

LAPORAN KERJA PRAKTIK (LKP)

**MEKANISME DAN MANFAAT *E-CHANNEL* TERHADAP
KEBUTUHAN TRANSAKSI NASABAH PADA PT. BANK
SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU
ACEH DARUSSALAM**



Disusun Oleh:

**HILZA FITRIA
NIM : 150601122**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2018/1439 H**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Situs : www.uin-arraniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Hilza Fitria
NIM : 150601122
Program Studi : D-III Perbankan Syari'ah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan LKP ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 21 Mei 2018
Yang Menyatakan,



Hilza Fitria
(Hilza Fitria)

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL LKP

LAPORAN KERJA PRAKTIK

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Untuk Menyelesaikan Program Studi D-III Perbankan Syariah

Dengan Judul:

**MEKANISME DAN MANFAAT *E-CHANNEL* TERHADAP
KEBUTUHAN TRANSAKSI NASABAH PADA PT. BANK
SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU ACEH
DARUSSALAM**

Disusun Oleh:

Hilza Fitria
NIM: 150601122

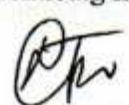
Disetujui untuk diseminarkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya
telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam penyelesaian studi
pada

Program Studi Diploma III Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry

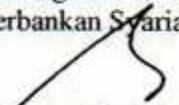
Pembimbing I,


Ana Fitria, S.E., M.Sc
NIDN. 2005099002

Pembimbing II,


Cut Farah Harnofa Fonna, SE., M.PSDM

Mengetahui
Ketua Program Studi D-III
Perbankan Syariah,


Dr. Nilam Sari, M.Ag
NIP: 19710317 2008012007

LEMBAR PENGESAHAN HASIL SEMINAR

LAPORAN KERJA PRAKTIK

Disusun Oleh:

Hilza Fitria

NIM: 150601122

Dengan Judul:

**MEKANISME DAN MANFAAT *E-CHANNEL* TERHADAP
KEBUTUHAN TRANSAKSI NASABAH PADA PT. BANK
SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU ACEH
DARUSSALAM**

Telah Diseminarkan Oleh Program Studi D-III Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi
Untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III dalam Bidang
Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal : Kamis/7 Juni 2018

22 Ramadhan 1439 H

Banda Aceh

Tim Penilai Laporan Kerja Praktik

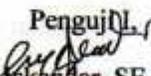
Ketua,


Ana Fitria, SE., M.Sc
NIDN. 2005099002

Sekretaris,


Cut Farah Harnofa Fonna, SE., MPSDM

Penguji I,

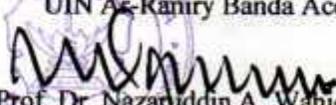

Evy Iskandar, SE., M.Si.Ak., CPAI
NIDN. 2024026901

Penguji II,

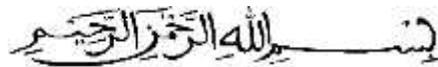

Rahmawati Razali, M.Ec

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh


Prof. Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA
NIP. 1956131 198703 1 031

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur kepada Allah SWT. yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Shalawat bernada kan salam kita sanjung kan ke pangkuan Nabi besar Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabat beliau yang telah memberikan pencerahan bagi kita hingga dapat merasakan nikmatnya iman dalam Islam, serta nikmat kemuliaan dalam ilmu pengetahuan.

Syukur Alhamdulillah atas izin Allah yang Maha Kuasa dan berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktik ini yang berjudul “Mekanisme dan Manfaat *E-Channel* Terhadap Kebutuhan Transaksi Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam”. Laporan Kerja Praktik ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan laporan ini. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi penyempurnaan isi laporan ini untuk masa yang akan datang. Laporan Kerja Praktik ini juga tidak terlepas dari partisipasi dari berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam memberikan sumbangan ide, waktu, tenaga, serta bantuan batin maupun materiil. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Allah SWT dengan berkat rahmat pertolongan dan hendak-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktik ini, serta salam sejahtera Baginda Rasulullah SAW.
2. Keluarga tercinta yang penulis cintai, Ayah Mohd. Hamzah S.Ag dan Ibu Fatimah S.Ag serta adik Nadiatul Hikmah dan Khairil Aksart. Terimakasih atas doa, pengorbanan, semangat, bimbingan, dan kasih sayang yang selalu kalian berikan.
3. Bapak Prof. Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry, serta seluruh staf pengajar dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu dalam pengurusan administrasi selama penulisan Laporan Kerja Praktik ini.
4. Ibu Dr. Nilam Sari, M.Ag selaku Ketua Prodi Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Ibu Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag selaku Sekretaris Prodi Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan juga sekaligus sebagai Penasehat Akademik penulis selama menempuh pendidikan di Program Studi Diploma III Perbankan Syariah.
6. Bapak Muhammad Arifin, Ph.D selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Ibu Ana Fitria, SE.,M.Sc selaku pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu dalam menyelesaikan Laporan Kerja Praktik ini dan memberikan banyak bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan ini.
8. Ibu Cut Farah Harnofa Fonna, SE., M.PSDM selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan meluangkan waktunya untuk membimbing penulis.

9. Ibu Analisa selaku *Branch Manager* PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan *job training* sehingga penulis dapat menentukan judul dan menyelesaikan Laporan Kerja Praktik ini. Dan kepada bang Zul Akhyar selaku *BOSM* yang telah memberikan dukungan dan motivasi saat melakukan *job training*. Serta seluruh karyawan PT. Bank Syariah Mandiri yaitu bang Eko, kak Ida, kak Deasy, bang Hendra, kak Nina, kak Ola, Kak Dina, bang Rahmat, kak Ica, kak Dewi, terimakasih atas arahan, dukungan dan bantuannya selama ini.
10. Wiwin Utari sebagai sahabat yang selalu memberikan motivasi dan semangat serta dukungan dalam menyelesaikan Laporan Kerja Praktik ini. Terimakasih selalu ada suka maupun duka.
11. Sahabatku: Nurul Fauqa An-nura, Elija, Hayatul Akmal, Mutia Zahara, Dek Liza, dan kak Lisa Andriani yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Kerja Praktik ini. Dan kepada semua mahasiswa Diploma III Perbankan Syariah Angkatan 2015 yang telah mengisi hari-hari di kampus, semoga silaturahmi kita tetap terjaga.

Penulis berharap semoga Laporan Kerja Praktik ini dapat bermanfaat bagi pembaca, dan penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terkait dalam penyelesaian Laporan Kerja Praktik ini, atas semua bantuannya penulis berdoa semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dengan segala nikmat-Nya.

Banda Aceh, 21 Mei 2018

Penulis,

Hilza Fitria

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	S	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ		24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ع	'

14	ص	S	29	ي	Y
15	ض	D			

2. Konsonan

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fat ah</i>	a
◌ِ	<i>Kasrah</i>	i
◌ُ	<i>Dammah</i>	u

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
	<i>Fat ah</i> dan ya	ai
	<i>Fat ah</i> dan wau	au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haula*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf , transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
اَ / اِ	<i>Fat ah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	
اِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	
اِ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	

Contoh:

قال : *q la*

رمى : *ram*

قال : *q la*

يقول : *yaq lu*

4. Ta *Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta *marbutah* () hidup

Ta *marbutah* () yang hidup atau mendapat harkat *fat ah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. Ta *marbutah* () mati

Ta *marbutah* () yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* () diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* () itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rau ah al-af l/rau atul a f l*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Mad nah al-Munawwarah/*

al-Mad natul Munawwarah

طَلْحَةَ : *al ah*

Catatan:**Modifikasi**

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: amad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr ; Beirut, bukan Bayrut ; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR	ii
LEMBAR PENGESAHAN HASIL SEMINAR	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN TRANSLITERASI	vii
DAFTAR ISI	xii
RINGKASAN LAPORAN.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB SATU : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Laporan Kerja Praktik	4
1.3 Kegunaan Laporan Kerja Praktik	4
1.4 Sistematika Penulisan Laporan Kerja Praktik	6
BAB DUA : TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK	8
2.1 Sejarah Singkat PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam	8
2.1.1 Visi dan Misi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam	10
2.2 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam	11
2.3 Kegiatan Usaha PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam	16
2.3.1 Penghimpunan Dana	16
2.3.2 Penyaluran Dana	18
2.3.3 Jasa pada Bank Syariah Mandiri	19
2.4 Keadaan Personalia PT Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam	20
BAB TIGA : HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK	22
3.1 Kegiatan Kerja Praktik	22
3.1.1 Bagian Operasional	22
3.1.2 Bagian <i>Customer Service</i>	22
3.1.3 Bagian Gadai	23

3.1.4	Bagian <i>Marketing Consumer</i>	23
3.1.5	Bagian Pembiayaan Usaha Mikro	24
3.2	Bidang Kerja Praktik	24
3.2.1	Definisi <i>E-Channel</i>	25
3.2.2	Manfaat <i>E-Channel</i>	26
3.2.3	Mekanisme <i>E-Channel</i> pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam	27
3.2.4	Ketentuan Layanan <i>E-Channel</i> PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam	29
3.2.5	Cara Menggunakan Aplikasi <i>E- Channel</i> PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam.....	31
3.2.6	Tujuan <i>E-Channel</i>	33
3.2.7	Keunggulan dan Kekurangan <i>E- Channel</i>	35
3.3	Teori yang Berkaitan	40
3.3.1	Definisi Pelayanan dan Jasa	40
3.3.2	Landasan Syariah Mengenai Pelayanan	41
3.3.3	Ciri-Ciri Pelayanan yang baik.....	42
3.3.4	Dasar-dasar Pelayanan Nasabah	43
3.4	Evaluasi Kerja Praktik	44
BAB EMPAT : PENUTUP		46
4.1	Kesimpulan	46
4.2	Saran	49
DAFTAR PUSTAKA		50
SK BIMBINGAN		51
LEMBAR KONTROL BIMBINGAN		52
SURAT KETERANGAN KERJA PRAKTIK		54
LEMBAR NILAI KERJA PRAKTIK		55
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 :	Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam.....	12
--------------	--	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 :	Tabel Keadaan Personalia pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam	20
-------------	--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : SK Bimbingan	51
Lampiran 2 : Lembar Kontrol Bimbingan.....	52
Lampiran 3 : Surat Keterangan Kerja Praktik	54
Lampiran 4 : Lembar Nilai Kerja Praktik	55
Lampiran 5 : Daftar Riwayat Hidup	56

RINGKASAN LAPORAN

Nama Mahasiswa : Hilza Fitria
NIM : 150601122
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/DIII Perbankan Syariah
Judul Laporan : Mekanisme dan Manfaat *E-Channel* Terhadap Kebutuhan Transaksi Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam
Tanggal Sidang : 07 Juni 2018
Total LKP : 56 lembar
Pembimbing I : Ana Fitria, S.E.,M.Sc
Pembimbing II : Cut Farah Harnofa Fonna, SE., M.PSDM

Bank Syariah Mandiri adalah suatu lembaga keuangan syariah yang berperan sebagai sarana dalam memudahkan dan memperlancar aktivitas perekonomian. Jasa yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri berupa *E-Channel* adapun fitur-fitur di dalam *E-Channel* yaitu *BSM Net Banking*, *BSM Mobile Banking*, *BSM Card* dan *BSM Notifikasi*. Tujuan penulisan LKP ini adalah untuk mengetahui tentang mekanisme dan manfaat *E-Channel* terhadap kebutuhan transaksi nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam. Selama 34 hari kerja penulis melakukan kegiatan pada bagian Operasional, *Customer Service*, *Gadai*, *Marketing Consumer*, dan *Pembiayaan Usaha Mikro*. Mekanisme *E-Channel* merupakan rangkaian kerja sebuah aplikasi yang digunakan untuk menyelesaikan proses kerja, sedangkan manfaat *E-Channel* adalah untuk memudahkan masyarakat dalam bertransaksi. Mekanisme *E-Channel* yang terdapat pada Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam sudah berjalan dengan lancar akan tetapi *Customer Service* harus lebih unggul pada proses kerja sehingga mendapatkan hasil yang maksimal serta mengurangi kegagalan.

BAB SATU

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan di mana kegiatannya menghimpun dana atau menyalurkan dana atau kedua-duanya menghimpun dana dan menyalurkan dana. Bank secara sederhana juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya (Kasmir, 2011).

Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank menghimpun dana masyarakat kemudian menyalurkan dananya kepada masyarakat dengan tujuan untuk mendorong peningkatan taraf hidup rakyat banyak. Dua fungsi pokok bank yaitu penghimpunan dana masyarakat dan penyaluran dana kepada masyarakat, oleh karena itu disebut *Financial Intermediary* (Ismail, 2011).

Menurut ensiklopedia Islam, Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasionalnya disesuaikan dengan prinsip-prinsip Syariat Islam. Berdasarkan rumusan tersebut, Bank Islam berarti bank yang tata cara beroperasinya didasarkan pada tata cara bermuamalat secara Islam, yakni mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan Al-Hadis (Warkum, 2004).

Tujuan dari pendirian Bank Islam pada umumnya untuk mempromosikan dan mengembangkan aplikasi dari prinsip-prinsip Islam, Syariah, dan tradisinya ke dalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis lain yang terkait agar umat Islam terhindar dari hal-hal yang tersebut, meskipun sesungguhnya Islam bukanlah satu-satunya agama yang melarang pembayaran bunga (Wirduyaningsih, 2005).

Prinsip utama yang dianut oleh Bank Islam adalah larangan riba (bunga) dalam berbagai bentuk transaksi, menjalankan bisnis dan aktivitas perdagangan yang berbasis pada perolehan keuntungan yang sah menurut syariah, dan menumbuhkembangkan zakat (Wirduyaningsih, 2005).

Bank Syariah Mandiri adalah suatu badan atau lembaga keuangan syariah yang berperan sebagai sarana dalam memudahkan dan memperlancar aktivitas perekonomian, yang dalam kegiatannya beroperasi berdasarkan syariat Islam. Persaingan dalam dunia perbankan membuat Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam meningkatkan kualitas produk perbankan berupa pendanaan, pembiayaan, terutama dalam hal jasa pelayanan.

Sebagai lembaga keuangan, Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam memiliki tugas memberikan jasa keuangan meliputi pendanaan, pembiayaan, serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, Bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabah. Kepercayaan itu sangat penting, karena tanpa kepercayaan Bank tidak dapat hidup dan berkembang. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya tersebut maka Bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakat. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk,

pelayanan, dan keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif (Kasmir, 2005).

Customer Service secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah (Kasmir, 2005).

Tugas *Customer Service* adalah menerima tamu/nasabah yang datang ke bank dengan ramah, sopan, simpatik, menarik, dan menyenangkan. Kemudian *Customer Service* juga memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, dan membantu nasabah dalam mengisi formulir aplikasi. *Customer Service* juga menerima dan melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak nasabah. Di samping itu juga *Customer Service* memberikan informasi se jelas mungkin mengenai berbagai jenis produk dan jasa yang ingin diketahui dan diminati oleh nasabah atau calon nasabah (Kasmir, 2005).

Adapun jasa yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri berupa *E-Channel* adapun fitur-fitur di dalam *E-Channel* yaitu *BSM Net Banking*, *BSM Mobile Banking*, *BSM Card* dan *BSM Notifikasi*.

Berdasarkan uraian di atas, maka tugas *Customer Service* dalam melayani nasabah dan memberikan informasi tentang berbagai jenis produk dan jasa sangat penting agar nasabah mengetahui dan tertarik pada produk-produk yang disediakan oleh Bank Syariah Mandiri. Dengan demikian, pembahasan tersebut akan dituangkan dalam bentuk Laporan Kerja Praktik (LKP) dengan judul **“Mekanisme dan Manfaat E-**

Channel Terhadap Kebutuhan Transaksi Nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam

1.2 Tujuan Laporan Kerja Praktik

Adapun tujuan kerja praktik dalam penulisan LKP ini adalah untuk mengetahui tentang mekanisme dan manfaat *E-Channel* terhadap kebutuhan transaksi nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam.

1.3 Kegunaan Laporan Kerja Praktik

Adapun kegunaan melaksanakan kerja praktik dalam penulisan LKP ini adalah:

1. Khazanah Ilmu Pengetahuan

Hasil laporan kerja praktik ini dapat menjadi bahan referensi pada Program Studi Diploma III Perbankan Syariah dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dibidang lembaga keuangan bank dan menjadi sumber bacaan bagi mahasiswa khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk mengetahui mekanisme dan manfaat *E-Channel* terhadap kebutuhan transaksi nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam.

2. Masyarakat

LKP ini dapat dijadikan media informasi bagi masyarakat luas pada umumnya maupun terhadap pihak-pihak yang berkepentingan lainnya untuk lebih mengetahui lebih lanjut terhadap hal-hal yang berhubungan dengan jasa pada Bank Syariah Mandiri dan dapat memahami bagaimana mekanisme

dan manfaat *E-Channel* terhadap kebutuhan transaksi nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam.

3. Instansi Tempat Kerja Praktik

LKP dapat menjadi acuan bagi pihak Bank Syariah Mandiri khususnya Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam untuk mengembangkan produk-produk yang telah disediakan pada Bank Syariah Mandiri serta membantu pekerjaan staff atau karyawan bank syariah mandiri tempat penulis melakukan kerja praktik. Dan dengan adanya kerja praktik, penulis dapat memberikan masukan yang konstruktif kepada pihak Bank Syariah Mandiri tentang teori-teori yang relevan dengan perbankan syariah untuk dapat diaplikasikan ke dunia kerja.

4. Penulis

LKP ini bermanfaat untuk menambah wawasan tentang mekanisme dan manfaat terhadap produk yang ditawarkan pada Bank Syariah Mandiri. Serta penulis mampu memahami kerja praktik yang ada dalam dunia perbankan serta menambah pengalaman baru bagi penulis dalam membandingkan teori yang pernah dipelajari dengan kerja praktik. Laporan Kerja Praktik ini juga menjadi salah satu persyaratan yang harus dipenuhi oleh mahasiswa Program Studi Diploma III Perbankan Syariah dalam menyelesaikan perkuliahannya.

1.4 Sistematika Penulisan Laporan Kerja Praktik

Agar Memudahkan pembahasan dan penulisan Laporan Kerja Praktik ini maka penulis mengklasifikasi permasalahan dalam bab sebagai berikut:

Bab pertama: Pendahuluan, menjelaskan mengenai latar belakang, Tujuan Laporan Kerja Praktik, Kegunaan Laporan Kerja Praktik, beserta Sistematika Penulisan Pelaksanaan Kerja Praktik.

Bab kedua: Tinjauan Lokasi Kerja Praktik, menjelaskan tentang sejarah singkat, struktur organisasi, kegiatannya yang termasuk yaitu penghimpunan dana, penyaluran dana, penyaluran jasa, dan keadaan personalia PT. Bank Syariah Mandiri kantor cabang pembantu Aceh Darussalam.

Bab ketiga: Hasil Kegiatan Kerja Praktik, menjelaskan tentang bagian kerja praktik di bagian Operasional, *Customer Service*, *Gadai*, *Marketing Consumer*, dan Pembiayaan Usaha Mikro. kemudian menjelaskan tentang bidang kerja praktik serta memaparkan Definisi dan Manfaat E-Channel, Mekanisme *E-Channel*, Ketentuan Layanan pada *E-Channel*, Cara Menggunakan Aplikasi *E-Channel*, Tujuan *E-Channel*, Keunggulan dan Kekurangan *E-Channel*, Definisi Pelayanan dan Jasa, Landasan Hukum mengenai *E-Channel*, Tujuan dan Manfaat Pelayanan, serta Dasar – dasar Pelayanan Nasabah.

Bab keempat merupakan kesimpulan yang diperoleh dari hasil kegiatan kerja praktik yang telah dilakukan serta kesimpulan dari seluruh rangkaian pembahasan yang telah di jelaskan dan uraikan oleh penulis. Pada bab ini juga terdapat saran penulis untuk pihak yang terkait dengan Mekanisme dan Manfaat *E-Channel* Terhadap Kebutuhan Transaksi

Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam.

BAB DUA

TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK

2.1 Sejarah Singkat PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam

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 dan tampil dengan harmonisasi idealisme usaha dengan nilai-nilai spiritual. Bank Syariah Mandiri tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan keduanya, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmonisasi idealisme usaha dan nilai-nilai spiritual inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri di perbankan Indonesia. Per Desember 2017 Bank Syariah Mandiri memiliki 737 kantor layanan di seluruh Indonesia, dengan akses lebih dari 196.000 jaringan ATM (Bank Syariah Mandiri, 2018).

Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya. Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya. Kehadiran BSM 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 (Bank Syariah Mandiri, 2018).

Salah satu Bank Konvensional, PT. Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing. Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat Bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan 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 BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk 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 memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*). Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT. Bank Susila 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 BSB 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 Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/

1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT. Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, 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. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

2.1.1 Visi dan Misi PT Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam

Bank Syariah Mandiri dalam menjalankan perusahaannya tersebut mempunyai Visi dan Misi. Adapun visinya ada dua, yaitu: Bank Syariah terdepan menjadi bank syariah yang selalu unggul diantara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen *Consumer, Micro, Commercial, dan Corporate*; dan Bank Syariah Mandiri menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

Bank Syariah Mandiri juga mempunyai visi untuk nasabah yaitu: untuk memberikan manfaat, menenteramkan dan memakmurkan; untuk pegawai, yaitu: menyediakan kesempatan untuk ber-amanah sekaligus berkarir profesional; untuk investor, yaitu: untuk memberikan *value* berkesinambungan.

Sedangkan untuk Misi Bank Syariah Mandiri adalah:

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 lingkungan¹.

2.2 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam

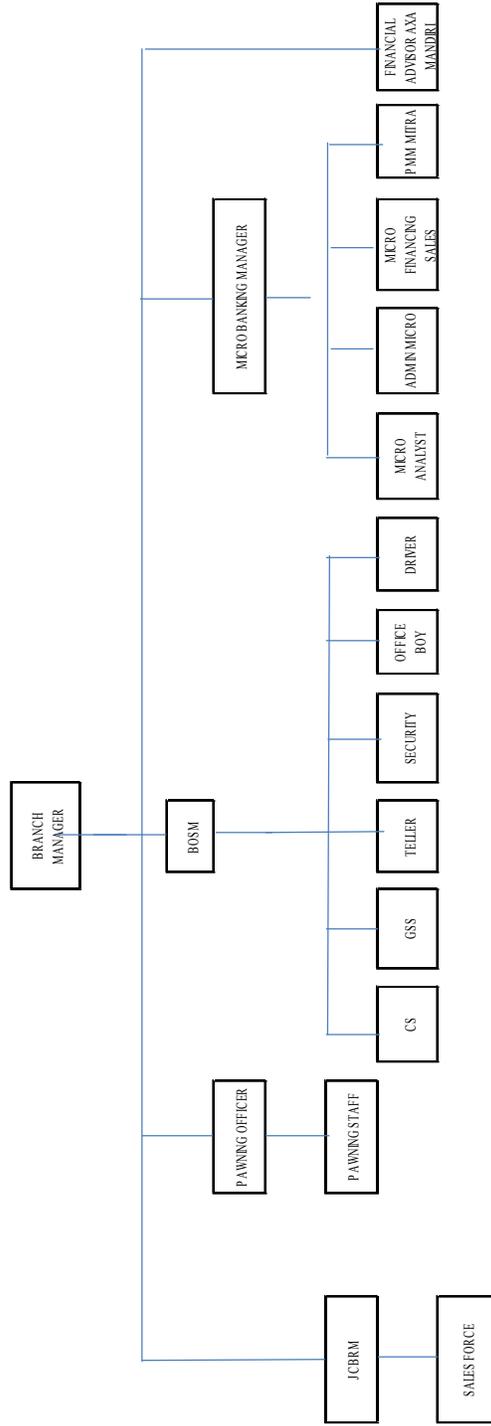
Struktur organisasi merupakan salah satu pencapaian tujuan dari sasaran organisasi serta wewenang dan tanggung jawab pada tiap-tiap anggota organisasi di setiap pekerjaan, sehingga struktur organisasi dibuat secara sederhana, dan efektif untuk dapat bekerja secara efisien. Selain itu, struktur organisasi sering disebut bagan ataupun skema organisasi yang menggambarkan skematis tentang hubungan pekerjaan antara orang yang terdapat pada suatu badan atau perusahaan untuk mencapai setiap tujuan tertentu.

Demikian pula pada Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam, karyawannya melakukan pekerjaan masing-masing sesuai dengan tanggung jawab. Karyawan pada Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam saling berhubungan satu sama lain dalam sebuah usaha untuk menciptakan suasana kerja yang dinamis dan disiplin, sehingga tercapai setiap tujuan perusahaan yang diinginkan. Oleh karena itu, suatu organisasi harus dapat menggambarkan secara jelas fungsi dari tiap-tiap bagian yang terdapat pada organisasi tersebut. Adapun struktur kerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam yaitu sebagai berikut:

¹ Wawancara dengan Deasy Rosalina, bagian *Marketing Consumer*, pada tanggal 11 April 2018, di kantor PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam

STRUKTUR ORGANISASI KCP ACEH DARUSSALAM APRIL 2018



Sumber: PT. Bank Syariah Mandiri 2018

Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. *Branch Manager*, merupakan orang yang bertanggung jawab atas semua kegiatan yang dilakukan pada kantor cabang pembantu dari segi memastikan tercapainya target segmen bisnis pembiayaan, pendanaan, *Fee Based Income (FBI)*, *Contribution Margin* dan laba bersih, memastikan segala aktivitas operasional memenuhi ketentuan dan prudensialitas, dan memastikan pengendalian kualitas dan resiko operasional.
2. *Branch Operation & Service Manager*, bagian yang berhubungan dengan operasional bank yaitu mengesahkan pembukuan dan penutupan rekening, serta memberikan persetujuan/penolakan transaksi sesuai dengan kewenangannya. Adapun dibawah BOSM terdapat bagian:
 - a. *Customer Service (CS)*, merupakan bagian yang melayani nasabah dan memberi penjelasan kepada nasabah tentang produk Bank serta informasi lainnya, memproses pembukaan rekening dan penutupan rekening, menginput data *Customer & Loan Facility* yang lengkap dan akurat, dan mengelola kartu ATM dan surat berharga.
 - b. *General Support Staff*, merupakan bagian yang mengelola dan membuat laporan penggunaan kas kecil harian sesuai dengan wewenang berlaku, memastikan pelaksanaan *backup* data secara berkala, menyusun laporan atas realisasi biaya-biaya yang berhubungan dengan personalia maupun fasilitas kantor, mengelola pengadaan dan pendistribusian serta pemeliharaan sarana serta prasarana kantor, dan bertindak sebagai level pertama untuk mengatasi permasalahan penggunaan teknologi informasi di wilayah cabang terkait.
 - c. *Teller*, merupakan bagian yang melayani nasabah melakukan transaksi tunai dan non tunai, mengelola saldo Kas *Teller* sesuai

- limit, mengelola Uang Tak Layak Edar (UTLE) dan uang palsu, serta melakukan pengisian uang tunai di mesin ATM BSM.
- d. *Security*, merupakan bagian yang menjaga keamanan kantor siang dan malam serta melayani nasabah saat pertama datang dan memberikan informasi terhadap nasabah yang mengalami kesulitan atau bermasalah.
 - e. *Driver*, merupakan bagian yang mengemudi kendaraan kantor untuk kebutuhan dan kegiatan kantor.
3. *Pawning Officer*, merupakan bagian yang memastikan pencapaian target bisnis Gadai dan Cicil Emas BSM yang telah ditetapkan, memastikan akurasi penaksiran barang jaminan, memastikan pelaksanaan standar layanan nasabah bisnis gadai dan cicil emas, memastikan ketepatan waktu dan akurasi pelaporan bisnis gadai dan cicil emas, memastikan kelengkapan kerapian, dan keamanan dokumentasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, menyelesaikan fasilitas pembiayaan bisnis gadai emas bermasalah, melakukan pemenuhan dokumen persyaratan akad, dan melakukan informasi harga emas. Adapun dibawah *Pawning Officer* terdapat bagian *Pawning Staff*, merupakan bagian yang memastikan kelengkapan dokumen aplikasi gadai, memastikan kualitas barang jaminan yang dijaminakan, menindaklanjuti permohonan pembiayaan gadai sesuai ketentuan yang berlaku, memastikan proses pencairan pembiayaan sesuai dengan keputusan komite pembiayaan gadai, dan memenuhi seluruh standar layanan gadai.
4. *Junior Customer Banking Relationship Manager*, merupakan bagian yang memastikan kelengkapan persyaratan penandatanganan akad dan pencairan pembiayaan nasabah, menerbitkan surat peringatan pembayaran kewajiban nasabah, memantau pemenuhan dokumen *To Be Obtained (TBO)*, membuat surat SP3 atau surat penolakan atas permohonan pembiayaan nasabah yang ditolak, memelihara data

profil nasabah pendanaan, dan menyusun laporan portofolio nasabah, baik pembiayaan maupun pendanaan sesuai dengan target cabang. Adapun dibawah *Junior Customer Banking Relationship Manager* terdapat bagian *Sales Force*, merupakan bagian yang mendatangi nasabah pembiayaan pada pensiun.

5. *Micro Banking Manager*, merupakan bagian yang memastikan tercapainya target bisnis yaitu pembiayaan, pendanaan dan *fee based*, memastikan terlaksananya standar layanan nasabah di outlet mikro, menjalankan secara aktif seluruh proses pembiayaan segmen *micro banking* telah sesuai ketentuan yang berlaku, dan memastikan kelengkapan dan keamanan dari dokumentasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Adapun dibawah *Micro Banking Manager* terdapat bagian:

- a. *Micro Analyst*, merupakan bagian menganalisa proses pembiayaan pada warung mikro.
 - b. *Admin Micro*, merupakan bagian yang menyiapkan akad dan menunggu proses pencairan.
 - c. *Micro Financing Sales*, merupakan bagian yang melakukan pengumpulan data yang akan diproses.
 - d. *PMM Mitra* (Pelaksana *Marketing* Mikro), merupakan bagian yang menjaga relasi pada nasabah yang bermasalah.
6. *Financial Advisor AXA Mandiri*, merupakan bagian yang bertugas untuk memasarkan atau menawarkan produk dari AXA Mandiri Syariah serta berperan dalam pelayanan *klaim* atau *complain*. Asuransi dari nasabah AXA Mandiri Syariah.

2.3 Kegiatan Usaha Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam

Pada umumnya kegiatan usaha pada Bank Syariah Mandiri tidak jauh berbeda dengan bank konvensional. Perbedaan terletak pada konsep dasar operasional yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah. Kegiatan usaha yang dilakukan Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam meliputi Penghimpunan Dana, Penyaluran Dana, dan Jasa pada Bank Syariah Mandiri.

2.3.1 Penghimpunan Dana

Pada Bank umum lainnya, penghimpunan dana pada Bank Syariah Mandiri juga dapat dilakukan dalam bentuk simpanan dan investasi berupa *bilyet giro*, tabungan, dan deposito yang berdasarkan akad *wadi'ah* dan *mudharabah* sesuai dengan prinsip syariah. Adapun bentuk-bentuk penghimpunan dana pada Bank Syariah Mandiri sebagai berikut:

1. Tabungan BSM, merupakan tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan penyetorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam buka kas di konter Bank Syariah Mandiri ataupun melalui ATM. Akad yang digunakan adalah *mudharabah muthlaqah* yang berarti dimana *mudharib* diberikan hak yang tidak terbatas oleh *shahibul maal* untuk melakukan investasi.
2. BSM Tabungan Berencana, adalah tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian atas pencapaian target dana yang telah ditetapkan. Tabungan ini menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*.
3. BSM Tabungan Simpatik, adalah tabungan berdasarkan prinsip *wadi'ah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang telah disepakati. Akad yang digunakan yaitu akad *wadi'ah yad-dhamanah* yang berarti pemilik dana dapat memanfaatkan dan menyalurkan dana yang disimpan serta menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap sana.

4. BSM Tabungan Investa Cendikia, adalah tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap dan dilengkapi dengan perlindungan pada asuransi. Tabungan ini menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*.
5. BSM Tabungan Dollar, adalah tabungan dalam mata uang dollar (USD) yang penarikannya dan setorannya dapat dilakukan setiap saat sesuai dengan ketentuan pada Bank Syariah Mandiri. Tabungan ini menggunakan prinsip syariah dengan akad *wadi'ah yad-dhamanah*.
6. BSM Tabunganku, adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan yang mudah dan ringan dan diterbitkan secara bersamaan oleh pihak Bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung dan untuk meningkatkan kesejahteraan pada masyarakat. Tabungan ini berdasarkan prinsip syariah dan menggunakan akad *wadi'ah yad-dhamanah*.
7. BSM Tabungan Mabror, adalah tabungan dalam mata uang rupiah kegunaannya untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah dengan menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*.
8. BSM Tabungan Kurban, adalah tabungan dalam mata uang rupiah yang kegunaannya untuk membantu nasabah dalam merencanakan ibadah kurban dan aqiqah. Tabungan ini menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*.
9. BSM Deposito, merupakan investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dan menggunakan akad *mudharabah muthlaqah* dan digunakan untuk perorangan maupun non perorangan.
10. BSM Giro, merupakan sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip syariah dan menggunakan akad *wadi'ah yad dhamanah*.

2.3.2 Penyaluran Dana

Bank Syariah Mandiri (BSM) dalam melaksanakan penyaluran dana memiliki beberapa produk pembiayaan antara lain sebagai berikut:

1. BSM Implan, merupakan pembiayaan *Consumer* dalam valuta rupiah yang diberikan oleh pihak bank kepada karyawan tetap perusahaan yang pengajuannya dilakukan secara kelompok. Dan pembiayaan ini menggunakan akad *murabahah*.
2. Pembiayaan Pemilikan Rumah (BSM Griya), merupakan pembiayaan jangka pendek, menengah, dan panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal *consumer*, baik baru maupun bekas dengan menggunakan akad *murabahah*.
3. Pembiayaan Kendaraan Bermotor (BSM Oto), merupakan pembiayaan untuk memiliki mobil ataupun motor yang diberikan kepada nasabah dengan menggunakan akad *murabahah*.
4. Pembiayaan Kepada Pensiunan, merupakan penyaluran fasilitas pembiayaan *consumer* termasuk untuk pembiayaan multi guna kepada para pensiunan dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh Bank setiap bulan. Dan akad yang digunakan ada dua yaitu akad *murabahah* ataupun *ijarah*.
5. Pembiayaan Umrah, merupakan pembiayaan jangka pendek yang digunakan untuk memfasilitasi kebutuhan biaya perjalanan umrah. Akad yang digunakan yaitu akad *ijarah*.
6. BSM Warung Mikro, merupakan pembiayaan yang diperuntukkan kepada perorangan dan badan usaha. Produk pembiayaan warung mikro terbagi atas dua limit yaitu Pembiayaan Usaha Mikro (PUM) dan Pembiayaan Serbaguna Mikro (PSM).
7. Gadai Emas BSM, merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat. Pembiayaan ini menggunakan akad *Qardh* dan *Rahn*.

8. BSM Cicil Emas, merupakan fasilitas yang disediakan oleh BSM untuk membantu nasabah dan untuk membiayai pembelian ataupun kepemilikan emas berupa batangan dengan mudah dan menguntungkan. Pembiayaan ini menggunakan akad *murabahah*.

2.3.3 Jasa pada Bank Syariah Mandiri

Selain melakukan kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana, Bank Syariah Mandiri juga melayani beberapa kebutuhan nasabah atas jasa perbankan yang telah disediakan. Jasa adalah setiap tindakan ataupun perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Tjiptono, 2009).

Adapun jasa yang ditawarkan pada Bank Syariah Mandiri berupa *E-Channel* terdapat fitur-fitur di dalamnya sebagai berikut:

1. *BSM Net Banking*, merupakan layanan transaksi perbankan non tunai melalui internet ke alamat <http://www.syariahmandiri.co.id/> yang dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi cek saldo, cek mutasi transaksi, transfer antar rekening, pembayaran tagihan telpon ataupun listrik dan pembelian pulsa.
2. *BSM Mobile Banking*, merupakan layanan transaksi perbankan non tunai melalui *Mobile Phone* berbasis *GPRS (General Packet Radio Service)* yang dapat digunakan oleh nasabah BSM untuk melakukan transaksi cek saldo, transfer antar rekening, bayar tagihan, isi ulang pulsa dan transaksi lainnya.
3. *BSM Card*, adalah kartu yang dapat dipergunakan untuk transaksi perbankan melalui ATM dan mesin debit. *BSM Card* dapat digunakan sebagai kartu diskon di *merchant* (pedagang) yang di tunjuk oleh BSM.
4. *BSM Notifikasi*, merupakan layanan untuk memberikan informasi segera dari setiap mutasi transaksi nasabah sesuai dengan jenis

transaksi yang didaftarkan oleh nasabah yang dikirimkan melalui media SMS ataupun Email².

2.4 Keadaan Personalia pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam

Pada Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam terdapat 22 karyawan yang mengisi berbagai jabatan kerja yaitu 14 karyawan dan 8 karyawan. Karyawan dan karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam memiliki tabel organisasi sebagai berikut:

Tabel 2.1 Keadaan Personalia pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam

JABATAN	JUMLAH
<i>Branch Manager</i>	1
<i>Branch Operation & Service Manager</i>	1
<i>Customer Service</i>	1
<i>General Support Staff</i>	1
<i>Teller</i>	2
<i>Security</i>	3
<i>Driver</i>	1
<i>Pawning Officer</i>	1
<i>Pawning Staff</i>	1
<i>Junior Customer Banking Relationship Manager</i>	2
<i>Sales Force</i>	1
<i>Micro Banking Manager</i>	1
<i>Micro Analyst</i>	1

² Wawancara dengan Idawani, bagian *Customer Service*, pada tanggal 11 April 2018, di kantor PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam

<i>Admin Micro</i>	1
<i>Micro Financing Sales</i>	2
<i>PMM Mitra</i>	1
<i>Financial Advisor AXA Mandiri</i>	1

Sumber: PT. Bank Syariah Mandiri 2018

Penjelasan dari tabel di atas adalah terdiri dari 1 (satu) orang sebagai Branch Manager, 1 (satu) orang sebagai *Branch Operation & Service Manager*, 1 (satu) orang sebagai *Customer Service (CS)*, 1 (satu) orang sebagai *General Support Staff*, 2 (dua) orang sebagai *Teller*, 3 (tiga) orang sebagai *Security*, 1 (satu) orang sebagai *Driver*, 1 (satu) orang sebagai *Pawning Officer*, 1 (satu) orang sebagai *Pawning Staff*, 2 (dua) orang sebagai *Junior Customer Banking Relationship Manager*, 1 (satu) orang sebagai *Sales Force*, 1 (satu) orang sebagai *Micro Banking Manager*, 1 (satu) orang sebagai *Micro Analyst*, 1 (satu) orang sebagai *Admin Micro*, 2 (dua) orang sebagai *Micro Financing Sales*, 1 (satu) orang sebagai *PMM Mitra*, dan 1 (satu) orang sebagai *Financial Advisor AXA Mandiri*.

BAB III

HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK

3.1 Kegiatan Kerja Praktik

Selama 34 hari kerja yang dimulai pada hari senin tanggal 05 Maret 2018 dan berakhir pada hari senin tanggal 20 April 2018 penulis melakukan kerja praktik pada Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam, penulis melakukan kegiatan pada bagian Operasional, *Customer Service*, *Gadai*, *Marketing Consumer*, dan Pembiayaan Usaha Mikro.

3.1.1 Bagian Operasional

Kegiatan yang penulis lakukan di bagian operasional diantaranya merapikan dokumen pembiayaan nasabah, menyusun berkas lamaran secara beraturan, mengisi data pembiayaan nasabah yang belum lengkap, serta membantu *Branch Operation & Service Manager (BOSM)* menulis transaksi pengeluaran operasional Bank serta surat masuk dan keluar pada buku yang telah ditentukan.

3.1.2 Bagian Customer Service

Pada bagian *Customer Service* penulis melakukan berbagai kegiatan diantaranya melengkapi form pembukaan dana perorangan untuk nasabah, mengarsipkan berkas tabungan nasabah, membantu nasabah yang kurang jelas dalam melakukan pengisian form pembukaan rekening, men staples form pembukaan rekening, memeriksa daftar pengeluaran ATM, serta menstempel *bilyet giro* milik nasabah.

3.1.3 Bagian Gadai

Pada bagian ini penulis melakukan berbagai kegiatan diantaranya mengisi buku uji akhir gadai emas, men staples brosur gadai emas dan cicil emas mengalirkan berkah keluarga sejahtera beserta copy-an simulasi gadai emas BSM *iB*, merapikan berkas gadai emas secara beraturan, serta mengisi data nasabah perpanjangan gadai emas.

3.1.4 Bagian *Marketing Consumer*

Pada bagian ini penulis melakukan kegiatan diantaranya mengandakan berkas nasabah implan, melengkapi data nasabah meliputi Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemohon dan penjamin serta Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) nasabah di satu kertas, men staples berkas nasabah yang mengambil pembiayaan dan mengurus pembukaan rekening nasabah, merapikan berkas nasabah sesuai dengan nomor yang ada di bagian depan map tersebut sesuai abjad, mengisi formulir permintaan informasi debitur nasabah individual, membagikan brosur pembiayaan pensiun kepada nasabah yang ada di sekolah, melengkapi data nasabah seperti mengisi nama, NIK, tempat tinggal dan NPWP jika ada, memasukkan brosur pembiayaan pensiun ke dalam amplop serta menuliskan alamat nasabah di bagian depan amplop, mengunjungi tempat kediaman calon nasabah pensiun dengan menjelaskan secara detail tentang pembiayaan pensiun, dan menstaples berkas nasabah yang mengambil pembiayaan pensiun.

3.1.5 Bagian Pembiayaan Usaha Mikro

Selain melakukan kegiatan pada bagian Operasional, *Customer Service*, *Gadai*, *Marketing Consumer*, penulis juga melakukan kegiatan pada bagian Pembiayaan Usaha Mikro diantaranya melengkapi data nasabah, merapikan berkas nasabah sesuai dengan abjad.

3.2 Bidang Kerja Praktik

Peranan *Customer Service* pada Bank Syariah Mandiri Syariah Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam merupakan aspek yang menentukan kepuasan nasabah dalam memberikan pelayanan dalam menjelaskan mekanisme *E-Channel* terhadap kebutuhan transaksi nasabah sehingga standar layanan jasa perbankan semakin meningkat. Sebelum melaksanakan kegiatannya, *Customer Service* pada Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam harus menyiapkan segala sesuatu yang mendukung terciptanya kenyamanan, selanjutnya *Customer Service* melakukan aktivitas pada Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam yaitu melayani nasabah dalam membuka rekening, *bilyet giro*, deposito, serta kartu ATM untuk nasabah baru. Kemudian melakukan pembukaan buku tabungan setelah di otorisasi oleh bagian operasional.

Selain itu *Customer Service* juga memberikan penjelasan tentang produk-produk syariah kepada nasabah yang ingin mengetahui secara keseluruhan, dan juga melayani penutupan tabungan nasabah, *print* rekening Koran nasabah, dan *print out* buku tabungan nasabah. Serta memberikan informasi kepada nasabah tentang fasilitas *E-Channel* pada Bank Syariah Mandiri.

3.2.1 Definisi *E-Channel*

E-Channel merupakan alat komunikasi yang digunakan untuk mempermudah perbankan dalam melayani nasabah atau sebaliknya. Transaksi yang dilakukan nasabah, dimana transaksi dilakukan tanpa perlu kunjungan langsung ke Kantor Bank dan dilakukan dengan bantuan peralatan elektronik. *E-Channel* terdapat fitur-fitur yaitu *Net Banking*, *Mobile Banking*, *BSM Card*, dan BSM Notifikasi (Bank Syariah Mandiri, 2017).

Net Banking merupakan layanan melalui saluran distribusi Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah perorangan maupun perusahaan melalui jaringan internet dengan menggunakan perangkat lunak browser pada computer atau perangkat lainnya yang dimungkinkan untuk mengakses internet (Bank Syariah Mandiri, 2017).

Mobile Banking merupakan layanan melalui saluran distribusi elektronik Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki oleh nasabah di bank melalui jaringan komunikasi dengan sarana telepon seluler atau komputer tablet (Bank Syariah Mandiri, 2017).

BSM Card adalah kartu yang diterbitkan oleh bank yang memiliki fungsi utama, yaitu sebagai kartu ATM, kartu debit, dan kartu discount di market yang ditunjukkan oleh bank, dan juga dapat digunakan di *BSM Call* untuk mengakses layanan *Mobile Banking* dengan cara menginput 16 digit nomor kartu dan 6 digit nomor PIN (Bank Syariah Mandiri, 2017).

BSM Notifikasi merupakan layanan yang memberikan informasi segera dari setiap mutasi transaksi nasabah. Serta memberikan keuntungan kepada nasabah yaitu dengan memanfaatkan fasilitas BSM Notifikasi, nasabah akan mendapatkan informasi yang akan terkirim ke

nomor *handphone* yang telah didaftarkan, berupa informasi transaksi setoran maupun tarikan pada nomor rekening tabungan, serta sebagai salah satu pengamanan transaksi apabila terjadi transaksi pada rekening tabungan yang tidak dilakukan sendiri oleh pemilik rekening (Bank Syariah Mandiri, 2017).

3.2.2 Manfaat *E-Channel*

Adapun manfaat *E-Channel* terbagi menjadi empat, yaitu:

1. Manfaat *Net Banking*

Dengan adanya fasilitas *Net Banking*, nasabah dapat menjaga hubungan dan melakukan transaksi langsung dengan beberapa bank dan perusahaan pelayanan finansial hanya dengan menggunakan jaringan yang sama. Nasabah dan bank menjadi lebih mandiri dan tidak lagi bergantung pada satu distributor saja. Kemudian adanya *Net Banking* maka akan menarik perusahaan perangkat lunak untuk saling bersaing, yang kemudian akan menghasilkan harga maupun kualitas yang lebih baik dan dapat menawarkan produk dan jasa yang lebih beragam, baik untuk nasabah dan bank.

2. Manfaat *Mobile Banking*

Dengan adanya *Mobile Banking*, masyarakat dengan mudah melakukan transaksi seperti membayar tagihan termasuk PLN, pasca bayar, membeli pulsa, token PLN, kemudian manfaat lain dari *Mobile Banking* bisa melihat sisa saldo rekening mandiri syariah dengan mudah serta dapat lihat 5 mutasi rekening terakhir.

3. Manfaat *BSM Card*

Adapun manfaat *BSM Card* ataupun yang sering disebut dengan ATM untuk mempermudah kegiatan dalam bertransaksi dimanapun anda berada serta lebih aman dan praktis (Bank Syariah Mandiri, 2017).

4. Manfaat BSM Notifikasi

Manfaat BSM Notifikasi yaitu untuk mempermudah masyarakat dalam mengetahui info transaksi yang dilakukan serta memberikan *FBI* bagi Bank Syariah Mandiri.

3.2.3 Mekanisme *E-Channel* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam

Mekanisme merupakan rangkaian kerja sebuah aplikasi yang ditentukan dalam suatu kondisi ataupun yang diterapkan dalam sebuah perusahaan.

Mekanisme *E-Channel* terbagi atas empat, yaitu:

1. Mekanisme *Net Banking*

Adapun mekanisme *Net Banking* yang terdapat pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam, sebagai berikut:

- a. Nasabah datang ke cabang terdekat.
- b. Nasabah mengajukan permintaan fasilitas layanan *BSM Net Banking* dan mengisi data pada aplikasi *BSM Net Banking*.
- c. Menerima kertas Mailer yang berisi *Key Code* yang terdiri dari *User ID, Password*, dan PIN Otorisasi)
- d. Menandatangani lembar tanda terima kertas Mailer yang berisikan *Key Code* dan menyerahkan lembar tanda terima tersebut kepada *Customer Service* untuk aktivasi (Bank Syariah Mandiri, 2017).

2. Mekanisme *Mobile Banking*

Adapun mekanisme *Mobile Banking* yang terdapat pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam, sebagai berikut:

- a. Nasabah datang ke cabang terdekat.
- b. Mengajukan permintaan fasilitas layanan *BSM Mobile Banking* dan mengisi data pada aplikasi *BSM Mobile Banking*.
- c. Menerima kertas Mailer yang berisi kode aktivasi.
- d. Menandatangani lembar tanda terima kertas Mailer yang berisikan kode aktivasi.
- e. Kemudian nasabah mendownload aplikasi *BSM Mobile Banking*.
- f. Nasabah mengisi nomor HP dan kode aktivasi yang diberikan pada saat registrasi (Bank Syariah Mandiri, 2017).

3. Mekanisme *BSM Card*

Adapun mekanisme *BSM Card* yang terdapat pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam, sebagai berikut:

- a. Nasabah dapat mengajukan permohonan kartu di cabang manapun. Setelah nasabah menerima kartu dan pinnya, *Customer Service* dapat memastikan bahwa status kartu tersebut dalam kondisi aktif. Permintaan aktivasi kartu non nasabah cabang sendiri yang tidak dikarenakan permintaan penggantian kartu di cabang.
- b. Terlebih dahulu harus diyakini kebenaran dan keabsahan nasabahnya. Jika tidak dapat diyakini maka kepada nasabah disarankan untuk aktivasi di cabang pengelola rekening nasabah. Proses aktivasi kartu non nasabah, pada kesempatan pertama cabang atau KCP tersebut

harus menginformasikan kepada cabang pengelola rekening nasabah bahwa telah dilakukan aktivasi kartu (Bank Syariah Mandiri, 2017).

4. Mekanisme BSM Notifikasi

Adapun mekanisme BSM Notifikasi yang terdapat pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam, sebagai berikut:

- a. Nasabah datang ke cabang terdekat.
- b. Nasabah mengajukan permintaan fasilitas BSM Notifikasi.
- c. Mengisi formulir persyaratan fasilitas BSM Notifikasi.
- d. Kemudian *Customer Service* menginput data nasabah tersebut di komputer.
- e. Lalu nasabah menunggu beberapa menit untuk proses pengaktifan aplikasi BSM Notifikasi.

3.2.4 Ketentuan Layanan *E-Channel* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam

Ketentuan layanan merupakan langkah-langkah tahapan dan urutan-urutan pekerjaan dalam rangka mencapai tujuan yang maksimal.

Adapun ketentuan layanan *E-Channel* terbagi atas empat, yaitu:

1. Ketentuan Layanan *Net Banking*

Nasabah harus memiliki buku rekening tabungan atau bilyet giro BSM, nasabah harus memiliki BSM Card, serta nasabah harus mengisi formulir permohonan *BSM Net Banking* (Bank Syariah Mandiri, 2017).

2. Ketentuan Layanan *Mobile Banking*

Nasabah harus memiliki buku tabungan atau *bilyet giro* BSM, memiliki *BSM Card*, dan menggunakan kartu ponsel berbasis *Global system for Mobile Communication (GSM)* dan tersedia fasilitas

GPRS/EDGE/3G/4G/BIS dan *WIFI*, serta nasabah harus mengisi formulir permohonan *BSM Mobile Banking* (Bank Syariah Mandiri, 2017).

3. Ketentuan Layanan *BSM Card*

Nasabah harus memiliki status nasabah perorangan, membuka rekening tabungan BSM Rupiah atau *Bilyet Giro* BSM Rupiah perorangan (Tabungan Simpatik dan Tabunganku), dan mengisi formulir permohonan *BSM Card* serta transaksi di *Electronic Data Capture (EDC)* menggunakan PIN (Bank Syariah Mandiri, 2017).

4. Ketentuan Layanan BSM Notifikasi

Proses pembukaan dapat dilakukan di seluruh cabang BSM, Notifikasi transaksi berlaku bagi nasabah perorangan dan institusi atau perusahaan, notifikasi transaksi berupa transaksi debit, kredit atau debit dan kredit, notifikasi transaksi disampaikan melalui media SMS dengan sender BSM Center dan email (BSMCenter@bsm.co.id), notifikasi dikirimkan *realtime*, biaya transaksi notifikasi melalui SMS Rp300/SMS sedangkan melalui email gratis, nasabah dapat memilih nominal minimal transaksi yang dinotifikasikan adapun pilihan nominal minimal yakni Rp0, Rp100.000, Rp200.000, Rp300.000, Rp400.000, Rp500.000, Rp1.000.000, Rp10.000.000, notifikasi yang dikirim merupakan transaksi yang berhasil, dan transaksi yang dikirim melalui notifikasi adalah transaksi yang dilakukan melalui cabang, *E-Channel*, atau transaksi sistem (Bank Syariah Mandiri, 2017).

3.2.5 Cara Menggunakan Aplikasi *E-Channel* pada PT. Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam

Aktivasi merupakan proses pembukaan pengaktifan fasilitas pada *E-Channel* yang dilakukan oleh nasabah untuk menggunakan fasilitas tersebut di kantor cabang.

Adapun Cara Menggunakan Aplikasi *E-Channel* terbagi atas empat, yaitu:

1. Cara Menggunakan Aplikasi *Net Banking*

Adapun cara menggunakan *Net Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam, sebagai berikut:

- a. Nasabah dapat mengakses alamat website *BSM Net Banking* di: <https://bsmnet.syariahmandiri.co.id>
- b. Nasabah *log in* dengan menggunakan *User ID* dan *Password* yang terdapat pada kertas Mailer yang diberikan oleh *Customer Service*,
- c. Nasabah dapat melihat informasi saldo tabungan atau *bilyet giro* dan deposito.
- d. Untuk setiap transaksi Transfer, Pembayaran dan Pembelian, nasabah menggunakan PIN Otorisasi yang terdapat pada kertas Mailer yang diberikan oleh *Customer service* (Bank Syariah Mandiri, 2017).

2. Cara Menggunakan Aplikasi *Mobile Banking*

Adapun cara menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam, sebagai berikut:

- a. Nasabah mendownload aplikasi *BSM Mobile Banking* di *store*.
- b. Nasabah menginput Nomor HP, dan kode aktivasi yang diperoleh dari cabang pada saat pendaftaran atau registrasi.
- c. Kemudian nasabah dapat menggunakan aplikasi *Mobile Banking* sesuai dengan keperluan (Bank Syariah Mandiri, 2017).

3. Cara Menggunakan Aplikasi *BSM Card*

Adapun cara menggunakan *BSM Card* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam, sebagai berikut:

- a. Masukkan kartu ATM kedalam mesin ATM.
- b. Kemudian keluar pilihan bahasa, langsung pilih saja “INDONESIA”.
- c. Masukkan 6 digit PIN ATM anda.
- d. Lalu monitor akan menampilkan banyak pilihan menu termasuk nilai nominal yang bisa anda ambil, Rp50.000, Rp100.000, dan ada pilihan nominal lainnya. Anda dapat memilih nominal sesuai yang anda perlukan lalu silahkan pilih dan tekan nominal yang akan anda ambil. Dan jika sudah yakin dengan jumlah nominalnya, anda pilih dan tekan “BENAR”.
- e. Tunggu beberapa saat, ambil uang pada bagian bawah kiri mesin ATM dan *struck* bukti transaksi.
- f. Silahkan pilih menu “keluar” untuk mengakhiri transaksi.
- g. Ambil kartu ATM Mandiri Syariah anda dan selesai.

4. Cara Menggunakan Aplikasi BSM Notifikasi

Nasabah hanya menerima informasi mutasi rekening yang dikirim oleh pihak bank pada saat nasabah melakukan transaksi.

3.2.6 Tujuan *E-Channel*

Tujuan *E-Channel* adalah memberikan kemudahan dan kecepatan transaksi terhadap nasabah. Sedangkan manfaat menggunakan layanan *E-Channel* meliputi:

- a. Akses transaksi 24 Jam.
- b. Koneksi tak terbatas (*World Wide*).
- c. Mudah penggunaannya.
- d. Kontrol langsung dari nasabah.
- e. Biaya transaksi lebih mudah.

Adapun tujuan *E-Channel* terbagi atas empat, yaitu:

1. Tujuan *Net Banking*

Ada beberapa tujuan *Net Banking*, yaitu:

- a. Untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi perbankan, karena dengan *Net Banking* akses perbankan dapat dilakukan di computer pribadi tanpa harus datang ke kantor cabang.
- b. Untuk mempercepat kegiatan transaksi perbankan hanya dengan modal *computer* pribadi, nasabah dapat mengakses transaksi apapun dengan *computer*. Tanpa membuang-buang waktu untuk datang dan mengisi formulir di kantor cabang.
- c. Dan menghemat biaya seperti menghemat ongkos jalan ke kantor cabang.

2. Tujuan *Mobile Banking*

Ada beberapa tujuan *Mobile Banking*, yaitu:

- a. Memberikan keuntungan dimana Bank mendapatkan lebih banyak lagi nasabah dan mendapatkan kepercayaan dari nasabah.
- b. Mempermudah para nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.
- c. Untuk operator selular 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*.

3. Tujuan *BSM Card*

Ada beberapa tujuan *BSM Card*, yaitu:

- a. Meningkatkan *Corporate Image* BSM.
- b. Meningkatkan *Customer Based* pendanaan.
- c. Meningkatkan layanan kepada nasabah.
- d. Meningkatkan *Fee Based Income*.

4. Tujuan BSM Notifikasi

Untuk memberikan informasi segera dari setiap mutasi transaksi nasabah sesuai dengan jenis transaksi yang di daftarkan oleh nasabah yang dikirimkan melalui media sms atau email.

3.2.7 Keunggulan dan Kekurangan *E-Channel*

1. Keunggulan dan kekurangan *Net Banking*:

Ada beberapa keunggulan *Net Banking*, yaitu:

a. Tidak Perlu Antri

Nasabah bisa langsung melakukan kegiatan perbankan di rumah tanpa harus antri di Bank, terutama saat bulan muda – dimana jumlah nasabah yang membutuhkan layanan bank akan membludak. Kamu bisa mengecek saldo, melakukan transfer dana baik antar bank yang sama atau antar bank yang berbeda.

b. Hemat Waktu

Kamu tidak perlu menghabiskan waktu seharian hanya untuk menyelesaikan berbagai kewajibanmu di bank. *Net Banking* akan menolong kamu menghemat waktu. Bahkan kamu bisa melakukan transaksi saat sedang bekerja, di mobil, atau pun di rumah.

c. Alat Transaksi Pembayaran

Selain aktivitas perbankan yang disebutkan di atas, kamu juga bisa melakukan transaksi pembayaran untuk pembelian tiket, membayar cicilan rumah dan kartu kredit, juga bayar membayar tagihan lainnya dengan mudah.

d. Murah

Internet saat ini sudah masuk dalam kategori murah karena ada belasan *provider* internet yang bisa kamu temui dan semua menawarkan layanan termurah. Kalau dibandingkan dari segi biaya yang kamu keluarkan dengan ke Bank, kemacetan, dan tenaga, *Net Banking* lebih murah dan efisien.

e. Cepat

Buat kamu yang sibuk dan bekerja, akses cepat ke perbankan adalah suatu keharusan. Lewat *Net Banking*, kamu bisa tahu apakah transfer uang proyek sudah masuk tanpa harus menelpon Bank untuk cari tahu. Kamu juga bisa mengecek saldo dan mentransfer uang secepat yang kamu mau hanya dengan menggunakan jarimu.

Adapun beberapa kekurangan *Net Banking*, sebagai berikut:

a. Rawan Pembobolan

Ini menjadi perhatian banyak pihak kalau dana nasabah sering dibobol orang tak dikenal. Dana yang hilang sering tidak dapat dikembalikan dan nasabah menderita kerugian. Pihak bank sering beranggapan nasabah lalai dan tidak menyimpan PIN akses ke *Net Banking* dengan baik.

b. Kurang Privasi

Karyawan bank bisa mengetahui tentang data nasabah dan dana yang tersimpan karena banyak dari mereka yang memiliki akses tersebut.

c. Tergantung pada Internet

Tidak mungkin melakukan transaksi *Net Banking* di kawasan yang jaringan internet nya belum ada. Jaringan internet yang diharapkan juga lebih kencang kecepatannya, kalau tidak *Net Banking* akan mengalami gagal transaksi.

2. Keunggulan dan kekurangan *Mobile Banking*

Keunggulan *Mobile Banking* relatif mudah dalam mendapatkan konektivitas, hal ini memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan sehingga menghemat banyak waktu. Fitur yang sederhana membuat mobile banking melalui ponsel sangat mudah untuk dimengerti. Semua instruksi diberikan secara mudah dan rinci sehingga efektif dari segi biaya. Selain itu fasilitas *Mobile Banking* mempunyai biaya yang rendah dibandingkan *online banking*. Dari sisi keamanan *Mobile Banking* bisa mengurangi resiko penipuan karena nasabah akan mendapatkan SMS ketika terdapat aktivitas pada rekening nasabah baik setoran, penarikan uang, atau transfer antar rekening.

Bank juga merasa untung dengan layanan *Mobile Banking* karena bisa mengurangi biaya dari *tele-banking* dan lebih ekonomis, selain itu fasilitas tambahan ini bisa mempermudah konsumen melakukan transaksi, sehingga bank dapat meningkatkan kepuasan nasabah mereka. Selain itu bank juga merasa lebih dekat dan dapat menjangkau nasabah mereka dengan *Mobile Banking*. Produk Bank juga bisa dipromosikan dengan mudah melalui iklan layanan *Mobile Banking* seperti kartu kredit, pinjaman, dan lainnya pada kelompok nasabah tertentu. Selain promosi produk, berbagai layanan bank yang bisa diakses melalui *Mobile Banking* meliputi informasi pembayaran rekening, informasi jumlah tabungan, *history* transaksi, fasilitas pengiriman uang, dan lain sebagainya dapat diakses langsung melalui *handphone* nasabah. Hal lain yang membuat *Mobile Banking* makin populer adalah nasabah dapat mentransfer uang secara langsung pada rekening bank yang sama maupun beda melalui *Mobile Banking* dengan jangkauan konektivitas jaringan yang luas melebihi *Net Banking*.

Sedangkan kekurangan *Mobile Banking*, yaitu terdapat pada fitur keamanan yang menjadi salah satu isu penggunaan *Mobile Banking* ini. Hal ini setelah para ahli keamanan secara umum setuju bahwa *Mobile Banking* lebih aman daripada *online banking* karena sangat sedikit virus yang menyerang *smartphone*, namun demikian pengguna *Mobile Banking* ternyata lebih rentan diserang penipuan yang dinamakan “*smishing*.” Penyebab penipuan ini lebih banyak disebabkan oleh pengguna *Mobile Banking* menerima SMS palsu yang menanyakan detail rekening Bank dari seorang *hacker* yang menyamar sebagai institusi keuangan. Modus seperti ini telah berhasil membuat banyak orang yang terjebak dan uangnya terkuras. Walaupun sistem *online banking* punya fitur keamanan melalui koneksi yang terenkripsi sehingga *hacker* tidak dapat membaca data yang dikirimkan, namun hal ini tidak berlaku manakala *smartphone*-nya dicuri.

Kekurangan *Mobile Banking* yang lain adalah mengenai kompatibilitas. Untuk dapat mengakses *Mobile Banking* secara maksimal nasabah memerlukan *smartphone*. Bahkan beberapa Bank tidak menyediakan *Mobile Banking* untuk ponsel selain *smartphone* seperti iPhone, dan Blackberry. Selain itu dukungan *software Mobile Banking* pihak ketiga tidak selalu kompatibel bagi semua jenis *smartphone*. Jika nasabah tidak memiliki *smartphone*, tipe dari *Mobile Banking* yang dapat digunakan biasanya terbatas sehingga beberapa fitur tidak dapat diakses. Melakukan pengecekan rekening tabungan melalui SMS tidak menjadi masalah, akan tetapi fitur yang lebih canggih misalnya transfer antar rekening umumnya tidak tersedia bagi pengguna ponsel model lama sehingga tetap saja harus menggunakan *smartphone*.

3. Keunggulan dan kekurangan *BSM Card*

Keunggulan *BSM Card* yaitu untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi contohnya seperti mentransfer serta melakukan penarikan kapanpun yang nasabah inginkan.

Sedangkan kekurangan *BSM Card* yaitu ketika jaringan *offline* maka nasabah akan sulit melakukan transaksi seperti penarikan dan pentransferan pada saat yang dibutuhkan.

4. Keunggulan dan kekurangan BSM Notifikasi

Adapun keunggulan BSM Notifikasi, sebagai berikut:

- a. Mudah (*Easy*)
- b. Murah (*Cheap*)
- c. Cepat (*Fast*)
- d. *Multi Message Notification*

Sedangkan kekurangan BSM Notifikasi, yaitu:

Tidak ada kekurangan, karena BSM Notifikasi sangat bermanfaat bagi nasabah yaitu dengan adanya BSM Notifikasi maka nasabah akan terasa mudah untuk mengetahui informasi transaksi yang dilakukan.

3.3 Teori yang Berkaitan

3.3.1 Definisi Pelayanan dan Jasa

Menurut *Philip Kotler*, Pelayanan merupakan kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Sedangkan menurut *Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan*, Pelayanan merupakan kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya (Hasibuan, 2005)

Kotler mengemukakan pengertian jasa (*service*) sebagai berikut: “*A service is any act performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may not be tied to a physical product.*” (Jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan, produksi jasa dapat terkait atau tidak terkait pada suatu produk fisik) (Wahjono, 2013).

3.3.2 Landasan Syariah Mengenai Pelayanan

Pelayanan yang dilakukan Bank terhadap nasabahnya merupakan aspek dalam menentukan kemajuan suatu perusahaan, khususnya pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Oleh karena itu, pelayanan sangat diperlukan agar terjadinya keharmonisan antara perusahaan dengan pelanggannya. Secara umum, landasan utama pelayanan adalah untuk menolong orang lain, pelayanan dalam Islam juga tidak hanya sekedar menolong tetapi juga sebagai ibadah.

1. Al-Qur'an

Firman Allah dalam surah Ali-Imran ayat 159:

رَحْمَةً مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّيْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنَّفَضُوا مِنْ
 حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ
 فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”. (Q.S Ali-Imran: 159)

Ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah menyeru kepada umatnya agar bersikap lemah lembut kepada orang lain, meskipun orang tersebut telah bersikap tidak baik kepadanya, karena apabila seseorang memiliki sikap seperti itu, maka akan merusak hubungan yang sudah

dijalin dengan baik. Selanjutnya, Allah melarang seseorang bersikap kasar kepada orang lain dengan apa yang telah diterima dan ikhlas untuk memaafkannya serta mengajaknya bermusyawarah mencari jalan terbaik. Dengan hal ini yang menjadi dasar seorang *Customer Service* untuk jalan terbaik. *Customer Service* harus mampu menutupi kemarahan dan kekesalan terhadap nasabah yang bersikap kasar atau tidak sopan saat melayani nasabah tersebut dan *Customer Service* harus mencari jalan keluar di setiap permasalahan yang timbul dengan hati yang ikhlas.

3.3.3 Ciri-Ciri Pelayanan yang baik

Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik pada sebuah perusahaan, meliputi:

a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus tenang tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan nasabah betah untuk berurusan dengan bank.

b. Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas *Customer Service* yang melayaninya. Petugas *Customer Service* harus ramah, sopan, dan menarik. Di samping itu, petugas *Customer Service* harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar.

c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas *Customer Service* harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai.

Nasabah akan merasa puas jika *Customer Service* bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya.

- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat dalam melayani nasabah diharapkan petugas *Customer Service* harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan jadwal yang telah ditentukan (Kasmir, 2005).

Sedangkan di BSM, terdapat ciri-ciri pelayanan yang baik seperti memiliki kepribadian yang baik, mampu berkomunikasi terhadap nasabah, berusaha memahami kebutuhan nasabah, serta mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

3.3.4 Dasar-dasar pelayanan nasabah

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
Petugas *Customer Service* harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik agar terkesan pakaian yang dikenakan tersebut dan benar-benar memikat konsumen. Gunakan pakaian seragam jika petugas *Customer Service* diberikan pakaian seragam sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
- b. Percaya diri, bersikap ramah, dan penuh dengan senyum
Dalam melayani nasabah petugas *Customer Service* tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Petugas *Customer Service* juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah petugas *Customer Service* harus murah senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta tidak dibuat-buat.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal

Pada saat nasabah datang petugas *Customer Service* harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu, apa yang dapat kami bantu.

- d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan konsumennya (Kasmir, 2005).

Sedangkan di BSM, terdapat dasar-dasar pelayanan nasabah seperti berpenampilan rapi dan bersih, percaya diri dan penuh senyum, menyapa dengan lembut saat nasabah datang, pada saat melayani nasabah *Customer Service* harus tenang dan sopan, tekun mendengarkan setiap pembicaraan, menerima keluhan nasabah dengan baik, berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar, serta mampu meyakinkan nasabah dalam memberikan kepuasan.

3.4 Evaluasi Kerja Praktik

Hasil kerja praktik yang dilakukan pada Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam menunjukkan bahwasanya mekanisme dan manfaat *E-Channel* terhadap kebutuhan transaksi nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam sangatlah penting karena dengan adanya mekanisme dan manfaat *E-Channel* pada Bank tersebut maka pelayanan *Customer Service* terhadap nasabah semakin meningkat dan membantu *Customer Service* dalam melayani nasabah.

Kerja praktik yang dilakukan pada Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam dan beberapa teori yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat dikatakan bahwa mekanisme dan manfaat *E-Channel* sangatlah bermanfaat. Dengan adanya pelayanan yang baik pula nasabah juga lebih cepat memahami tentang fasilitas *E-Channel*.

Berdasarkan landasan hukum mengenai pelayanan, dapat diketahui bahwa pelayanan dalam Islam merupakan salah satu kebaikan yaitu tolong menolong orang lain. Selain itu, pelayanan dapat diartikan sebagai ibadah karena memberikan bantuan dan pelayanan yang bermanfaat bagi orang lain.

BAB EMPAT

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

E-Channel merupakan alat komunikasi yang digunakan untuk mempermudah perbankan dalam melayani nasabah atau sebaliknya. Transaksi yang dilakukan nasabah, dimana transaksi dilakukan tanpa perlu kunjungan langsung ke Kantor Bank dan dilakukan dengan bantuan peralatan elektronik. *E-Channel* terdapat fitur-fitur yaitu *Net Banking*, *Mobile Banking*, *BSM Card*, dan BSM Notifikasi.

Mekanisme merupakan rangkaian kerja sebuah aplikasi yang ditentukan dalam suatu kondisi ataupun yang diterapkan dalam sebuah perusahaan.

Mekanisme *E-Channel* terbagi atas empat, yaitu:

1. Mekanisme *Net Banking*

Adapun mekanisme *Net Banking* yang terdapat pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam, sebagai berikut:

- a. Nasabah datang ke cabang terdekat.
- b. Nasabah mengajukan permintaan fasilitas layanan *BSM Net Banking* dan mengisi data pada aplikasi *BSM Net Banking*.
- c. Menerima kertas Mailer yang berisi *Key Code* yang terdiri dari *User ID*, *Password*, dan PIN Otorisasi)
- d. Menandatangani lembar tanda terima kertas Mailer yang berisikan *Key Code* dan menyerahkan lembar tanda terima tersebut kepada *Customer Service* untuk aktivasi.

2. Mekanisme *Mobile Banking*

Adapun mekanisme *Mobile Banking* yang terdapat pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam, sebagai berikut:

- a. Nasabah datang ke cabang terdekat.
- b. Mengajukan permintaan fasilitas layanan *BSM Mobile Banking* dan mengisi data pada aplikasi *BSM Mobile Banking*.
- c. Menerima kertas Mailer yang berisi kode aktivasi.
- d. Menandatangani lembar tanda terima kertas Mailer yang berisikan kode aktivasi.
- e. Kemudian nasabah mendownload aplikasi *BSM Mobile Banking*.
- f. Nasabah mengisi nomor HP dan kode aktivasi yang diberikan pada saat registrasi.

3. Mekanisme *BSM Card*

Adapun mekanisme *BSM Card* yang terdapat pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam, sebagai berikut:

- a. Nasabah dapat mengajukan permohonan kartu di cabang manapun. Setelah nasabah menerima kartu dan pinnya, *Customer Service* dapat memastikan bahwa status kartu tersebut dalam kondisi aktif. Permintaan aktivasi kartu non nasabah cabang sendiri yang tidak dikarenakan permintaan penggantian kartu di cabang.
- b. Terlebih dahulu harus diyakini kebenaran dan keabsahan nasabahnya. Jika tidak dapat diyakini maka kepada nasabah disarankan untuk aktivasi di cabang pengelola rekening nasabah. Proses aktivasi kartu non nasabah, pada kesempatan pertama cabang atau KCP tersebut harus menginformasikan kepada cabang pengelola rekening nasabah bahwa telah dilakukan aktivasi kartu.

4. Mekanisme BSM Notifikasi

Adapun mekanisme BSM Notifikasi yang terdapat pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam, sebagai berikut:

- a. Nasabah datang ke cabang terdekat.
- b. Nasabah mengajukan permintaan fasilitas BSM Notifikasi.
- c. Mengisi formulir persyaratan fasilitas BSM Notifikasi.
- d. Kemudian *Customer Service* menginput data nasabah tersebut di komputer.
- e. Lalu nasabah menunggu beberapa menit untuk proses pengaktifan aplikasi BSM Notifikasi.

Manfaat *E-Channel* terbagi menjadi empat, yaitu:

- a. Manfaat *Net Banking*; dengan adanya fasilitas *Net Banking*, nasabah dapat menjaga hubungan dan melakukan transaksi langsung dengan beberapa bank dan perusahaan pelayanan finansial hanya dengan menggunakan jaringan yang sama. Nasabah dan bank menjadi lebih mandiri dan tidak lagi bergantung pada satu distributor saja. Kemudian adanya *Net Banking* maka akan menarik perusahaan perangkat lunak untuk saling bersaing, yang kemudian akan menghasilkan harga maupun kualitas yang lebih baik dan dapat menawarkan produk dan jasa yang lebih beragam, baik untuk nasabah dan bank.
- b. Manfaat *Mobile Banking*; dengan adanya *Mobile Banking*, masyarakat dengan mudah melakukan transaksi seperti membayar tagihan termasuk PLN, pasca bayar, membeli pulsa, token PLN, kemudian

manfaat lain dari *Mobile Banking* bisa melihat sisa saldo rekening mandiri syariah dengan mudah serta dapat lihat 5 mutasi rekening terakhir.

- c. Manfaat *BSM Card*; untuk mempermudah kegiatan dalam bertransaksi dimanapun anda berada serta lebih aman dan praktis.
- d. Manfaat *BSM Notifikasi*; untuk mempermudah masyarakat dalam mengetahui info transaksi yang dilakukan serta memberikan *FBI* bagi Bank Syariah Mandiri.

4.2 Saran

Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam harus lebih unggul dalam melayani nasabah ketika menawarkan fasilitas *E-Channel* untuk kemudahan masyarakat dalam bertransaksi.

Customer Service diharapkan mampu memberikan pelayanan yang terbaik dalam memberikan informasi tentang fasilitas *E-Channel* kepada semua nasabah, serta kecepatan dalam pelayanan sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan pada Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam.

Mekanisme *E-Channel* yang terdapat pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam sudah berjalan dengan lancar akan tetapi *Customer Service* harus lebih unggul dalam menghadapi sebuah masalah yang berkaitan dengan proses kerja sehingga dapat menghasilkan hasil yang maksimal serta mengurangi kegagalan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bank Syariah Mandiri. (2017). *Basic Banking Operation*. Jakarta: Bank Syariah Mandiri.
- Bank Syariah Mandiri. (2018). *Profil Perusahaan*. Diakses 14 April; 2018, dari situs: <https://www.syariahamandiri.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>
- Bank Syariah Mandiri. (2018). *Sejarah*. Diakses 14 April; 2018, dari situs: <https://www.syariahamandiri.co.id/tentang-kami/sejarah>
- Hasibuan, D. H. M. S. . (2005). *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ismail. (2011). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. (2005). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. (2011). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Tjiptono, F. (2009). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Wahjono, S. I. (2013). *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Warkum, S. (2004). *Asas-Asas Perbankan Islam*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wirnyaningsih. (2005). *Bank dan Asuransi Islam Di Indonesia*. Jakarta: Kencana.

UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor : 1882/Un.08/FEBI/PP.00.9/08/2018

T E N T A N G
Penetapan Pembimbing Laporan Kerja Praktik (LKP)
Mahasiswa Program Studi D-III Perbankan Syariah

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang** :
- a. Bahwa untuk kelancaran penulisan Laporan Kerja Praktik (LKP) dan Praktik Kerja Lapangan mahasiswa Prodi D-III Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka dipandang perlu menunjukkan pembimbing LKP tersebut;
 - b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing LKP Prodi D-III Perbankan Syariah.
- Mengingat** :
1. Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 3. Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
 4. Peraturan Presiden No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
 5. Peraturan Menteri Agama RI No. 12 Tahun 2014, tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry;
 6. Peraturan Menteri Agama RI No. 21 Tahun 2015, Tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
 7. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015, Tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Para Dekan dan Direktur PPs UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
- P e r t a m a** :
- a. Ana Fitria, M.Sc Sebagai Pembimbing I
 - b. Cut Farah Hamofa Fonna, SE, MPSDM Sebagai Pembimbing II

untuk membimbing LKP Mahasiswa (i) :

N a m a : Hilza Fitria
N I M : 150601122
Prodi : D-III Perbankan Syariah
J u d u l : Mekanisme dan Manfaat E-Channel Terhadap Kebutuhan Transaksi Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam

- K e d u a** : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini. Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada tanggal : 27 April 2018

Dekan



Nazaruddin A. Wahid

- Tembusan** :
1. Rektor UIN Ar-Raniry;
 2. Ketua Prodi D-III Perbankan Syariah;
 3. Mahasiswa yang bersangkutan;
 4. Arsip.

LEMBAR KONTROL BIMBINGAN

Nama/NIM : Hilza Fitria/150601122
 Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah
 Judul LKP : Mekanisme dan Manfaat *E-Channel* Terhadap Kebutuhan Transaksi Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam
 Tanggal SK : 27 April 2018
 Pembimbing I : Ana Fitria, M.Sc
 Pembimbing II : Cut Farah Harnofa Fonna, SE., M.PSDM

No	Tanggal Penyerahan	Tanggal Bimbingan	Bab yang Dibimbing	Catatan	Tanda Tangan Pembimbing
1	15 Mei 2018	15 Mei 2018	I - IV	Perbaiki penulisan, dan kesempurnaan	
2	17 Mei 2018	17 Mei 2018	I - IV	Perbaiki penulisan Daftar Pustaka	
3	21 Mei 2018	21 Mei 2018	I - IV	Acc Sidang	

Mengetahui,
 Ketua Prodi D-III Perbankan Syariah,


 Dr. Nilam Sari, M.Ag
 NIP. 197103172008012007

LEMBAR KONTROL BIMBINGAN

Nama/NIM : Hilza Fitria/150601122
 Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah
 Judul LKP : Mekanisme dan Manfaat *E-Channel* Terhadap Kebutuhan Transaksi Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam
 Tanggal SK : 27 April 2018
 Pembimbing I : Ana Fitria, M.Sc
 Pembimbing II : Cut Farah Harnofa Fonna, SE., M.PSDM

No	Tanggal Penyerahan	Tanggal Bimbingan	Bab yang Dibimbing	Catatan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	04 mei 2018	04 mei 2018	Bab I	Revisi	PA
2.	07 mei 2018	07 mei 2018	Bab II	Revisi	PA
3.	08 mei 2018	08 mei 2018	Bab III	Revisi	PA
4.	09 mei 2018	09 mei 2018	Bab IV	Revisi	PA
5.	11 mei 2018	11 mei 2018	Bab I s/d Bab IV	finish	PA

Mengetahui,
 Ketua Prodi D-III Perbankan Syariah,

Dr. Nilam Sari, M.Ag
 NIP. 197103172008012007



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
 Situs : www.uin-arraniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis

FORMULIR PENILAIAN

1. MAHASISWA YANG DINILAI

NAMA : HILZA FITRIA
 NIM : 150601122

2. UNSUR PENILAIAN

NO	UNSUR YANG DINILAI	NILAI HURUF (NH)	NILAI ANGKA (NA)	KETERANGAN
1	Kepemimpinan (Leadership)	B	84	
2	Kerja Sama (Cooperation)	A	96	
3	Pelayanan (Public Service)	A	94	
4	Penampilan (Performance)	A	90	
5	Ketelitian dan Kecematan (Incredible Detail)	B	85	
6	Tanggung Jawab (Responsibility)	A	90	
7	Kedisiplinan (Discipline)	A	92	
8	Pengetahuan Ekonomi Syari'ah (Islamic Economic Knowledge)	B	83	
Jumlah		A	89,25	
Rata-rata				

3. KRITERIA PENILAIAN

SKOR (% PENCAPAIAN)	NILAI	PREDIKAT	NILAI BOBOT
86-100	A	ISTIMEWA	4
72-85	B	BAIK SEKALI	3
60-71	C	BAIK	2
50-59	D	KURANG	1
0-49	E	GAGAL	0

20 April 2018 Mengetahui,

Penilai,
 Branch Operation & Service Manager


 ZUL AKHYAR
 NIP. 119010755

Ketua Prodi D-III Perbankan Syari'ah


 Dr. Nilam Sari, M. Ag
 NIP. 197103172008012007



PT. Bank Syariah Mandiri
 4C Aceh Darussalam
 Jl. T. Nyak Anaf No. 376
 Kopelma Darussalam Ket. Syiah Kuala
 Kota Banda Aceh
 Telp. (0651) 7551743, 7551744
 Faks. (0651) 7551745
 www.syariahmandiri.co.id

SURAT KETERANGAN

Bersama dengan ini kami menerangkan bahwa :

Nama: Hilza Fitria
 Nim: 150601122
 Fakultas/Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / D III Perbankan Syariah

Yang bersangkutan telah selesai melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam terhitung mulai dari 05 Maret 2018 s/d 20 April 2018. Dengan judul Laporan Kerja Praktik "Mekanisme dan Manfaat E-Channel terhadap kebutuhan transaksi nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam".

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan semestinya.

PT BANK SYARIAH MANDIRI
 KCP ACEH DARUSSALAM


 Analisa
 Branch Manager


 mandiri
 syariah

KCP. Darussalam Zul Akhyar


 Branch Operation & Service Manager

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Hilza Fitria
 Tempat/Tanggal Lahir : Banda Aceh, 05 Mei 1997
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pekerjaan/NIM : Mahasiswa/150601122
 Agama : Islam
 Kebangsaan : Indonesia
 Status : Belum Kawin
 Alamat : Desa Limpok, Kabupaten Aceh Besar
 Email : hilzafitria0597@gmail.com
 Nomor Hp : 085262700905

Data Orang Tua

Nama Ayah : Mohd. Hamzah S.Ag
 Nama Ibu : Fatimah S.Ag
 Pekerjaan Ayah : Wiraswasta
 Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga
 Alamat Orang Tua : Desa Limpok, Kabupaten Aceh Besar

Riwayat Pendidikan

2003 - 2009 : Min Rukoh Banda Aceh
 2009 - 2012 : Mts Negeri Tungkob
 2012 - 2015 : MAN Rukoh Banda Aceh
 2015 - 2018 : Program Studi Diploma III Perbankan
 Syariah Fakultas Ekonomi dan
 Bisnis Islam UIN Ar-Raniry

Banda Aceh, 21 Mei 2018

Hilza Fitria
 150601122