *mudharabah mutlaqah*.
- 2) Periode tabungan 1s.d. 10 tahun.
- 3) Usia nasabah minimal 18 tahun dan maksimal 60 tahun saat jatuh tempo.

- 4) Setoran bulanan minimal Rp 100.000,-
- 5) Target dana minimal Rp 1.200.000,- dan maksimal Rp 200 juta.
- 6) Jumlah setoran bulanan dan periode tabungan tidak dapat diubah.
- 7) Tidak dapat menerima setoran diluar setoran bulanan.
- 8) Saldo tabungan tidak bisa ditarik. Apabila ditutup sebelum jatuh tempo (akhir masa kontrak) akan dikenakan biaya administrasi.

**f. TabunganKu**

TabunganKu merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Manfaat:

- 1) Aman dan terjamin dan *online* di seluruh outlet BSM.
- 2) Bonus *wadiah* diberikan sesuai kebijakan bank.

Persyaratan:

Kartu Identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah.

Fasilitas:

- 1) Fasilitas Kartu TabunganKu, berfungsi sebagai kartu ATM dan debit.
- 2) Fasilitas *e-Banking*, yaitu BSM Mobile Banking dan BSM Net Banking.
- 3) Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq, dan sedekah.

Karakteristik:

- 1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wadiah yad dhamanah*.
- 2) Bebas biaya administrasi rekening.
- 3) Setoran awal minimal Rp 20.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp 10.000,-
- 4) Saldo minimum rekening (setelah penarikan) Rp20.000,-
- 5) Biaya pemeliharaan Kartu TabunganKu Rp 2000,-
- 6) Jumlah minimum penarikan di *counter* Rp 100.000,- kecuali saat tutup rekening.



- 7) Rekening dorman (tidak ada transaksi selama 6 bulan berturut-turut):
- ) Biaya pinalti Rp 2.000 perbulan.
  - ) Apabila saldo rekening mencapai < Rp20.000, maka rekening akan ditutup oleh sistem dengan biaya penutupan rekening sebesar sisa saldo.

**g. BSM Deposito**

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqah*.

Manfaat:

- 1) Dana aman dan terjamin dikelola secara syariah.
- 2) Bagi hasil yang kompetitif dan dapat dijadikan jaminan pembiayaan.
- 3) Fasilitas *Automatic Roll Over (ARO)*.

Persyaratan:

- 1) Perorangan: KTP/SIM/Paspor nasabah
- 2) Perusahaan: KTP pengurus, Akte pendirian, SIUP, dan NPWP.

Karakteristik:

- 1) Jangka waktu yang fleksibel: 1,3,6, dan 12.
- 2) Dicairkan pada saat jatuh tempo.
- 3) Setoran awal minimal Rp2.000.000,-
- 4) Biaya materai Rp 6.000,-

Contoh perhitungan bagi hasil:

Deposito Ibu Novi Rp 10 juta berjangka waktu 1 bulan. Perbandingan nisbah bank dan nasabah adalah 48% : 52%. Total saldo semua depositan (1 bulan) adalah 200 milyar dan bagi hasil yang didapat ibu Novi adalah:

Rp 10 juta x Rp 3 milyar x 52% = Rp 78.000 (sebelum dipotong pajak)

Rp 2 milyar

**NB: BSM juga menyediakan produk bsm deposito dollar.**

**2. Penyaluran Dana Kepada Masyarakat**

**a. Pembiayaan Dana Berputar**

Pembiayaan untuk memenuhi modal kerja sementara dan bukan untuk *permanent working capital*.

**b. Pembiayaan MMOB (Mudharabah Muqayyadah On Balance Sheet)**

Fasilitas pembiayaan dengan alokasi sumber dana yang terikat (spesifik) dari pemilik dana (shahibul mal).

**c. BSM Griya**

Memberikan kemudahan kepada nasabah untuk memiliki rumah idaman sesuai dengan prinsip syariah.

**d. BSM Oto**

Memberikan kemudahan kepada nasabah untuk memiliki pemilikan kendaraan roda empat baik baru maupun bekas dengan sistem *murabahah*.

**e. Pembiayaan Warung Mikro**

Pembiayaan warung mikro adalah pembiayaan bersifat kepada nasabah/calon nasabah perorangan/badan usaha dengan limit s/d Rp 100.000.000,-(seratus juta rupiah). Termasuk dalam segmen mikro adalah pembiayaan dengan tujuan multiguna kepada nasabah perorangan dengan nilai limit sampai dengan Rp 50.000.000,-(lima puluh juta rupiah) yang disalurkan melalui Warung Mikro.

**f. BSM Gadai Emas**

BSM Gadai Emas adalah fasilitas pembiayaan tanpa imbalan jasa yang diberokan oleh pihak bank kepada nasabah dengan jaminan berupa emas yang berprinsip syariah atas emas yang digadaikan, bank mengenakan biaya sewa. Proses mudah dan tidak perlu lama untuk memperoleh uang tunai, lebih tenang karena bebas riba dan jeratan bunga.

**D. Lokasi Perusahaan**

PT. Bank Syariah Mandiri KC Lubuk Pakam berada di Jl. Diponegoro No.45- 46 Lubuk Pakam, Sumut. Yang bertepatan bersebelahan dengan Bank Sumut.

## E. Daerah Pemasaran

Daerah pemasaran PT. Bank Syariah Mandiri adalah pada daerah Lubuk Pakam dan sekitarnya.

## F. Organisasi dan Manajemen

Keterangan:

J	Branch Manager	: Puja Nur Arief
J	Branch Operation Manager:	Anzar Syaputra
J	CBRM	: Romeo Kamajaya
J	Pawning Officer	: Heri Kristianta Tarigan
J	JCBRM	: Rizal Syahputra
J	MBM	: Zainal Arifin
J	Analisis Mikro	: Denny Apriadi Amsyah
J	Verifikator	: Ahiruddin Nasution
J	JBBRM	: Husni Erlangga
J	RFRR	: Syafruddin Hanafi Siregar Dodik Arianto
J	CS	: Siti Putri Asih : Ranita Erlitna Menda Lubis
J	Teller	: Amad Habibi : Nurul Hasanah Rangkuti
J	Pawning Staff	: Bambang Kurniawan
J	Back Office	: Ahmad Zakir
J	PMM	: Rahmat Hidayat Zulfahmi Ferry Angga Wijaya
J	APM	: Nurmalia
J	SFE	: Ahmad Safei Mustapa Ismail Pitri Kumala Sari
J	BCS	: Vara Amanda Ramadhan

J	SF	: Sri Hidayati Husna Silviana Carolyn Ginting
J	Driver	: Asmar Dian Dian Andriawan Sulpan
J	Office Boy	: Rijal Eko Iswazi Sultan Ridho Safi'i
J	Security	: Abdul Muis Budianto Mahendra

### **G. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab**

Pada dasarnya tugas Pimpinan Cabang membawahi semua bagian yang ada dan bertanggung jawab atas segala kegiatan yang menyangkut perkembangan dan kelangsungan hidup Bank yang terpenting adalah menetapkan kebijakan-kebijakan dan mengambil keputusan-keputusan demi kemajuan PT. Bank Syariah Mandiri.

Adapun pembagian tugas dan tanggung jawab para tenaga kerja pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Lubuk Pakam merut bagiannya adalah sebagai berikut:

#### **J Branch Manager**

BranchManager bertugas untuk memimpin,mengelola, mengawasi/mengendalikan, mengembangkan kegiatan dan mendayagunakan sarana organisasi Cabang untuk mencapai tingkat serta volume aktivitas pemasaran, operasional dan layanan Cabang yang Efektif dan efisien sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Adapun tugas-tugas pokok dari Branch Manager adalah :

- Mengkoordinasi dan menetapkan rencana kerja tahunan cabang, agar selaras dengan Visi, Misi dan strategi BSM
- Mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan rencana kerja cabang untuk memastikan tercapainya target cabang yang telah ditetapkan secara tepat waktu
- Memastikan kesesuaian anggaran dengan RKAP tahun berjalan
- Mengevaluasin penggunaan jasa pihak ketiga
- Menetapkan kebutuhan dan strategi pengembangan SDI di Cabang, untuk jumlah dan kualifikasi SDI sesuai dengan strategi Bank.

- f. Menyakini bahwa seluruh transaksi yang dilaksanakan oleh Cabang telah dilakukan dengan benar
- g. Melakukan analisa SWOT terhadap kondisi Cabang setiap bulan dalam rangka menetapkan posisi Cabang terhadap posisi pesaing di wilayah kerja setempat
- h. Menilai, memutuskan, dan melegalisasi kegiatan non operasional Cabang antara lain adalah :
  - 1) Penilai Pegawai
  - 2) Membuat rencana Promosi pegawai
  - 3) Rotasi pegawai
  - 4) Detasering Pegawai
  - 5) Rencana kursus pegawai
  - 6) Anggaran dan Sasaran Kegiatan Kerja (SKK)
- i. Menyetujui Jadwal cuti pegawai dengan baik sehingga operasional Cabang tetap berjalan dengan lancar
- j. Mengkoordinasikan seluruh sarana dan kegiatan untuk mencapai target yang telah ditetapkan dan disepakati sejalan dengan Visi, Misi dan sasaran Kegiatan kerja
- k. Memberi Nasihat dan membantu menyelesaikan masalah-masalah keluarga pribadi para pegawai yang dapat mengganggu kelancaran pekerjaan yang bersangkutan
- l. Memastikan tindak lanjut hasil audit intern/ekstern.

### J) *Account Officer*

*Account Officer* bertugas untuk merealisasikan target pembiayaan, pendanaan, dan *fee based Income* yang didistribusikan oleh Branch Manager.

Adapun tugas-tugas pokok dari *Account Officer* adalah :

- a. Mendapatkan calon nasabah pembiayaan yang prospektif
- b. Memastikan kelengkapan dokumen aplikasi pembiayaan
- c. Menindaklanjuti permohonan pembiayaan nasabah dalam bentuk Nota Analisa Pembiayaan
- d. Memastikan persetujuan dan penolakan pembiayaan yang diajukan
- e. Menindaklanjuti persetujuan atau penolakan permohonan pembiayaan nasabah
- f. Memastikan proses pencairan pembiayaan sesuai dengan keputusan komite pembiayaan

- g. Melaksanakan pengawalan terhadap seluruh nasabah yang dikelola agar kolektibilitas lancar
- h. Menyelesaikan fasilitas pembiayaan bermasalah
- i. Memasarkan produk pendanaan, *treasury* dan haji sesuai strategi pemasaran yang telah ditetapkan
- j. Memastikan dokumen dan data nasabah sesuai kelolaan
- k. Meningkatkan *bussiness relation* antara Bank dengsn nasabah sesuai target yang ditetapkan
- l. Melaporkan kepada kepala bidang marketing setiap permasalahan yang timbul, khususnya menyangkut pembiayaan yang mengarah kepala kredit macet.

### ) **Operation Officer**

*Operation Officer* bertugas untuk memastikan kepatuhan aktivitas operasional Cabang Terkelola sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan pencapaian target bidang operasional cabang sesuai ketetapan cabang induk/Kantor Pusat.

Adapun Tugas-tugas pokok dari Operation Officer adalah:

- a. Membuat rencana kerja mingguan atau bulanan dibagiannya, untuk memastikan kesesuaiannya dengan rencana kerja Cabang
- b. Memastikan terkendalinya biaya Operasional cabang dengan efisien dan efektif
- c. Memastikan dan mengelola transaksi operasional telah sesuai dengan ketentuan SOP yang telah ditetapkan
- d. Memastikan dan mengelola semua kegiatan administrasi, dokumentasi, dan kewajiban pelaporan dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku (Internal dan Eksternal)
- e. Memastikan ketyersediaan dan keamanan dokumen berharga Bank, PIN kartu ATM maupun *key Acess layanan e-banking* lainnya
- f. Memastikan dan mengelola Implementasi KYCP dengan baik
- g. Melakukan super visi terhadap proses pekerjaan dibawah koordinasinya, untuk memastikan seluruh pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan rencana atau target kerja dan SOP yang berlaku.
- h. Mengkaji dan Merekomendasikan perbaikan prosedur operasional atau (SOP) untuk memastikan kualitas hasil kerja yang berkesinambungan demi tercapainya efektifitas dan efisiensi

- i. Mengusulkan kebutuhan penambahan pegawai dibagiannya sesuai dengan hasil perhitungan *Manning Analysis* dan kebutuhan Bank.
- j. Mengembangkan keterampilan dan mengetahuan bawahan, agar memenuhi persyaratan minimum jabatan sehingga dapat melakukan pekerjaan sesuai standart dan SOP
- k. Mengkaji dan mengusulkan permintaan barang atau peralatan kerja, untuk memastikan penggunaan yang paling efektif terhadap seluruh barang dan peralatan kerja

### ) *Back Officer*

Back Office bertugas untuk memenuhi pelayanan operational dan kepegawaian dengan cepat dan benar, serta menyediakan sarana dan prasarana Kantor Cabang. Adapun tugas-tugas dari Back Office adalah :

- a. Memberikan laporan yang lengkap dengan menggunakan komputer lewat software khusus
- b. Membantu perusahaan agar lebih maju dengan cara-cara profesional
- c. Melakukan pengecekan dan memastikan transaksi yang dilaukan oleh teller sudah benar dan sesuai, serta membuat pembukuan perusahaan dari harian sampai tahunan.

### ) *Customer Service*

Customer Service membantu terselenggaranya pemasaran produk dan jasa Bank Syariah Mandiri kepada masyarakat, pembukaan, pemeliharaan dan penutupan rekening dengan layanan sesuai standart service BSM kepada nasabah maupun investor.

Adapun tugas-tugas Customer Service yaitu:

- a. Melaksanakan kegiatan operasional Capem sesuai dengan standart operasional prosedur (SPO) dan ketentuan yang telah ditetapkan.
- b. Memberikan penjelasan kepada nasabah/calon nasabah atau investor mengenai produk Bank Syariah Mandiri, berikut syarat maupun tata cara prosedurnya.
- c. Melayani pembukaan/penutupan rekening giro, tabungan dan depositi sesuai permohonan investor ataru peraturan BI.

- d. Melayani permintaan nasabah untuk melakukan pemblokiran, informasi saldo, laporan kehilangan, mutasi rekening, ‘standing order’ atau intruksi pembayaran berjangka lainnya.
- e. Mengajukan nasabah/calon nasabah potensial untuk memanfaatkan fasilitas perbankan langsung/elektronik (ATM, Phone Banking dan Internet Banking).
- f. Mengadministrasikan, mengkode dan menginput data buku cek/BG .
- g. Menerima dan membantu menyelesaikan keluhan nasabah.
- h. Menggunakan wewenang limit transaksi operasional sesuai dengan ketentuan yang berlaku di BSM.

### *) Teller*

Teller memiliki tugas berupa melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai (Rupiah dan Valuta Asing), pengambilan/penyetoran non tunai dan surat berharga dan kegiatan kas lainnya serta terselenggaranya layanan di bagian kas secara benar, cepat dan sesuai dengan standartservice BSM. Teller memiliki wewenang untuk memproses transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan batas kewenangannya.

Adapun tugas-tugas Teller Yaitu:

- a. Melaksanakan kegiatan sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan.
- b. Mengambil Box Teller dan kartu Contoh Tanda Tangan (CTT) setiap pagi hari (dari kluis/khasanah) dan menyimpan kembali ke kluis/khasanah pada sore hari setelah kegiatan operasional Teller selesai.
- c. Bersama-sama dengan Operation Officer/pegawai lain yang ditunjuk oleh Kepala Capem/UPS, menghitung persediaan uang yang ada pada awal/akhir membuka/menutup box Teller.
- d. Melayani penyetoran/penarikan tunai maupun non tunai dengan benar dan cepat sesuai dengan wewenang.
- e. Memastikan kesesuaian tanda tangan nasabah pada bukti penarikan dengan contoh tanda tangan (CTT) nasabah.
- f. Menghitung saldo kas akhir hari dan mencocokkan dengan jumlah fisik saldo uang tunai yang ada dalam Box-nya sendiri.
- g. Melaksanakan Sign-on dan Sign-off secara tertib pada pagi hari dan setiap akan mengakhiri pekerjaan.

### *) Non Banking Staff*



## **1. Security**

Security memiliki tugas yaitu mengamankan perusahaan beserta isinya dan mengawasi nasabah yang melakukan transaksi. Security memiliki wewenang berupa mengatur area parkir dan membantu keadaan banking hall.

## **2. Driver**

Driver memiliki tugas berupa mengantar karyawan yang bekerja di Bank Syariah Mandiri KC Lubuk Pakam saat karyawan berkepentingan mengenai pekerjaan diluar kantor

## BAB IV

### TEMUAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Mobile Banking

Dari penelitian ini maka tujuan yang ingin dicapai adalah untuk melihat sejauh mana pengaruh minat nasabah untuk menggunakan *Mobile Banking* pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam. Untuk mengimplementasikan hal tersebut maka dilakukan penyebaran kuesioner kepada nasabah yang terlibat langsung dalam pengisian kuesioner.

Dari penelitian yang dilakukan penulis dengan mewawancarai salah seorang karyawan di PT Bank Syariah Mandiri didapat data sebanyak 70% nasabah PT Bank Syariah Mandiri telah menggunakan *Mobile Banking* untuk transaksi perbankan mereka. Maka dari hasil penelitian ini penulis mengambil sampel dengan menyebar kuesioner sebanyak 50 lembar kepada para nasabah PT Bank Syariah Mandiri untuk melihat bagaimana respon para nasabah terhadap layanan *Mobile Bankig*. Dilihat dari hasil pengisian kuesioner, hampir sebagian besar dari responden telah mengetahui layanan *Mobile Banking* yang ditawarkan oleh PT Bank Syariah Mandiri serta telah memahami cara penggunaannya. Namun masih ada sebagian kecil responden yang mengalami masalah dalam menggunakan *Mobile Banking* karena kurangnya pengetahuan responden terhadap layanan *Mobile Banking*.

Analisis jawaban responden tentang persepsi faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan *Mobile Banking* didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang tersebar. Hasil tanggapan responden terhadap persepsi faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan *Mobile Banking* pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam, dapat dijabarkan sebagai berikut:<sup>16</sup>

##### 1. Penggunaan *Mobile Banking* Mempermudah Transaksi

Persepsi kemudahan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk mempersulit para penggunanya, tetapi justru memudahkan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Faktor kemudahan ini yang mendorong nasabah untuk menggunakan jasa layanan *Mobile Banking*. Para nasabah pengguna *Mobile*

---

<sup>16</sup>Pembagian Kuesioner Kepada Nasabah PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam, pada tanggal 1 Februari 2018

*Banking* mengatakan bahwa pengguna *Mobile Banking* sangatlah mempermudah dan memberikan keleluasaan dalam kegiatan transaksi keuangan semisalnya untuk mengecek informasi saldo tabungan, pembayaran tagihan (listrik, air, dsb), transaksi pembelian (Voucher Hp, PLN Prepaid), transaksi transfer uang hingga layanan lainnya dalam satu sentuhan dilayar telepon seluler tanpa harus menghabiskan waktu untuk pergi ke ATM atau kantor-kantor cabang PT Bank Mandiri Syariah terdekat. Selain mempermudah transaksi keuangan, cara pengoperasiannya pun begitu mudah sehingga semua orang bisa menggunakannya.

Berikut tata cara penggunaan BSM *Mobile Banking*:

- a. Untuk Informasi Saldo: Menu informasi rekening lalu pilih informasi saldo kemudian pilih nomor rekening masukan pin ATM, kemudian konfirmasi biaya cek saldo Rp 500 dan saldo rekening akan ditampilkan.
- b. Transfer antar rekening di BSM: Menu transfer lalu pilih BSM pilih nomor rekening selanjutnya masukan nomor rekening tujuan lalu masukkan nominal yang akan ditransfer lalu masukan berita (optional) masukan pin ATM lalu konfirmasi dan transaksi berhasil.
- c. Transfer online antar Bank: Menu Transfer pilih non BSM, pilih nomor rekening, pilih Bank Tujuan ( Syariah Bank, Local Bank, Foreign Bank atau Other) masukan nomor rekening tujuan kemudian masukan nominal yang akan ditransfer, masukan berita (optional), masukan nomor referensi (optional), masukan Pin ATM selanjutnya konfirmasi dan transaksi berhasil.
- d. Pembelian token listrik PLN: Menu pembelian, pilih PLN Prepaid, pilih nomor rekening, pilih menu: masukan nominal, masukan ID Pelanggan PLN, pilih atau masukan nominal, masukan pin ATM, selanjutnya konfirmasi dan transaksi berhasil.
- e. Didalam BSM *Mobile Banking* juga terdapat Menu Favorit. Yaitu menu yang sering digunakan oleh para nasabah agar dengan lebih mudah melakukan transaksi yang diinginkan. Cara pendaftaran untuk menu favorit dapat dilakukan setelah konfirmasi transaksi berhasil. Tersedia menu pilihan jadikan favorit (tanda=) di screen sebelah kanan atas. Cara penggunaannya pun mudah tinggal pilih ikon menu favorit (bertanda bintang), pilih jenis transaksi, masukan nominal, masukan pin ATM, selanjutnya konfirmasi dan transaksi berhasil.

2. Penggunaan *Mobile Banking* memberikan keamanan bagi Penggunaanya

Keamanan adalah persepsi nasabah terhadap kemampuan bank untuk melindungi informasi pribadi yang didapat dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang. Keamanan bertransaksi membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadi terjamin saat bertransaksi menggunakan layanan *Mobile Banking*. Keamanan data merupakan hal yang penting dalam hal menarik minat nasabah, agar para nasabah percaya bahwa bank tersebut menjaga dengan benar kerahasiaan para nasabahnya saat menggunakan layanan *Mobile Banking*. Sekarang para pengguna *Mobile Banking* tidak perlu merasa cemas dan khawatir dalam menggunakan *Mobile Banking* karena layanan *Mobile Banking* telah dilengkapi dengan sistem pengamanan yang dirancang untuk lebih menjaga privasi pengguna *Mobile Banking*.

3. Penggunaan *Mobile Banking* Menghemat waktu

Selain memberikan kemudahan, kenyamanan serta keamanan, penggunaan *Mobile Banking* juga dapat menghemat waktu penggunaanya. Karena pengguna *Mobile Banking* tidak perlu repot-repot menghabiskan waktunya untuk ke kantor-kantor cabang PT Bank Syariah Mandiri terdekat atau harus ke ATM dan mengantri untuk melakukan transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan dan lainnya. Transaksi-transaksi tersebut dapat dilakukan dengan cepat dan dapat dilakukan dimanapun hanya dengan menggunakan telepon selulernya sehingga nasabah bisa menggunakan waktunya dengan efisien untuk melakukan kegiatannya yang lain.

4. Penggunaan *Mobile Banking* Sesuai dengan Kebutuhan Nasabah

Para pengguna *Mobile Banking* mengaku bahwa *Mobile Banking* merupakan layanan yang dibutuhkan oleh para nasabah karena para pengguna *Mobile Banking* merasa bahwa layanan ini memberikan kemudahan dan sangat menghemat waktu mereka. Misalnya nasabah yang memiliki pekerjaan yang sangat padat, apabila diwaktu pekerjaannya yang padat ia harus melakukan transaksi transfer ia tidak perlu lagi bersusah-susah untuk pergi ke Bank atau ke ATM untuk mentransfer kan uangnya. Ia cukup melakukan transfer melalui layanan *Mobile Banking* yang terdapat ditelepon sebelumnya tanpa mengganggu pekerjaannya yang padat.

5. Penggunaan *Mobile Banking* Membuat Nasabah Memegang Kendali Dalam Bertransaksi Melalui Telepon Selulernya

Para nasabah Bank Syariah Mandiri mengatakan bahwa *Mobile Banking* menjadikan mereka begitu leluasa dalam mengambil keputusan untuk melakukan transaksi. Kendali yang penuh dalam bertransaksi juga menjadikan nasabah senang menggunakan *Mobile Banking*, karena nasabah bebas untuk melakukan transaksi keuangan ditelepon selulernya tanpa harus menghabiskan waktu pergi ke kantor-kantor cabang Bank terdekat ataupun ATM dan mengantri lama sekedar untuk membayar tagihan atau bertransaksi lainnya. Kecuali bila nasabah ingin melakukan tarik tunai, maka nasabah harus datang ke kantor cabang terdekat ataupun ke counter ATM.

Dari penjabaran faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan *Mobile Banking* dapat dilihat bahwa para nasabah begitu senang menggunakan layanan *Mobile Banking* tersebut karena begitu banyak manfaat dan kemudahan yang diberikan dalam layanan *Mobile Banking* ini.

## **B. Cara Bank Memasarkan Mobile Banking**

Bank sebagai lembaga keuangan yang bergerak dibidang jasa perbankan, bank menawarkan begitu banyak layanan dan kemudahan bagi para nasabahnya. Salah satunya yaitu menawarkan layanan *Mobile Banking* yang membantu para nasabah untuk bertransaksi dengan mudah, aman, nyaman dan cepat tanpa harus mengantri lebih lama di bank tersebut.

Setiap bank memiliki caranya masing-masing untuk memasarkan produk dan layanan yang mereka punya. Seperti halnya PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam memiliki kebijakan tersendiri untuk memasarkan produk dan layanannya. Salah satu layanan yang mereka punya adalah layanan *Mobile Banking*.

Strategi yang digunakan oleh PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk untuk memasarkan layanan *Mobile Banking* dengan cara menawarkan secara langsung kepada nasabah yang datang untuk melakukan pembukaan rekening tabungan. Setelah proses pembukaan rekening telah selesai dilakukan oleh customer service untuk nasabah tersebut, selanjutnya customer service akan menawarkan layanan *Mobile Banking* kepada nasabahnya agar lebih memudahkannya dalam proses transaksi perbankan seperti transfer, pembelian pulsa listrik, dan lain sebagainya kecuali penarikan uang secara tunai.

Selain customer service, semua bagian dari karyawan Bank tersebut juga berperan aktif dalam pemasaran layanan *Mobile Banking* ini. Misalnya saja security,

didalam bank security bukan hanya bertugas sebagai penjaga keamanan dalam perusahaan beserta isinya dan mengawasi nasabah ketika melakukan transaksi. Namun security juga memiliki peranan untuk memasarkan produk dan layanan yang dimiliki oleh Bank tersebut. Ketika seorang nasabah datang ke Bank, security akan langsung menyambut nasabah tersebut dan menanyakan apa keperluan yang nasabah tersebut sehingga security dapat membantunya. Setelah security mengetahui apa yang diperlukan nasabah tersebut maka security akan mengarahkan nasabah ketempat yang diperlukannya.

Misalnya keperluan nasabah tersebut adalah untuk melakukan transaksi transfer uang kepada saudaranya, maka dalam hal ini sebelum mengarahkan nasabah ke nomor antrian, security akan menawarkan kepada nasabah tentang layanan *Mobile Banking* untuk memudahkannya melakukan transfer tanpa harus mengantri ke teller. Setelah nasabah menyetujui untuk membuka layanan *Mobile Banking* tersebut maka security akan mengarahkan nasabah ke customer service untuk pembukaan layanan *Mobile Banking*.

Selain itu, teller juga akan melakukan pemasaran untuk setiap produk yang terdapat di Bank nya. Teller juga akan menawarkan layanan *Mobile Banking* kepada nasabahnya. Ketika nasabah datang ke teller untuk melakukan penyetoran, teller akan melayani nasabah tersebut dengan baik, selanjutnya setelah transaksi penyetoran yang dilakukan telah selesai maka teller akan meminta sedikit waktu nasabahnya untuk mempromosikan layanan *Mobile Banking* kepada nasabah tersebut. Apabila nasabah tertarik untuk membuka layanan *Mobile Banking* tersebut maka teller akan meminta security untuk mengarahkan nasabah ke customer service agar bisa membuka layanan *Mobile Banking*.

Selain memasarkan secara langsung kepada nasabah, PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam juga memasarkan layanan *Mobile Banking* dengan cara menghubungi nasabah baik nasabah *priority* maupun nasabah biasa untuk ditawarkan layanan *Mobile Banking*.<sup>17</sup>

Selain untuk transfer *Mobile Banking* juga menyediakan jasa layanan lainnya seperti:

1. Transaksi informasi rekening (informasi saldo, daftar mutasi dan tanggal mutasi)
2. Transaksi pembelian (Voucher HP, PLN Prepaid)

---

<sup>17</sup>Wawancara dengan Ibu Ranita Erlitna Menda Lubis, Karyawan pada bagian Customer Service di PT Bank Syariah Mandiri Lubuk Pakam pada tanggal 1 Februari 2018

3. Transaksi pembayaran (PLN, Telepon/HP, Akademik, Tiket, Asuransi, Zakat/Infaq)
4. Transaksi transfer ( transfer real time ke 142 bank, transfer SKN)
5. Lokasi kantor cabang dan ATM
6. BSM Call 14040
7. Produk dan promo
8. Jadwal shalat
9. Hikmah

Gambar 1.1 Aplikasi BSM *Mobile Banking*



Persyaratan membuka layanan *BSM Mobile Banking* sangatlah muda, yaitu:

1. Memiliki rekening tabungan atau giro BSM.
2. Memiliki BSM Card.
3. Menggunakan kartu ponsel berbasis GSM dan ponsel dengan fasilitas GPRS/EDGE/3G/4G/BIS dan WIFI.
4. Mengisi formulir permohonan *BSM Mobile Banking*.

Proses pendaftaran layanan *BSM Mobile Banking* pun juga mudah, yaitu:

1. Nasabah datang ke cabang terdekat.
2. Mengajukan permintaan fasilitas layanan *Mobile Banking* dan mengisi data pada aplikasi *BSM Mobile Banking*.
3. Menerima kertas *Mailer* yang berisi kode aktivasi
4. Menandatangani lembar tanda terima kertas *Mailer* yang berisikan kode aktivasi.

Setelah mendaftar layanan *Mobile Banking*, selanjutnya nasabah akan mendownload aplikasi *BSM Mobile Banking*. Aplikasi *BSM Mobile Banking* dapat didownload melalui, *Blackberry App World*, *Google Play Store*, *App Store* dengan keyword '*BSM Mobile Banking*'. Pastikan aplikasi *BSM Mobile Banking* offered by/publisher/by PT Bank Syariah Mandiri. Setelah berhasil terdownload langkah selanjutnya nasabah mengaktifasikan layanan *Mobile Banking* nya. Caranya nasabah menginput nomor HP dan kode aktivasi yang didapat dari bank pada saat pendaftaran/registrasi. Setelah proses aktivasi berhasil, nasabah dapat masuk ke menu utama dan menikmati semua fasilitas yang ada di *BSM Mobile Banking*.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan *Mobile Banking* adalah karena kemudahan dan manfaat yang diberikan oleh layanan *Mobile Banking*, karena kenyamanan dan keamanan yang diberikan sehingga nasabah tidak ragu untuk menggunakan *Mobile Banking*, menggunakan *Mobile Banking* menghemat waktu para penggunanya tanpa harus membuang-buang waktunya untuk antri di kantor-kantor cabang terdekat atau ke counter ATM untuk melakukan transaksinya, layanan *Mobile Banking* merupakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, serta nasabah dapat memegang kendali secara leluasa dalam keputusan bertransaksinya.
2. Untuk menarik minat para nasabahnya PT Bank Syariah Mandiri melakukan pemasaran-pemasaran kepada para nasabahnya dengan cara menawarkan langsung kepada nasabah yang datang untuk melakukan pembukaan rekening tabungan. Melalui itu PT Bank Syariah Mandiri mensosialisasikan layanan *Mobile Banking* ini kepada nasabahnya agar lebih memahami dan menarik minat nasabahnya untuk menggunakan layanan *Mobile Banking*.

#### **B. SARAN**

Setiap pelayanan perlu peningkatan agar para pengguna layanan *Mobile Banking* tersebut merasa puas dan ingin selalu menggunakan layanan tersebut. Seperti halnya terhadap peningkatan layanan *Mobile Banking* harus terus dilakukan agar para nasabah lebih tertarik untuk menggunakan layanan *Mobile Banking*. Cara untuk menarik minat nasabah dapat dilakukan dengan berbagai cara pemasaran yang baik dan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat lebih memahami dan mulai tertarik untuk terus menggunakan layanan *Mobile Banking*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Angela, Maya. 2014. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada PT BRI Cabang Ahmad Yani Makassar*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
- Djamarah, Syaiful Bahri. 2008. *Psikologi Belajar*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Hasibuan, Malayu. 2008. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana
- Komarudin. 1994. *Kamus Perbankan*. Jakarta: Grafindo
- Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) BSM Yogyakarta, Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia, Volume V, No.2 Desember 2015
- Nurastuti, Wiji. 2011. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- QS. An-Najm [53]: 39-40
- Ramayulis. 2001. *Metodologi Pengajaran Agama Islam*. Jakarta: Kalam Mulis
- Slameto. 2010. *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Wibiadila, Ikbar. 2016. *Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Resiko dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking pada PT Bank Mandiri Syariah Cabang Solo*, Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Winaro, Agus Wahyu. 2017. *Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi (Analysis Behavioral Intention to Uses of Mobile Banking Technology Acceptance Model (TAM) Approach Modified)*, e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi. Volume IV (1) : 24-29
- Novi, Hadi Syamsul. 2015. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking*, skripsi. Universitas Islam Indonesia

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis dilahirkan di Lubuk Pakam pada tanggal 07 Maret 1997, putri dari pasangan suami istri Nasran, S. Pd dan Dian Susilawati.

Penulis menyelesaikan pendidikan tingkat SD di SD Negeri 105361 Lubuk Cemara Kecamatan Perbaungan pada tahun 2003, tingkat SLTP di SMP Negeri 1 Perbaungan 2009, dan SLTA di SMA Negeri 1 Perbaungan pada tahun 2012, kemudian melanjutkan kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara mulai tahun 2015.

## LAMPIRAN

### KUESIONER

#### UNTUK MENGETAHUI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING PADA PT BANK SYARIAH MANDIRI KC. LUBUK PAKAM

Nama saya Dwitya Pratiwi Wulandari, Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang sedang melakukan penelitian dalam rangka menyusun skripsi guna menyelesaikan pendidikan D3 saya. Penelitian ini berfokus kepada faktor apa saja yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan fasilitas Mobile Banking Mandiri Syariah. Saya berharap anda dapat membantu dalam pengumpulan data yang dibutuhkan.

---

#### Bagian I

1. Apakah anda merupakan pelanggan Bank Mandiri Syariah?

Jawab: .....

2. Apakah anda mengetahui fasilitas Mobile Banking yang diberikan oleh Bank Mandiri Syariah?

Jawab: .....

3. Apakah anda mengerti bagaimana menggunakan fasilitas Mobile Banking yang diberikan oleh Bank Mandiri Syariah?

Jawab: .....

4. Apakah anda sering menggunakan fasilitas Mobile Banking yang diberikan oleh Bank Mandiri Syariah?

Jawab: .....

5. Apakah anda memiliki masalah dalam penggunaan Mobile Banking yang diberikan oleh Bank Mandiri Syariah?

Jawab: .....

## Bagian II

Berikanlah tanda (X) pada pernyataan yang paling sesuai dengan Anda.

**STS** = Sangat Tidak Setuju

**TS** = Tidak Setuju

**S** = Setuju

**KS** = Kurang Setuju

**SS** = Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Penggunaan Mobile Banking mempermudah saya dalam bertransaksi					
2	Penggunaan Mobile Banking membuat saya lebih nyaman dan aman dalam bertransaksi					
3	Penggunaan Mobile Banking dapat menghemat waktu saya					
4	Penggunaan Mobile Banking sesuai dengan kebutuhan saya akan layanan yang cepat					
5	Penggunaan Mobile Banking memberikan saya kendali dalam bertransaksi perbankan saya					
6	Penggunaan Mobile					

	Banking membantu saya dalam menyelesaikan transaksi-transaksi melalui telepon saya					
7	Penggunaan Mobile Banking memberikan saya banyak manfaat					

TERIMAKASIH ....