



**IMPLEMENTASI LAYANAN *MOBILE BANKING* DI BANK
SYARIAH (STUDI KASUS BNI SYARIAH CABANG
PEKALONGAN)**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md.) Perbankan Syariah



Oleh :

WILDA KHOZANAH
NIM.2012115014

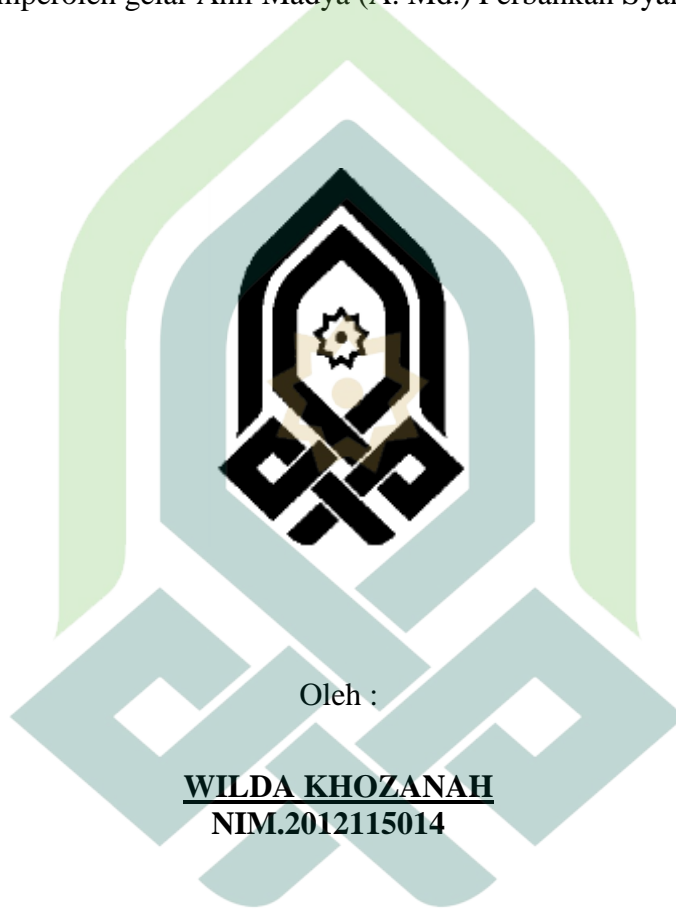
**JURUSAN D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2018**



IMPLEMENTASI LAYANAN *MOBILE BANKING* DI BANK SYARIAH (STUDI KASUS BNI SYARIAH CABANG PEKALONGAN)

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md.) Perbankan Syariah



Oleh :

WILDA KHOZANAH
NIM.2012115014

**JURUSAN D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2018**

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wilda Khozanah

NIM : 2012115014

Judul Tugas Akhir : Implementasi Layanan *Mobile Banking* di Bank Syariah
(Studi Kasus BNI Syariah Cabang Pekalongan).

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil karya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila Tugas Akhir ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Demikian Pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 31 Juli 2018

Yang menyatakan,


Wilda Khozanah
2012115014

NOTA PEMBIMBING

Ali Amin Isfandiari, M.Ag.

Griya Kabunan Asri No. A2

Rt. 05 Rw. 01 Kabunan Kec. Dukuhwaru Kab. Tegal

Lampiran : 3 (tiga) eksemplar

Hal : Naskah Tugas Akhir Sdri. Wilda Khozanah

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Pekalongan

c/q. Ketua Jurusan Perbankan Syariah

di-

PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah diadakannya penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah Tugas Akhir saudara :

Nama : Wilda Khozanah

NIM : 2012115014

Jurusan : D3 Perbankan Syariah

Judul : Implementasi Layanan *Mobile Banking* di Bank Syariah (Studi kasus BNI Syariah Cabang Pekalongan)

Dengan ini saya mohon agar Tugas Akhir Saudari tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

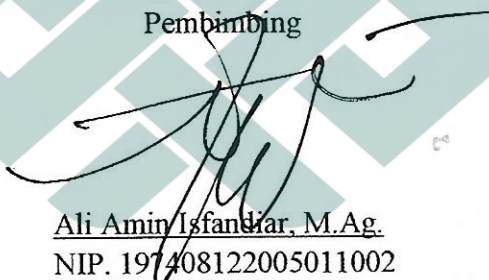
Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 2 Agustus 2018

Pembimbing


Ali Amin Isfandiari, M.Ag.

NIP. 197408122005011002

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Pahlawan, Rowolaku, Kajen Telepon 085728204134, Faksimili (0285) 423418
Website: febi.iainpekalongan.ac.id E-mail: febi@iainpekalongan.ac.id

PENGESAHAN

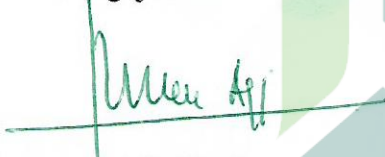
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Pekalongan mengesahkan Tugas Akhir Saudari:

Nama : **WILDA KHOZANAH**
NIM : **2012115014**
Judul Tugas Akhir : **IMPLEMENTASI LAYANAN *MOBILE*
BANKING DI BANK SYARIAH (STUDI
KASUS BNI SYARIAH CABANG
PEKALONGAN)**

Yang telah diujikan pada hari Selasa, tanggal 21 Agustus 2018 dan
dinyatakan **LULUS**, serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh
gelar Ahli Madya (A.Md) dalam Ilmu Perbankan Syariah.

Dewan Penguji,

Penguji I



Gunawan Aji, M. Si.

NIP. 19690227 200712 1 001

Penguji II



Drajat Stiawan, M. Si.

NIP. 19830118 201503 1 001

Pekalongan, 21 Agustus 2018

Disahkan oleh,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.

NIP. 19750220 199903 2 001

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil putusan bersama Menteri Agama Republik Indonesia No.158 tahun1987 dan Meteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata arab yang dipandang belum diserap kedalam bahasa Indonesia. Kata-kata arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedomanan transliterasi itu adalah sebagai berikut:

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang didalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	Ta	t	te



ث	sa	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	kha	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	zal	ẓ	ze (dengan titik di bawah)
ر	ra	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik (di atas)
غ	gain	g	ge
فا	fa	f	ef

ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	el
م	mim	m	em
ن	nun	n	en
و	wau	w	we
ه	Ha	h	ha
ء	hamzah	.	apostrof
ي	Ya	y	ye

2. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal Rangkap	Vokal Panjang
أ = a		آ = ā
إ = i	اي = ai	إي = ī
أ = u	او = au	أو = ū

3. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh:

مرآة جميلة ditulis *mur'atun jamilah*

Ta Marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

فاطمة ditulis *fatimah*

4. Syaddad (*tasyidid, geminasi*)

Tanda *geminasi* dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberikan tanda *syaddad* tersebut.

Contoh :

ربنا ditulis *rabbana*

البر ditulis *al-bir*

5. Kata sandang (*artikel*)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu:

Contoh:

الشمس ditulis *asy-syamsu*

الرجل ditulis *ar-rajulu*

السيدة ditulis *as-sayyidah*

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.



Contoh:

القمر ditulis *al-qamar*

البدیع ditulis *al-badi'*

الجلال ditulis *al-jalāl*

6. Huruf *hamzah*

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika *hamzah* tersebut berada di tengah kata atau diakhir kata, huruf *hamzah* itu ditransliterasikan dengan apotrof /'/.

Contoh:

امرت ditulis *umirtu*

شيء ditulis *syai'un*

PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini penulis persembahkan untuk orang-orang terkasih yang selalu mensupport dalam kehidupanku.

1. Kedua orang tua tercinta Ayahanda (Sopi'i) dan Ibunda (Ulipah), yang dengan seluruh cinta kasih dan pengorbanannya telah mengukir segala asa, cita dan harapan serta do'a restunya.
2. Kakaku (Inda Aeni Sekha dan Imam Rohimam) terimakasih sudah memberi banyak motivasi dan dukungan serta semangat selama ini.
3. Dosen pembimbing saya, Bapak Ali Amin Isfandiar, M.Ag. yang telah membimbing dan mendidiku dengan penuh kesabaran dan ketulusan.
4. Sahabat-sahabatku yang memberiku dukungan, semangat, dan keceriaan dalam menempuh studi, sukses untuk kita semua.
5. Pihak BNI Syariah Cabang Pekalongan yang telah membantu dan memberikan banyak informasi sehingga Tugas Akhir ini selesai dengan baik dan lancar.
6. Serta semua pihak yang telah mendukung dan terselesainya Tugas Akhir ini yang tak bisa penulis sebutkan satu per satu, terimakasih atas semuanya.



MOTTO

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagi kamu. Dan boleh jadi bagi kamu mencintai sesuatu, padahal ia amat buruk bagi kamu. Allah Maha mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui”

(Al-Baqarah: 216)

“Man Jadda Wa Jadda”

Barang siapa yang bersungguh-sungguh akan mendapatkannya.



ABSTRAK

Nama : Wilda Khozanah
NIM : 2012115014
Judul : Implementasi Layanan *Mobile Banking* di Bank Syariah (Studi Kasus BNI Syariah Cabang Pekalongan)

Mobile Banking merupakan layanan perbankan 24 jam yang disediakan bagi nasabah yang mobilitasnya tinggi. Layanan *Mobile Banking* memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan untuk nasabah. Selain itu juga memberikan fasilitas yang ditawarkan seperti transfer, mengetahui informasi saldo, mutasi rekening, pembelian voucher, dan pembayaran tagihan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi layanan *Mobile Banking* di bank syariah (studi kasus BNI Syariah Cabang Pekalongan) dan bagaimana cara BNI Syariah Cabang Pekalongan dalam mengatasi hambatan pada layanan *Mobile Banking*.

Jenis penelitian dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah penelitian lapangan (*field research*), dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Kredibilitas informasi dan data yang digunakan adalah triangulasi dengan sumber data, triangulasi dengan metode dan triangulasi dengan teori. Sedangkan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Layanan *Mobile Banking* bermanfaat bagi pihak nasabah maupun pihak bank. Manfaat bagi nasabah adalah nasabah tidak perlu lagi ke kantor cabang untuk melakukan transaksi baik secara *financial* maupun *non financial*. Pihak bank juga akan mendapatkan pendapatan tambahan diluar pendapatan umum dari setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah berupa *fee-based income*. (2) Dibalik kemudahan layanan *Mobile Banking* tersimpan resiko dan hambatan yang mungkin bisa terjadi. Jika terjadi masalah terkait dengan resiko kejahatan dari pelaku *hacker* maka pihak BNI Syariah Cabang Pekalongan hanya memproses lewat pihak yang berwajib saja. Akan tetapi, jika masalah yang terjadi terkait dengan hubungan jaringan atau koneksi internet, maka BNI Syariah Cabang Pekalongan akan memprosesnya dalam waktu dua hari setelah pengaduan untuk menyelesaikan dan memperbaiki masalah yang terjadi kepada nasabah dan mengembalikan saldo nasabah jika memang transaksi yang dilakukan belum berhasil.

Kata kunci: Layanan, *Mobile Banking*, Bank Syariah.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa memberikan limpahan kasih sayang, rahmat, hidayah dan taufiq-Nya kepada kita semua.

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini. Sholawat serta salam penulis curahkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW.

Dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, akhirnya Tugas Akhir yang berjudul **“IMPLEMENTASI LAYANAN *MOBILE BANKING* DI BANK SYARIAH (STUDI KASUS BNI SYARIAH CABANG PEKALONGAN)”** dapat diselesaikan. Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Penulis juga tak melupakan dukungan, bimbingan dan saran dari berbagai pihak sehingga tugas akhir dapat terselesaikan.

Dengan terbatasnya kemampuan dan pengetahuan penulis, maka penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis berharap agar pembaca memberikan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Penulis ucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag selaku Rektor IAIN Pekalongan.

Dr. Shinta Dewi Rismawati, M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan yang telah membimbing dan memberikan saran dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

3. H. Tamamudin S. E, M. M, selaku Ketua Jurusan D3 Perbankan Syariah IAIN Pekalongan yang selama ini memberikan nasihat-nasihat, motivasi dan memberikan banyak ilmu tentang perbankan syariah.

4. Dr. Shinta Dewi Rismawati, M.H selaku Wali Studi, yang telah memberikan motivasi selama menyelesaikan studi di IAIN Pekalongan.

5. Ali Amin Isfandiar, M.Ag. selaku pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan arahan, bimbingan dan masukannya selama menyelesaikan Tugas Akhir.

6. Pihak BNI Syariah Cabang Pekalongan yang telah membantu dan memberikan banyak informasi sehingga Tugas Akhir ini selesai dengan baik dan lancar.

7. Ayah, ibu serta keluarga, penulis ucapkan terima kasih atas segala dukungan do'a, kepercayaan dan semuanya yang diberikan untuk penulis.

8. Untuk semua pihak yang membantu penyusunan Tugas Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, semua keluarga dan sahabat.

Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat dan menambah wawasan pengetahuan bagi penulis dan pembaca.

Pekalongan, 31 Juli 2018



Wilda Khozanah

(2012115014)



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
PERSEMBAHAN.....	x
MOTTO	xi
ABSTRAK	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian.....	4
E. Penegasan Istilah.....	5
F. Sistematika Penulisan	6



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori.....	8
1. Layanan.....	8
2. <i>Mobile Banking</i>	10
3. Perbankan Syariah.....	14
B. Penelitian Terdahulu	22

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	29
B. Lokasi Penelitian.....	30
C. Sumber Data.....	30
1. Data Primer	30
2. Data Sekunder.....	31
D. Teknik Pengumpulan Data.....	31
1. Observasi.....	31
2. Wawancara	31
3. Dokumentasi	32
E. Kredibilitas Informasi dan Data.....	32
1. Triangulasi dengan Sumber Data.....	32
2. Triangulasi dengan Metode.....	33
3. Triangulasi dengan Teori	33
F. Metode Analisis Data.....	34



BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	35
1. Gambaran Umum BNI Syariah	35
2. Produk-produk BNI Syariah	43
3. Produk Jasa BNI Syariah	53
4. Layanan BNI Syariah	58
B. Pembahasan.....	60
1. Implementasi layanan <i>Mobile Banking</i> di BNI Syariah Cabang Pekalongan	60
2. Cara BNI Syariah dalam mengatasi hambatan pada layanan <i>Mobile Banking</i>	72
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	77
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Limit Transaksi	66
Tabel 4.2 Transaksi Lainnya	67
Tabel 4.3 Fitur Layanan <i>Mobile Banking</i> dan Biaya Per-transaksi	68



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 4.1 Struktur Organisasi BNI Syariah Cabang Pekalongan 40



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran	83
Lampiran 1: Panduan Wawancara Implementasi Layanan <i>Mobile Banking</i> di BNI Syariah Cabang Pekalongan	84
Lampiran 2: Panduan Wawancara Tentang Cara BNI Syariah Cabang Pekalongan Dalam Mengatasi Hambatan Pada Layanan <i>Mobile Banking</i>	86
Lampiran 3: Transkrip Wawancara Tentang Implementasi Layanan <i>Mobile Banking</i> di BNI Syariah Cabang Pekalongan	87
Lampiran 4: Transkrip Wawancara Tentang Cara BNI Syariah Cabang Pekalongan Dalam Mengatasi Hambatan Pada Layanan <i>Mobile Banking</i>	93
Lampiran 7: Dokumentasi	97
Lampiran 5: Surat Permohonan Survey	98
Lampiran 6: Surat Keterangan Penelitian Dari Pihak BNI Syariah Cabang Pekalongan	99

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi memberikan kesempatan emas bagi perbankan yang menggunakan prinsip-prinsip syariah. Selain sebagai penunjang untuk kegiatan operasional dan standar layanan, teknologi informasi juga membantu menunjukkan kesungguhan perbankan dalam melaksanakan prinsip-prinsip syariah *marketing*. Kemudahan bagi nasabah untuk mendapatkan informasi dan melakukan komunikasi menjadi kunci bagi perbankan syariah dalam menunjukkan kejujuran dan transparansi.¹

Perkembangan teknologi informasi saat ini berdampak sangat besar pada perilaku konsumen. Dampak perkembangan teknologi ini menyebabkan semakin banyak persaingan terutama pada perusahaan jasa. Agar tetap bertahan dengan persaingan, dibutuhkan suatu inovasi baru dalam memfasilitasi pelanggannya, yaitu dengan memberikan pelayanan yang membuat konsumen merasa mudah dan nyaman dalam bertransaksi. Oleh karena itu sebuah lembaga keuangan perbankan memerlukan sistem informasi yang handal yang dapat diakses dengan mudah oleh nasabah salah satunya teknologi informasi. Teknologi informasi ini bertujuan untuk mengimbangi kebutuhan manusia yang semakin lama semakin meningkat dan

¹ Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, (Bandung: PT Mizan Pustaka Anggota Ikapi, 2006), Hlm. 153-155.

beraneka ragam. Seiring dengan tuntutan tersebut masyarakat semakin menuntut kepraktisan dalam berbagai aspek kehidupan salah satunya dalam layanan perbankan.²

Perbankan syariah merupakan salah satu lembaga keuangan yang juga mengedepankan kualitas pelayanan, salah satu layanan yang diberikan yaitu layanan *Mobile Banking*, yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabahnya, sehingga mereka bisa melakukan transaksi dimana dan kapan saja selama nasabah terhubung dengan koneksi internet.³

Salah satu perbankan syariah yang menggunakan layanan *Mobile Banking* adalah BNI Syariah Cabang Pekalongan. Layanan yang diberikan BNI Syariah Cabang Pekalongan ini sangat membantu nasabah dalam melakukan transaksi selama 24 jam. Alasan penulis memilih BNI Syariah Cabang Pekalongan sebagai tempat penelitian adalah karena BNI Syariah Cabang Pekalongan sebagai salah satu bank yang mempunyai layanan *Mobile Banking* yang memberikan kemudahan nasabah dalam bertransaksi, bahkan mayoritas nasabah yang mempunyai rekening di BNI Syariah Cabang Pekalongan telah menggunakan layanan *Mobile Banking*, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian di BNI Syariah Cabang Pekalongan.

Mobile Banking merupakan layanan perbankan 24 jam yang disediakan bagi nasabah yang mobilitasnya tinggi. Nasabah bisa melakukan transaksi perbankan melalui *smart phone* yang terkoneksi dengan jaringan internet.

² Budi Agus Riswadi, *Aspek Hukum Internet Banking*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 24.

³ Phillip Kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, (Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia, 2005), hlm. 45-46.

Layanan *Mobile Banking* memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan untuk nasabah. Selain itu juga memberikan fasilitas yang ditawarkan seperti transfer, mengetahui informasi saldo, mutasi rekening, pembelian voucher, dan pembayaran tagihan. Fasilitas inilah yang membantu untuk tidak perlu lagi mengantri di bank, cukup dengan menggunakan layanan *Mobile Banking*, nasabah sudah bisa melakukan transfer, informasi saldo, mutasi rekening, pembelian voucher, pembayaran tagihan dengan mudah, nyaman, aman dan kapan saja.⁴

Dalam praktiknya, masyarakat lebih menyukai transaksi secara manual, yaitu mendatangi kantor cabang bank karena dirasa lebih aman dibandingkan dengan menggunakan layanan *Mobile Banking* yang memerlukan koneksi internet yang rawan terputus koneksi secara tiba-tiba. Padahal apabila nasabah yang berada di daerah pedesaan, untuk mendatangi kantor cabang bank tersebut akan membutuhkan perjalanan yang lama dan biaya ongkos yang tidak sedikit. Sehingga layanan *Mobile Banking* mempunyai faktor pendukung dan penghambat dalam penerapannya, baik itu dari bank maupun dari sisi nasabahnya. Dari faktor tersebut tentu sangat berpengaruh terhadap tujuan layanan *Mobile Banking* yang salah satunya yaitu menambah kepercayaan nasabah terhadap fasilitas pelayanan ini di BNI Syariah Cabang Pekalongan. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penelitian ini berjudul “Implementasi layanan *Mobile Banking* di Bank Syariah (Studi kasus BNI Syariah Cabang Pekalongan)”.

⁴ Kiki, *Customer Service* BNI Syariah Cabang Pekalongan, Wawancara Pribadi, Pekalongan, 29 Januari 2018.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi layanan *Mobile Banking* di BNI Syariah Cabang Pekalongan?
2. Bagaimana cara BNI Syariah dalam mengatasi hambatan pada layanan *Mobile Banking*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui implementasi layanan *Mobile Banking* di BNI Syariah Cabang Pekalongan.
2. Untuk mengetahui cara BNI Syariah dalam mengatasi hambatan pada layanan *Mobile Banking*.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain sebagai berikut:

1. Secara Praktis
 - a. Bagi BNI Syariah Cabang Pekalongan

Sebagai media informasi untuk meningkatkan layanan *Mobile Banking* dalam menunjang pelayanannya.

b. Bagi Masyarakat

Sebagai pengetahuan dan informasi tentang bagaimana implementasi layanan *Mobile Banking* di BNI Syariah Cabang Pekalongan.

2. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan melengkapi referensi karya ilmiah yang dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi penelitian selanjutnya.

E. Penegasan Istilah

Untuk memahami kesalahpahaman dalam memahami judul, penulis merasa perlu memberikan uraian singkat tentang beberapa istilah yang akan digunakan didalam proposal ini yaitu:

1. Implementasi

Implementasi adalah pelaksanaan, penerapan, pertemuan kedua ini bermaksud mencari bentuk hal yang disepakati.⁵

2. Layanan

Layanan adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain.⁶

⁵ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi 3*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2001), hlm. 427.

⁶ Purwadarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1996), hlm. 427.

3. *Mobile Banking*

Mobile Banking adalah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti *hand phone* dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash.⁷

4. BNI Syariah

BNI Syariah adalah institusi perbankan syariah yang didirikan sebagai respon atas meningkatnya permintaan sektor jasa keuangan syariah di Indonesia.⁸

Setelah dibahas masing-masing istilah tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa maksud dari judul penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi layanan *Mobile Banking* di BNI Syariah Cabang Pekalongan dalam menunjang pelayanan oleh bank kepada nasabahnya dalam melakukan transaksi selama 24 jam yang dapat menguntungkan pihak-pihak yang bersangkutan baik bagi bank maupun bagi nasabah BNI Syariah Cabang Pekalongan serta mengetahui cara BNI Syariah dalam mengatasi hambatan pada layanan *Mobile Banking*.

F. Sistematika Penulisan

Sebagai gambaran masalah yang mempermudah dalam pembahasan, maka penulis membagi penulisan Tugas Akhir menjadi lima bab. Setiap bab terdiri dari sub bab yang saling terkait dan berkesinambungan, saling mendukung

⁷ Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hlm.109.

⁸ Wawancara dengan bapak andi sebagai bagian umum dibni syariah cabang pekalongan pada tanggal 1 november 2017.

dan menunjang, sehingga pembahasan bab merupakan rangkaian pembahasan berikutnya. Sistematika penulisannya adalah:

BAB I berisi tentang pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan istilah dan sistematika penulisan. Bab ini berfungsi untuk menarik pembaca dan memberikan arahan terhadap masalah-masalah yang diuraikan.

BAB II berisi tentang tinjauan pustaka. Merupakan acuan untuk menganalisis data yang diperoleh berisikan tentang landasan teori yang meliputi, layanan, *Mobile Banking*, dan perbankan syariah. Bab ini juga berisi penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian penulis.

BAB III merupakan metode penelitian, yang terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, kredibilitas informasi dan data, serta metode analisis yang digunakan.

BAB IV merupakan hasil penelitian dan pembahasan, hasil penelitian terdiri dari gambaran umum BNI Syariah Cabang Pekalongan, produk dan jasa BNI Syariah Cabang Pekalongan, layanan BNI Syariah Cabang Pekalongan, dan pembahasan implementasi layanan *Mobile Banking* di BNI Syariah Cabang Pekalongan serta cara BNI Syariah dalam mengatasi hambatan pada layanan *Mobile Banking*.

BAB V merupakan penutup, yaitu merupakan bagian akhir atau penutup dari seluruh pembahasan yang berisi kesimpulan dan saran dari penulis. Bab ini berfungsi memberikan inti dari uraian yang dijelaskan.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan berupa data-data observasi dan dengan didukung wawancara sehingga diperoleh hasil seperti yang telah ditemukan pada bab-bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Layanan *Mobile Banking* bermanfaat bagi pihak nasabah maupun pihak bank. Manfaat bagi nasabah adalah nasabah tidak perlu lagi ke kantor cabang untuk melakukan transaksi baik secara *financial* maupun *non financial*. Pihak bank juga akan mendapatkan pendapatan tambahan diluar pendapatan umum dari setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah berupa *fee-based income*.
2. Dibalik kemudahan layanan *Mobile Banking* tersimpan juga resiko dan hambatan yang mungkin bisa terjadi. Jika terjadi masalah terkait dengan kejahatan dari pelaku *hacker* maka pihak BNI Syariah Cabang Pekalongan hanya memproses lewat pihak yang berwajib saja. Akan tetapi, jika masalah yang terjadi terkait dengan hubungan jaringan atau koneksi internet, maka BNI Syariah Cabang Pekalongan akan memprosesnya dalam waktu dua hari setelah pengaduan untuk menyelesaikan dan memperbaiki masalah yang terjadi kepada nasabah dan mengembalikan saldo nasabah jika memang transaksi yang dilakukan belum berhasil.

B. SARAN

Berdasarkan hasil analisa dan kesimpulan, maka penulis memberikan saran agar supaya nantinya BNI Syariah Cabang Pekalongan lebih berhasil lagi dan lebih diminati lagi oleh nasabah dalam produk layanan *Mobile Banking*. Oleh karena itu, peneliti memberikan saran sebagai berikut.

1. Layanan *Mobile Banking* sudah memiliki banyak manfaat bagi nasabah dan pihak bank, akan tetapi dibalik kemudahan layanan *Mobile Banking* terdapat juga hambatan yang bisa terjadi, sehingga keamanan dan kenyamanan merupakan dua hal yang saling berkesinambungan. Jadi menurut penulis pihak bank dan nasabah selalu menjaga kerahasiaan pada sistem keamanan, seperti bank harus mengingatkan kepada nasabahnya untuk merahasiakan *User ID*, *MPIN* dan *Password* agar tidak diketahui oleh orang lain. Selain itu bank harus memberikan sosialisai dan edukasi bagi nasabah pengguna layanan *Mobile banking* untuk selalu berhati-hati dalam melakukan transaksi baik secara *financial* maupun *non financial*.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan melengkapi referensi karya ilmiah, yang dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi penelitian selanjutnya. Jadi menurut penulis untuk penelitian selanjutnya dapat meneliti tentang layanan *E-Banking* di BNI Syariah Cabang Pekalongan yang lainnya misalnya *Internet Banking* atau *Sms Banking*.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Agus, Budi Riswadi. 2005. *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Anwar. 1998. *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Burhan, M Bungin. 2011. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Arafat, Muammar Yusnad. 2018. *Aspek Hukum Perbankan Dari Teori Ke Praktik*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi 3*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Hadi, Sutrisno. 1993. *Metode Research Jilid I*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Herdiansyah, Haris. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Ismail. 2010. *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: Kencana.
- J., Lexy Moleong. 2006. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Kartajaya, Hermawan dan Muhammad Syakir Sula. 2006. *Syariah Marketing*. Bandung: PT Mizan Pustaka Anggota Ikapi.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Kevin lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Muhammad. 2004. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Yogyakarta: EKONISIA.
- Nazir, Mohammad. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurastuti, Wiji. 2008. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Otoritas Jasa Keuangan. 2105. *Bijak Ber-Electronic Banking*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.

- Purwadarminto. 1996. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- S., Djoni Gozali dan Rachmadi Usman. 2012. *Hukum Perbankan*, Jakarta: Sinar Grafika.
- S., Burhannuddin. 2010. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sumarwan, Ujang. 2015. *Pemasaran Strategi: Perspektif Perilaku Konsumen dan Marketing Plan*. Bogor: IPB Press.
- Suwiknyo, Dwi. 2010. *Jasa-jasa Perbankan Syariah*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR, 2010.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service Quality dan Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: ANDI, 2011.
- Vyctoria. 2103. *Bongkar Rahasia E-Banking Security Dengan Teknik Hacking dan Carding*. Yogyakarta: ANDI.

B. Tugas Akhir dan Skripsi

- Adila, Mariatul. 2017. *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada PT Bank BRI Syariah KC Margonda Depok)*. Jakarta: Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Fitriyah. 2016. *Penggunaan Teknologi Internet Banking dalam Menunjang Pelayanan di Bank Syariah Mandiri KCP Pekalongan Kajen*. Pekalongan: Perpustakaan IAIN Pekalongan.
- Jumaini. 2012. *Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru di Tinjau Menurut Ekonomi Islam*. Riau: Perpustakaan UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
- Mahfudhoh, Laelatul. 2010. *Sistem Transaksi Mobile Banking dalam Perspektif Hukum Islam di BNI Syariah Cabang Pekalongan*. Pekalongan: Perpustakaan IAIN Pekalongan.
- Noviana, Laela. *Penggunaan Internet Banking dalam menunjang pelayanan perbankan syariah (Studi Kasus di BNI Syariah Cabang Pekalongan)*. Pekalongan: Perpustakaan IAIN Pekalongan.

Ramadhan, Reza. 2106. *Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, dan Persepsi Harga Pada Niat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking di Bank Syariah Mandiri Surabaya*. Surabaya: Perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya.

Rizqiyani, Dliaur. 2017. *Aplikasi Mobile Banking dalam meningkatkan Jasa dan Layanan Perbankan di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan*. Pekalongan: Perpustakaan IAIN Pekalongan.

Rijeki, Ana Sabiyatunnadhif. 2016. *Pengaruh Internet Banking, Mobile Banking, dan Automatic Teller Machine(ATM) Terhadap Kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung*. Tulungagung: Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.

Saputri, Dara. 2017. *Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada PT Bank BRI Syariah kantor Cabang Tanjung Karang*. Lampung: Perpustakaan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Yuliansyah, Yogi. 2017. *Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor cabang Pembantu kaliurang Yogyakarta*. Yogyakarta: Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta 2017.

C. Internet

BNI Syariah. *Mobile Banking*. <http://www.bnisyariah.co.id/id-id/kontak/lokator/cabang>. Diakses tanggal 23 Mei 2018.

BNI Syariah. *Sejarah BNI Syariah*. <http://www.bnisyariah.co.id/perusahaan/tentangbnisyariah/sejarah>. Diakses tanggal 23 Mei 2018.

BNI Syariah. *Alamat Kantor Cabang*. <http://www.bnisyariah.co.id/id-id/kontak/lokator/cabang>. Diakses tanggal 23 Mei 2018.

BNI Syariah. *Visi dan Misi BNI Syariah*. <http://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/visimisi>. Diakses tanggal 13 Februari 2018.

BNI Syariah. *Produk Penyimpanan Dana*. <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pendanaan>. Diakses tanggal 23 Mei 2018.

BNI Syariah. *Pembiayaan Konsumer*. <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pembiayaan/konsumer>. Diakses tanggal 23 Mei 2018.

BNI Syariah. *Mikro*. <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pembiayaan/mikro>. Diakses tanggal 23 Mei 2018.

BNI Syariah. *Usaha Kecil dan Menengah*. <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pembiayaan/usahakecilmenengah>. Diakses tanggal 23 Mei 2018.

BNI Syariah. *Korporasi*. <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pembiayaan/korporasi>. Diakses tanggal 23 Mei 2018.

BNI Syariah. *Corporate Banking and Small Bussiness*. <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/bisnis/corporatebanking/collections>. Diakses tanggal 23 Mei 2018.

BNI Syariah. *Internasional*. <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/bisnis/internasional/bnipembiayaananjakpiutangibhasanah>. Diakses tanggal 23 Mei 2018.

BNI Syariah. *Treasuri*. <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/bisnis/treasuri/bnidepositoocallibhasanah>. Diakses tanggal 23 Mei 2018.

BNI Syariah. *Layanan Jasa*. <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/ebanking>. Diakses tanggal 23 Mei 2018.

BNI Syariah. *Mobile Banking*. <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/ebanking/mobilebanking>. Diakses tanggal 23 Mei 2018.

D. Wawancara

Andi. Bagian Umum BNI Syariah Cabang Pekalongan. Wawancara Pribadi. Pekalongan: 20 November 2017.

Kiki. *Customer Servise* BNI Syariah Cabang Pekalongan. Wawancara Pribadi. Pekalongan: 29 Januari 2018.

Kiki. *Customer Servise* BNI Syariah Cabang Pekalongan, Wawancara Pribadi, Pekalongan, 24 juli 2018.



LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

IMPLEMENTASI LAYANAN *MOBILE BANKING* DI BANK SYARIAH (STUDI KASUS PADA BNI SYARIAH CABANG PEKALONGAN).

Topik : Implementasi Layanan *Mobile Banking* di BNI Syariah Cabang
Pekalongan

Tempat : BNI Syariah Cabang Pekalongan

Pertanyaan:

1. Apa itu layanan BNI *Mobile Banking* ?
2. Sejak kapan BNI Syariah Cabang Pekalongan menggunakan layanan *Mobile Banking*?
3. Bagaimana cara aktivasi/registrasi layanan *Mobile Banking* di BNI Syariah Cabang Pekalongan?
4. Apakah semua nasabah yang mempunyai rekening di BNI Syariah Cabang Pekalongan juga menggunakan layanan *Mobile Banking* ?
5. Apa kelebihan layanan *Mobile Banking* dibandingkan dengan penggunaan *Internet Banking* dan *Sms Banking* ?
6. Apa kelemahan layanan *Mobile Banking* dibandingkan dengan penggunaan *Internet Banking* dan *Sms Banking* ?
7. Bagaimana sistem keamanan yang diterapkan BNI Syariah Cabang Pekalongan dalam penerapan layanan *Mobile Banking* ?



8. Bagaimana perbandingan waktu dalam penggunaan layanan *Mobile Banking* di BNI Syariah Cabang Pekalongan ?
9. Apakah layanan *Mobile Banking* memberikan peran dalam pelayanan di BNI Syariah Cabang Pekalongan?



PEDOMAN WAWANCARA

IMPLEMENTASI LAYANAN *MOBILE BANKING* DI BANK SYARIAH (STUDI KASUS PADA BNI SYARIAH CABANG PEKALONGAN).

Topik : Cara BNI Syariah Cabang Pekalongan dalam mengatasi hambatan pada layanan *Mobile Banking*.

Tempat : BNI Syariah Cabang Pekalongan

Pertanyaan:

1. Hambatan apa saja yang mungkin terjadi dari layanan *Mobile Banking* di BNI Syariah Cabang Pekalongan?
2. Bagaimana pihak BNI Syariah Cabang Pekalongan mengatasi berbagai hambatan yang terjadi dari penggunaan layanan *Mobile Banking* ?
3. Apakah pihak BNI Syariah Cabang Pekalongan bertanggungjawab atas masalah yang terjadi dan mengakibatkan kerugian pada pihak nasabah layanan *Mobile Banking*?
4. Bagaimana proses pengaduan nasabah jika mengalami hambatan atau kerugian yang terjadi pada layanan *Mobile Banking*?
5. Bagaiaman prosedur standar BNI Syariah Cabang Pekalongan dalam mengatasi masalah pada layanan *Mobile Banking* ?

PEDOMAN WAWANCARA

IMPLEMENTASI LAYANAN *MOBILE BANKING* DI BANK SYARIAH (STUDI KASUS PADA BNI SYARIAH CABANG PEKALONGAN).

Topik : Implementasi Layanan *Mobile Banking* di BNI Syariah Cabang
Pekalongan

Tempat : BNI Syariah Cabang Pekalongan

Pertanyaan:

1. Apa itu layanan BNI *Mobile Banking* ?

Jawaban :

BNI *Mobile Banking* adalah fasilitas elektronik channel dari PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk yang dapat diakses oleh nasabah pengguna BNI *Mobile Banking* dengan menggunakan smartphone (iPhone dan android) yang telah diaktifkan aplikasi BNI *Mobile Banking*nya.

2. Sejak kapan BNI Syariah Cabang Pekalongan menggunakan layanan *Mobile Banking*?

Jawaban :

BNI *Mobile Banking* awal *louncing* akhir tahun 2003 dan nasabah mulai banyak menggunakan layanan *Mobile Banking* pada tahun 2004, berarti layanan *Mobile Banking* kurang lebih 16 tahun hingga sekarang sudah digunakan nasabah

3. Bagaimana cara aktivasi/registrasi layanan *Mobile Banking* di BNI Syariah Cabang Pekalongan?

Jawaban :

Cara registrasi layanan *Mobile Banking* juga sangat mudah dapat dilakukan melalui ATM atau melalui kantor cabang.

a. Registrasi melalui ATM

- 1) Masukkan Hasanah Debit ke mesin ATM milik BNI
- 2) Masukkan PIN Hasanah Debit. Pilih menu “*Registrasi e-Channel*” pada menu utama dan selanjutnya pilih menu “*BNI Mobile Banking*”.
- 3) Menyetujui layar konfirmasi yang menyatakan tunduk pada syarat dan ketentuan penggunaan *BNI Mobile Banking*.
- 4) Konfirmasi berhasilnya proses registrasi akan muncul pada layar ATM dan pada struk ATM yang berisikan diantaranya konfirmasi kesuksesan transaksi, User-id sementara (pada struk), Nomor HP (pada struk), informasi akses dan intruksi aktivasi layanan *BNI Mobile Banking*, peringatan untuk menjaga kerahasiaan informasi.

b. Registrasi melalui kantor cabang

- 1) Nasabah datang ke Kantor Cabang BNI Syariah terdapat (tidak dapat diwakilkan).
- 2) Nasabah menunjukkan identitas diri (KTP/SIM/Passport), buku tabungan dan Hasanah Debit.

3) Nasabah memilih user *Internet Banking* yang masih aktif, jika belum memiliki user *Internet Banking* dibuatkan terlebih dahulu user *Internet Banking*.

4) Nasabah mengisi Fomulir Registrasi dan Aktivasi BNI *e-Banking*.

4. Apakah semua nasabah yang mempunyai rekening di BNI Syariah Cabang Pekalongan juga menggunakan layanan *Mobile Banking* ?

Jawaban:

Mayoritas Nasabah BNI Syariah Cabang Pekalongan menggunakan layanan *Mobile Banking*. Dari beberapa layanan yang ada di BNI Syariah Cabang Pekalongan yang banyak digunakan oleh nasabah yaitu layanan *Mobile Banking*, dibanding layanan lainnya.

5. Apa kelebihan layanan *Mobile Banking* dibandingkan dengan penggunaan *Internet Banking* dan *Sms Banking* ?

Jawaban :

a. Kelebihan layanan *Mobile Banking* dari *Sms Banking* adalah sebagai berikut :

- 1) layanan *Mobile Banking* dapat digunakan dengan tidak menggunakan pulsa, biaya *Sms Banking* tarifnya lebih mahal dari pada sms biasa.
- 2) *Sms banking* lebih ribet karena haru menghafal format kode perintah yang harus dikirim melalui sms.
- 3) Transaksi *Sms banking* jauh lebih sedikit yaitu maksimal transaksi 50 juta.

b. Kelebihan layanan *Mobile Banking* dari *Internet Banking* adalah layanan *Mobile Banking* lebih praktis dibandingkan dengan *Internet Banking*.

6. Apa kelemahan layanan *Mobile Banking* dibandingkan dengan penggunaan *Internet Banking* dan *Sms Banking* ?

Jawaban :

a. Kelemahan layanan *Mobile Banking* dari *Sms Banking* adalah layanan *Mobile Banking* hanya dapat digunakan pada ponsel berbasis smartphone yang terhubung dengan koneksi internet.

b. Kelemahan layanan *Mobile Banking* dari *Internet Banking* adalah layanan *Internet Banking* dapat melakukan transaksi sebesar 100 juta sedangkan layanan *Mobile Banking* maksimal transaksi hanya 50 juta.

7. Bagaimana sistem keamanan yang diterapkan BNI Syariah Cabang Pekalongan dalam penerapan layanan *Mobile Banking* ?

Jawaban :

Sistem keamanan layanan *Mobile Banking* di BNI Syariah Cabag Pekalongan membekali nasabah dengan *Usser ID* dan MPIN untuk login ke layanan *Mobile Banking* dan untuk melakukan transaksi *non finansial* seperti cek saldo dan mutasi rekening. Namun ketika nasabah ingin melakukan transaksi *finansial* seperti transfer dana antar rekening atau antar bank, pembayara seperti pembayaran listrik, telepon, kartu kredit dan lain-lain, pembelian seperti pembelian voucher Prabayar telepon, token listrik, top up agen penerbangan, top up go-pay, top up unikqu, top up tapcash, voucher tv berlangganan dan paket dana, maka nasabah harus menggunakan *Password*

yang telah dibuat sendiri yang tidak diketahui oleh pihak bank dan pihak manapun. *Password* digunakan untuk setiap transaksi *finansial*.

8. Bagaimana perbandingan waktu dalam penggunaan layanan *Mobile Banking* di BNI Syariah Cabang Pekalongan ?

Jawaban :

Layanan *Mobile Banking* di BNI Syariah Cabang Pekalongan. Untuk menyelesaikan transaksi pembayaran maupun transfer antar rekening BNI Syariah dan transfer online antar bank standar pelayanan 1,5 menit tetapi itu belum ditambah waktu antri di *Teller* sedangkan dengan menggunakan layanan *Mobile Banking* dalam waktu yang dibutuhkan untuk transaksi pembayaran maupun transfer antar rekening BNI Syariah dan transfer online antar bank hanya kurang dari 1 menit. Sehingga waktu pertransaksi yang dilakukan melalui layanan *Mobile Banking* jauh lebih cepat dan mudah dari pada waktu pertransaksi di kantor cabang, sehingga layanan *Mobile Banking* dapat menghematnya waktu seorang *Teller*.

9. Apakah layanan *Mobile Banking* memberikan peran dalam pelayanan di BNI Syariah Cabang Pekalongan?

Jawaban :

Layanan *Mobile Banking* sangat berperan dalam pelayanan di BNI Syariah Cabang Pekalongan karena layanan *Mobile Banking* berperan untuk lebih memudahkan nasabah dalam bertransaksi, seorang nasabah dapat melakukan aktivitas seperti pengecekan saldo rekening, transfer dana antar rekening atau antar bank, pembayaran seperti pembayaran listrik, telepon, kartu kredit dan



lain-lain, pembelian seperti pembelian voucher Prabayar telepon, token listrik, top up agen penerbangan, top up go-pay, top up unikqu, top up tapcash, voucher tv berlangganan dan paket dana.



PEDOMAN WAWANCARA

IMPLEMENTASI LAYANAN *MOBILE BANKING* DI BANK SYARIAH (STUDI KASUS PADA BNI SYARIAH CABANG PEKALONGAN).

Topik : Cara BNI Syariah Cabang Pekalongan dalam mengatasi hambatan pada layanan *Mobile Banking*.

Tempat : BNI Syariah Cabang Pekalongan

Pertanyaan:

1. Hambatan apa saja yang mungkin terjadi dari layanan *Mobile Banking* di BNI Syariah Cabang Pekalongan?

Jawaban:

Layanan *Mobile Banking* juga memiliki kekurangan pada layanan *Mobile Banking* salah satunya dapat terjadi resiko dan hambatan yang mungkin terjadi. Resiko dan hambatan tersebut bisa datang dari pelaku kejahatan maupun bisa disebabkan oleh jaringan atau sinyal yang terputus atau putus koneksi. Karena telah diketahui bahwa layanan *Mobile Banking* adalah sistem layanan jasa dalam perbankan yang menggunakan jaringan internet dalam penggunaannya. Sehingga sangat mungkin untuk ditembus oleh pelaku kejahatan, dan kemungkinan lainnya yaitu ketika koneksi internet kita terputus.

2. Bagaimana pihak BNI Syariah Cabang Pekalongan mengatasi berbagai hambatan yang terjadi dari layanan *Mobile Banking* ?

Jawaban :

Layanan *Mobile Banking* adalah sistem layanan jasa dalam perbankan yang menggunakan jaringan internet dan sangat mungkin untuk ditembus oleh pelaku kejahatan, sehingga BNI Syariah Cabang Pekalongan membekali nasabah yang menggunakan layanan *Mobile Banking* dengan *Usser ID* dan MPIN untuk login ke layanan *Mobile Banking* dan untuk melakukan transaksi *non finansial* seperti cek saldo dan mutasi rekening. Namun ketika ingin melakukan transaksi *finansial* maka nasabah harus menggunakan *Password* yang telah dibuat sendiri yang tidak diketahui oleh pihak bank dan pihak manapun sehingga transaksi *finansial* hanya dapat digunakan oleh pengguna layanan *Mobile Banking* saja. Selain itu masalah jaringan yang terputus juga menjadi masalah dalam layanan *Mobile Banking*. Dalam hal ini BNI Syariah Cabang Pekalongan menyarankan nasabahnya untuk menggunakan sim card atau *wiffi* yang banyak mengadung sinyal didaerahnya.

3. Apakah pihak BNI Syariah Cabang Pekalongan bertanggungjawab atas masalah yang terjadi dan mengakibatkan kerugian pada pihak nasabah layanan *Mobile Banking*?

Jawaban :

Layanan *Mobile Banking* adalah salah satu layanan dapat dimanfaatkan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab seperti *hacker*, jika terjadi maka nasabah harus segera melaporkannya kepada pihak BNI Syariah Pekalongan dan untuk hal tersebut sepenuhnya menjadi tanggungjawab nasabah, karena hal tersebut disebabkan oleh nasabah yang kurang berhati-hati dalam bertransaksi. Pihak

BNI Syariah Cabang Pekalongan hanya bisa melaporkannya kepada pihak yang berwajib. Disisi lain BNI Syariah Cabang Pekalongan tidak bertanggungjawab karen hal tersebut murni bukan kesalahan dari pihak BNI Syariah Cabang Pekalongan. Selain itu masalah jaringan yang terputus juga menjadi masalah dalam layanan *Mobile Banking*. Jika saja transaksi belum dilakukan hal tersebut tidak masalah, akan tetapi jika saja transaksi sedang berjalan dan tiba-tiba koneksi internet terputus. Mungkin apabila saldo kita belum terpotong, hal tersebut biasa diulangi lagi, tetapi jika saldo rekening rekening kita sudah terpotong tanpa adanay notifikasi keberhasilan transaksi tersebut, maka kita harus segera mungkin menelpon Call Centar BNI Syariah Cabang Pekalongan 15100046 atau datang ke kantor BNI Syariah Cabang Pekalongan dengan membawa e-ktp, buku tabungan dan atm.

4. Bagaimana proses pengaduan nasabah jika mengalami hambatan atau kerugian yang terjadi pada layanan *Mobile Banking*?

Jawaban :

Ada dua cara proses pengaduan nasabaha yaitu yang pertama dengan menelpon Call Centar BNI Syariah Cabang Pekalongan 15100046 yang kedua bisa datang ke kantor BNI Syariah Cabang Pekalongan dan melakukan pengaduan dan membawa e-ktp, buku tabungan dan atm.

5. Bagaiaman prosedur standar BNI Syariah Cabang Pekalongan dalam mengatasi masalah pada layanan *mobile banking* ?

Jawaban :

Proses pengaduan standar BNI Syariah Cabang Pekalongan dalam mengatasi masalah pada layanan *Mobile Banking*:

- a. Nasabah datang langsung ke BNI Syariah Cabang Pekalongan dengan membawa buku tabungan, e-ktip dan atm .
- b. Nasabah menemui *Customer Service* dan melakukan pengaduan
- c. *Customer Service* menerima pengaduan dari pihak nasabah dan melakukan verifikasi data nasabah.
- d. *Customer Service* mengadukan permasalahan ke teknologi pusat lamanya kurang lebih dua hari setelah pengaduan.
- e. pihak BNI Syariah Cabang Pekalongan memberikan konfirmasi kepada nasabah.

Dokumentasi saat wawancara dengan pihak BNI Syariah



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. DATA PRIBADI

Nama : Wilda Khozanah
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Pemalang, 19 Februari 1997
Agama : Islam
Alamat : Dusun Akromudin Rt. 01 Rw. 05 Desa Wanarejan Utara Kec. Taman Kab. Pemalang

Riwayat Pendidikan Penulis:

TK Muslimat Desa Wanarejan Utara	Tahun 2002-2003
SDN 07 Wanarejan Utara	Tahun 2003-2009
SMPN 02 Taman	Tahun 2009-2012
SMK Texmaco Pemalang	Tahun 2012-2015
Diploma III (D III) Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Pekalongan tahun 2015-2018/ sampai sekarang	

B. DATA ORANG TUA

Ayah : Sopi'i
Ibu : Ulipah
Alamat : Dusun Akromudin Rt. 01 Rw. 05 Desa Wanarejan Utara Kec. Taman Kab. Pemalang

Demikian daftar riwayat hidup penulis yang dibuat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan 31 Agustus 2018

Penulis



Wilda Khozanah

2012115014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
UNIT PERPUSTAKAAN

Jl.Kusuma bangsa No.9 Pekalongan.Telp.(0285) 412575 Faks (0285) 423418
Website :perpustakaan iain-pekalongan.ac.id |Email : perpustakaan@iain pekalongan. ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika IAIN Pekalongan, yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **Wilda Khozanah**
Nim : **2012115014**
Jurusan/Prodi : **D3 Perbankan Syariah**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Tugas Akhir Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

“IMPLEMENTASI LAYANAN *MOBILE BANKING* DI BANK SYARIAH (STUDI KASUS BNI SYARIAH CABANG PEKALONGAN)”

beserta perangkat yang di perlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksekutif ini Perpustakaan IAIN Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya lewat internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini

Dengan demikian ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, September 2018



WILDA KHOZANAH
NIM.2012115014

NB: Harap diisi, ditempel meterai dan ditandatangani
Kemudian diformat pdf dan dimasukkan dalam cd.

