

**LAPORAN KERJA PRAKTIK**

**TINGKAT PENGGUNAAN LAYANAN *E-BANKING* PADA  
PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG  
ACEH ULEE KARENG**



**Disusun oleh :**

**NADIA ULFAH  
NIM. 160601088**

**PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2019 M / 1440 H**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Nadia Ulfah  
NIM : 160601088  
Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

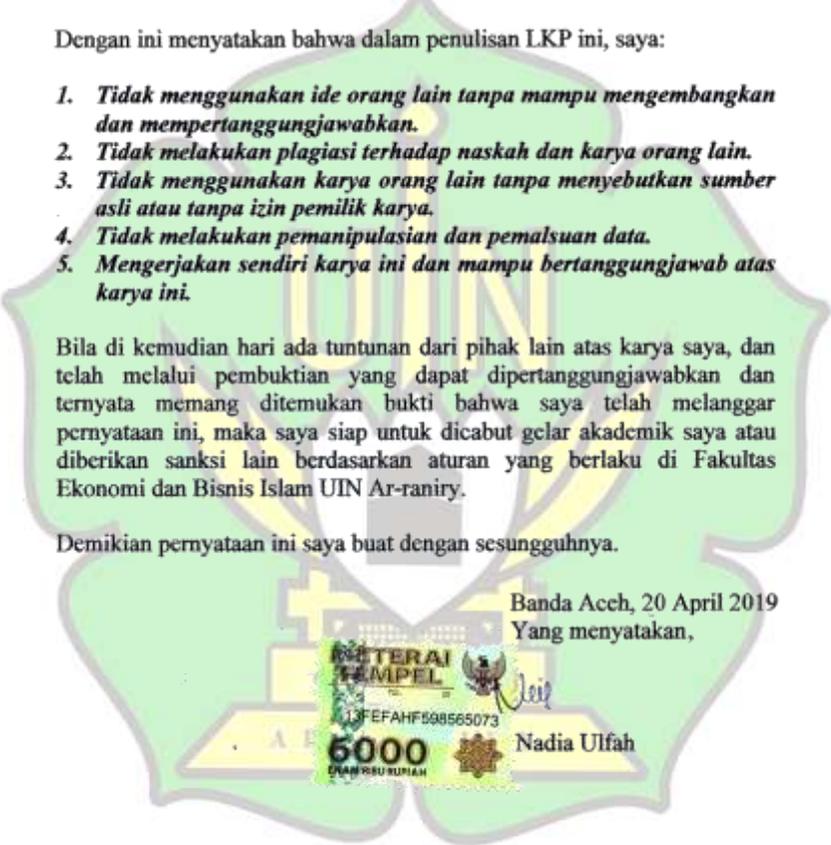
Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan LKP ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah dan 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, 20 April 2019  
Yang menyatakan,

  
Nadia Ulfah  
6000  
DIPAN PERUBAHAN

**LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL LKP**

**LAPORAN KERJA PRAKTIK**

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

Dengan Judul:

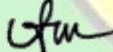
**Tingkat Penggunaan Layanan *E-Banking* pada  
PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng**

Disusun Oleh:

Nadia Ulfah  
NIM. 160601088

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,



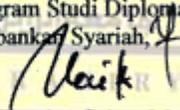
Azimah Dianah, SE., M.Si.Ak  
NIDN. 2026028803

Pembimbing II,



Evriyenni, SE., M.Si  
NIDN. 2013048301

Mengetahui  
Ketua Program Studi Diploma III  
Perbankan Syariah,



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag  
NIP. 197711052006042003

**LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR HASIL**

**LAPORAN KERJA PRAKTIK**

Nadia Ulfah  
NIM. 160601088

Dengan Judul:

**Tingkat Penggunaan Layanan *E-Banking* pada PT. Bank Syariah  
Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng**

Telah Diseminarkan Oleh Program Studi Diploma 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: Selasa/9 Juli 2019  
5 Dzulqah'dah 1440 H

Banda Aceh

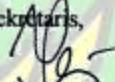
Tim Penilai Laporan Kerja Praktik

Ketua,



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag  
NIP. 197711052006042003

Sekretaris,



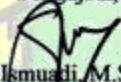
Evriyenni, SE., M.Si  
NIDN. 2013048301

Penguji I,



Cut Dian Niri, SE., M.Si.Ak  
NIP. 198307092014032002

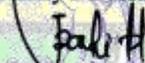
Penguji II,



Ismuadi, M.Si  
NIP. 198601282019031005

Mengetahui

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



Dr. Zaki Fuad, M.Ag  
NIP. 196403141992031003

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktik ini. Shalawat dan salam penulis sanjungkan kepangkuan Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabat beliau yang telah memberikan pencerahan bagi kita hingga dapat merasakan nikmatnya iman dan islam, serta nikmat kemuliaan dalam ilmu pengetahuan.

Syukur Alhamdulillah, penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktik ini dengan judul **“Tingkat Penggunaan Layanan *E-Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng”**. Penulisan laporan ini merupakan salah satu tugas akhir yang harus dipenuhi oleh penulis dan merupakan syarat untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Dalam menyelesaikan Laporan Kerja Praktik (LKP), penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata kesempurnaan. 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 sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, M.Ag selaku Ketua Program Studi Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Fithriady, Lc, MA selaku Sekretaris Program Studi Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Ismail Rasyid Ridla Tarigan, MA selaku Penasehat Akademik (PA) penulis selama menempuh pendidikan di Program Studi Diploma III Perbankan Syariah.
5. Azimah Dianah, SE.,M.Si.Ak selaku pembimbing I dan Evriyenni, SE.,M.Si selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan memberikan banyak ilmu kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Kerja Praktik.
6. Bapak/ibu Dosen Program Studi Diploma III Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu selama penulis menempuh pendidikan, serta seluruh staff dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan fasilitas dalam perkuliahan.
7. Kedua orang tua, Ayahanda Syukri, Ibunda Rismida, dan keluarga besar yang telah memberikan semangat, dorongan, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir sebagai mahasiswi menyelesaikan Laporan Kerja Praktik ini.

8. Rivo Boer selaku *Branch Manager* PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan *job training* sehingga penulis dapat menentukan judul dan menyelesaikan Laporan Kerja Praktik ini dan kepada Sabaruddin selaku BOSM yang telah memberikan dukungan dan motivasi selama melakukan *job training*. Serta seluruh karyawan (i) PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng yang telah memberikan arahan, dukungan, dan bantuannya selama ini.
9. Semua teman-teman di Program Studi D-III Perbankan Syariah angkatan 2016, serta teman-teman lainnya yang memberikan semangat dan membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktik ini.

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, 20 April 2019  
Penulis,

Nadia Ulfah

## 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	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	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	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ث	Sy	28	ع	‘
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

## 2. Vokal

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>Fathah</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
◌ِ يَ	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
◌َ و	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haulā*

### 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
يَ / َ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau ya	Ā
يِ / ِ	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī
يُ / ُ	<i>Dammah</i> dan wau	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَقُولُ : *yaqūlu*

### 4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- a. Ta *marbutah* (ة) hidup

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

- b. Ta *marbutah* (ة) mati

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

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

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ

: *rauḍah al-atfāl/ rauḍatul atfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ

: *al-Madīnah al-Munawwarah/*

*al-Madīnatul Munawwarah*

طَلْحَةَ

: *Ṭalḥah*

### 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: Ḥamad 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.



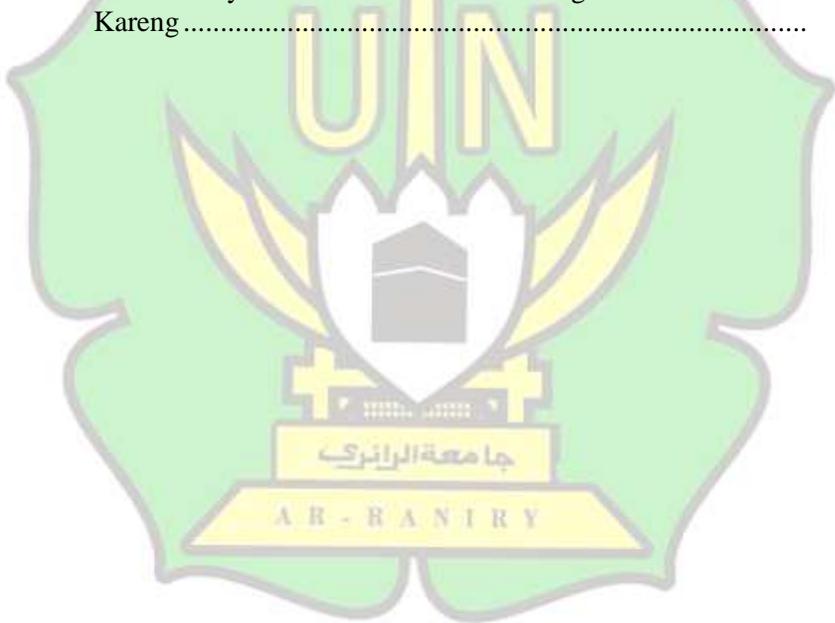
## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN HASIL SEMINAR.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>RINGKASAN LAPORAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB SATU : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan Penulisan Laporan Kerja Praktik.....	5
1.3 Kegunaan Penulisan Laporan Kerja Praktik.....	6
1.4 Sistematika Penulisan Laporan Kerja Praktik.....	7
<b>BAB DUA : TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK .....</b>	<b>9</b>
2.1 Sejarah Singkat PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng.....	9
2.1.1 Visi, Misi, dan Budaya PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng .....	11
2.2 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng.....	13
2.3 Kegiatan Usaha PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng.....	17
2.3.1 Penghimpunan Dana .....	17
2.3.2 Penyaluran Dana .....	21
2.3.3 Pelayanan Jasa.....	23
2.4 Keadaan Personalia PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng .....	26

<b>BAB TIGA : HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK .....</b>	<b>29</b>
3.1 Kegiatan Kerja Praktik.....	29
3.1.1 Bagian <i>Customer Service</i> .....	29
3.1.2 Bagian Gadai .....	29
3.1.3 Bagian <i>Marketing</i> .....	30
3.1.4 Bagian Pembiayaan Mikro.....	30
3.2 Bidang Kerja Praktik .....	30
3.2.1 Jenis, Tujuan, dan Manfaat Layanan <i>E-Banking</i> .....	31
3.2.2 Prosedur Registrasi dan Aktivasi Penggunaan Layanan <i>E-Banking</i> .....	33
3.2.3 Sasaran dan Media Promosi Serta Keunggulan dan Efektivitas Layanan <i>E-Banking</i> .....	37
3.2.4 Tingkat Penggunaan Layanan <i>E-Banking</i> .....	39
3.3 Teori yang Berkaitan .....	40
3.3.1 Pengertian Layanan <i>E-Banking</i> .....	40
3.3.2 Pengaplikasian Akad <i>E-Banking</i> .....	31
3.3.3 Landasan Syariah <i>E-Banking</i> .....	42
3.3.4 Landasan Hukum <i>E-Banking</i> .....	44
3.4 Evaluasi Kerja Praktik .....	44
 <b>BAB EMPAT : PENUTUP .....</b>	 <b>45</b>
4.1 Kesimpulan.....	45
4.2 Saran.....	46
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	 <b>47</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>49</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Pengguna Layanan <i>E-Banking</i> pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng.....	4
Tabel 2.1 Tingkat Pendidikan Terakhir Karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng.....	27
Tabel 2.2 Tingkat Umur Karyawan Karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng.....	27
Tabel 2.3 Jumlah Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng .....	28
Tabel 3.1 Jumlah Nasabah Pengguna Layanan <i>E-Banking</i> pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng .....	39



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri  
Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng ..... 14



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	1	: SK Bimbingan .....	49
LAMPIRAN	2	: Lembar Kontrol Bimbingan .....	50
LAMPIRAN	3	: Surat Keterangan Kerja Praktik .....	52
LAMPIRAN	4	: Lembar Nilai Kerja Praktik .....	53
LAMPIRAN	5	: Daftar Riwayat Hidup .....	54



## RINGKASAN LAPORAN

Nama : Nadia Ulfah  
NIM : 160601088  
Fakultas/ Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ D-III Perbankan Syariah  
Judul LKP : Tingkat Penggunaan Layanan *E-Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng  
Tanggal Sidang : 9 Juli 2019  
Tebal LKP : 54 Halaman  
Pembimbing I : Azimah Dianah, SE., M.Si.Ak  
Pembimbing II : Evriyenni, SE., M.Si

Penyusunan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini berdasarkan kegiatan kerja praktik pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng yang beralamat di Jalan T. Iskandar No. 333 A-B Lam Glumpang, Ulee Kareng, Banda Aceh. Selama melakukan Kerja Praktik, penulis ditempatkan di bagian *customer service*, *gadai*, *marketing*, dan pembiayaan mikro. Bank Syariah Mandiri dalam menjalankan kegiatan usahanya menawarkan suatu pelayanan jasa yang berupa layanan *E-Banking* yang terdiri dari beberapa jenis layanan, yaitu: *BSM Card*, *BSM ATM*, *BSM Call*, *BSM Notifikasi*, *BSM Net Banking*, dan *Mandiri Syariah Mobile*. Tujuan penulisan LKP ini adalah untuk mengetahui prosedur registrasi dan aktivasi penggunaan layanan *E-Banking*, dan untuk mengetahui sasaran dan media promosi serta keunggulan dan efektivitas layanan *E-Banking*, serta untuk mengetahui tingkat penggunaan layanan *E-Banking*. Berdasarkan evaluasi kerja praktik, layanan *E-Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng telah terlaksana sesuai dengan Buku Pedoman Perusahaan (BPP) dan media promosi layanan *E-Banking* juga telah diterapkan secara baik yaitu dengan cara mempromosikan secara langsung maupun tidak langsung melalui berbagai macam media. Adapun kesimpulannya ialah jumlah nasabah pengguna layanan *E-banking* dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan yang didorong oleh pertumbuhan jumlah pengguna teknologi pada saat ini. Penulis mengharapkan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng dapat menyediakan berbagai jenis ATM seperti ATM Non Tunai, ATM Setoran Tunai dan sebagainya, dan juga PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng dapat selalu melakukan inovasi atau perbaikan terhadap layanan *E-Banking* untuk menarik minat nasabah sehingga tingkat penggunaan layanan ini dapat semakin meningkat setiap tahunnya.

# BAB SATU

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

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

Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan menjelaskan bahwa perbankan di Indonesia telah menerapkan sistem perbankan ganda atau *dual banking system*, yaitu sistem perbankan konvensional dan juga sistem perbankan syariah. Kedua sistem perbankan tersebut pada dasarnya sama, dimana dalam kegiatannya sama-sama memberikan jasa dalam lalu lintas pembayarannya. Tetapi yang membedakan antara keduanya ialah, pada bank konvensional menggunakan sistem bunga, sedangkan pada bank syariah menggunakan sistem bagi hasil berdasarkan prinsip syariah. Menurut Wirnyaningsih (2005), prinsip utama yang dianut oleh bank syariah 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.

Bank Syariah Mandiri adalah salah satu lembaga keuangan di Indonesia yang menjalankan prinsip sesuai syariah yang juga berperan sebagai sarana dalam memudahkan dan memperlancar aktivitas perekonomian. Bank Syariah Mandiri juga merupakan Bank Umum Syariah (BUS) yang melakukan konversi dari bank konvensional, yaitu PT. Bank Susila Bakti menjadi bank syariah dengan nama PT. Bank Syariah Mandiri.

Seiring dengan berjalannya waktu setelah melakukan konversi sampai dengan tahun 2019 ini, Bank Syariah Mandiri terus berkembang dan telah memiliki 132 Kantor Cabang, 406 Kantor Cabang Pembantu, dan 49 Kantor Kas di seluruh Indonesia. Salah satu Kantor Cabang Bank Syariah Mandiri yang ada di Aceh ialah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng (Bank Syariah Mandiri, 2019).

Sebagai lembaga keuangan, Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng memiliki tugas memberikan jasa keuangan yang meliputi pendanaan, pembiayaan, serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, pihak bank juga harus menjaga kepercayaan dari nasabah. Menurut Kasmir (2005), 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. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif.

Persaingan dalam dunia perbankan membuat Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng terus meningkatkan dan juga mengembangkan kualitas produk perbankan yang berupa pendanaan, pembiayaan, dan terutama dalam hal jasa pelayanan yang terus mengikuti perkembangan teknologi. Pada era globalisasi saat ini, Indonesia telah mengalami perkembangan teknologi yang sangat pesat yang telah memberikan dampak luar biasa di berbagai aspek sosial. Perangkat komunikasi merupakan salah satu contoh dari perkembangan teknologi yang juga dimanfaatkan oleh sektor perbankan. Teknologi komunikasi sudah merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting bagi kalangan manusia di seluruh dunia, seakan-akan sudah merupakan kebutuhan mendasar, dan bahkan sebagai tuntutan yang mendesak bagi setiap orang untuk menyelesaikan semua permasalahan dengan cepat serta meringankan semua pekerjaannya. Seiring dengan situasi seperti ini, menurut Murhada (2011)

manusia sebagai pengguna teknologi juga harus mampu memanfaatkan teknologi yang ada saat ini, maupun teknologi yang ada pada masa mendatang.

Perkembangan dalam dunia perbankan juga menciptakan banyaknya para pesaing yang menyebabkan perusahaan sulit untuk mempertahankan nasabah. Dalam usaha memenangkan persaingan tersebut, maka pemanfaatan teknologi merupakan hal yang wajib dilakukan oleh lembaga perbankan. Peranan teknologi dalam perkembangan dan penyediaan produk baru atau fasilitas jasa perbankan sangatlah signifikan. Para pengguna jasa perbankan dimanjakan dengan berbagai fasilitas yang memudahkan mereka untuk mengakses atau melakukan transaksi perbankan secara online melalui layanan *E-Banking (Elektronik Banking)*. *E-Banking* adalah salah satu upaya dari pihak perbankan untuk mempermudah akses bagi para nasabahnya dalam bertransaksi. Dalam hal ini, nasabah tidak lagi dibingungkan oleh berbagai proses layanan yang dapat menghambat aktivitas mereka, seperti: mengantri, harus datang langsung ke bank saat melakukan transaksi, harus membawa uang tunai atau dapat melakukan transfer uang tanpa harus datang ke teller, dan lain sebagainya. Dengan adanya *E-Banking*, nasabah bisa langsung melakukan transaksi di mana saja dan kapan saja tanpa dibatasi tempat dan waktu. Transaksi tersebut dapat dilakukan selama 24 jam serta *real-time*.

Dalam dunia perbankan, kemajuan teknologi dalam penerapannya juga dapat membuat efektivitas waktu lebih cepat di dalam sistem transaksi antar nasabah dengan bank maupun nasabah dengan nasabah lainnya melalui layanan *E-Banking*, dan hampir seluruh bank sudah memiliki layanan tersebut. Salah satu bank yang menawarkan fasilitas layanan *E-Banking* adalah PT. Bank Syariah Mandiri. Dengan terobosan-terobosan baru yang dirancang agar dapat terus berkembang dan bersaing, atau paling tidak tetap mempertahankan eksistensinya. PT. Bank Syariah Mandiri sebagai salah

satu lembaga yang bergerak di bidang keuangan dan perbankan sangat menyadari bahwa pelayanan kepada nasabah juga harus menyesuaikan dengan kemajuan teknologi. Oleh karena itu, PT. Bank Syariah Mandiri meluncurkan layanan *E-Banking*, yang terdiri dari: BSM Card, BSM ATM, BSM Call, BSM Notifikasi, BSM Net Banking, dan Mandiri Syariah Mobile. Kinerja layanan *E-Banking* BSM semakin meningkat serta minat nasabah yang ingin menggunakan layanan *E-Banking* juga semakin meningkat tiap tahunnya.

Berdasarkan data yang diperoleh dari PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng, jumlah nasabah pengguna layanan *E-Banking* selama tiga tahun terakhir yaitu sejak tahun 2016 sampai dengan tahun 2018 adalah sebanyak 10.307 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1.1 sebagai berikut.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Nasabah Pengguna Layanan *E-Banking* pada**  
**PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng**

Tahun	Jumlah Nasabah
2016	2.881
2017	3.267
2018	4.159
<b>Total Nasabah</b>	<b>10.307</b>

*Sumber: PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng (2019)*

Berdasarkan Tabel 1.1 jumlah nasabah pengguna layanan dari berbagai jenis *E-Banking* pun terus mengalami peningkatan pada tiap tahunnya. Hal ini membuktikan bahwa layanan *E-Banking* ini sangat efektif dalam kehidupan sehari-hari masyarakat, terlebih masyarakat yang mobilitasnya tinggi. PT. Bank Syariah Mandiri yang juga menyediakan layanan *E-Banking* memiliki fungsi untuk memudahkan dan memperlancar aktivitas kehidupan perekonomian, serta untuk mengantisipasi berbagai macam persaingan yang salah satunya merupakan persaingan teknologi. Hal ini juga

menjadi tantangan bagi PT. Bank Syariah Mandiri dalam menjaga nasabahnya di tengah persaingan dalam dunia perbankan, mengingat minat masyarakat yang tinggi terhadap layanan *E-Banking* dikarenakan pengguna internet maupun pengguna *smartphone* yang semakin banyak.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik membahas tentang bagaimana tingkat penggunaan layanan *E-Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng. Penulis juga merasa bahwa layanan *E-Banking* ini dapat dengan mudah diterima di kalangan masyarakat, karena pada zaman sekarang semuanya sudah serba cepat dan praktis dalam segala aspek, terlebih dalam perkembangan teknologi saat ini, maka laporan ini akan dibahas dalam bentuk Laporan Kerja Praktik (LKP) dengan judul **“Tingkat Penggunaan Layanan *E-Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng”**.

## **1.2 Tujuan Penulisan Laporan Kerja Praktik**

Adapun tujuan penulisan laporan kerja praktik ini ialah:

1. Untuk mengetahui prosedur registrasi dan aktivasi penggunaan layanan *E-Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng.
2. Untuk mengetahui sasaran dan media promosi serta keunggulan dan efektivitas layanan *E-Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng.
3. Untuk mengetahui tingkat penggunaan layanan *E-Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng.

### 1.3 Kegunaan Penulisan Laporan Kerja Praktik

Adapun kegunaan penulisan laporan kerja praktik ini ialah:

#### 1. Khazanah Ilmu Pengetahuan

Adapun kegunaan dari laporan kerja praktik diharapkan dapat menjadi bahan referensi pada Program Studi D-III Perbankan Syariah dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan menjadi sumber bacaan bagi mahasiswa khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk mengetahui bagaimana tingkat penggunaan layanan *E-Banking* yang ada pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng.

#### 2. Masyarakat

Laporan kerja praktik ini dapat menjadi salah satu sumber informasi bagi masyarakat, khususnya bagi nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng untuk membantu masyarakat dalam menggunakan layanan *E-Banking* sehingga dapat digunakan untuk mempermudah dan mempercepat transaksi perbankan.

#### 3. Instansi tempat kerja praktik

Laporan kerja praktik ini dapat menjadi acuan bagi pihak PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng untuk terus mengembangkan layanan *E-Banking* guna meningkatkan minat nasabah.

#### 4. Penulis

Laporan kerja praktik (LKP) ini sangat bermanfaat bagi penulis, selain menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, penulis juga mampu memahami dan menguasai prosedur layanan *E-Banking*. Selain itu, Laporan Kerja Praktik ini juga menjadi salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan kuliah di Prodi Diploma III Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

#### 1.4 Sistematika Penulisan Laporan Kerja Praktik

Sistematika penulisan laporan ini bertujuan untuk menjadikan pembahasan Laporan Kerja Praktik menjadi terarah dan terstruktur, maka penulis akan mengklasifikasikan pembahasan masing-masing bab yang saling berkaitan dan mendukung satu sama lain, antara lain:

Bab pertama merupakan bab pendahuluan sebagai pengantar secara garis besar mengenai Laporan Kerja Praktik ini, dimulai dari Latar Belakang, Tujuan Penulisan Laporan Kerja Praktik, Kegunaan Penulisan Laporan Kerja Praktik, dan Sistematika Penulisan Laporan Kerja Praktik.

Bab kedua akan dibahas mengenai Tinjauan Lokasi Kerja Praktik yang akan dibagi dalam sub bahasan, yaitu sejarah singkat, visi, misi, budaya perusahaan, struktur organisasi, kegiatan usaha (penghimpunan dana, penyaluran dana, dan pelayanan jasa) dan keadaan personalia pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng.

Bab ketiga membahas tentang Hasil Kegiatan Kerja Praktik yang dibagi kedalam sub bahasan, meliputi Kegiatan Kerja Praktik, yaitu bagian *Customer Service*, *Gadai*, *Marketing*, dan *Pembiayaan Mikro*. Kemudian pada Bidang Kerja Praktik membahas tentang Jenis, Tujuan dan Manfaat Layanan *E-Banking*, Prosedur Registrasi dan Aktivasi Penggunaan Layanan *E-Banking*, Sasaran dan Media Promosi serta Keunggulan dan Efektivitas Layanan *E-Banking*, dan Tingkat Penggunaan Layanan *E-Banking*. Teori yang Berkaitan membahas tentang Pengertian Layanan *E-Banking*, Pengaplikasian akad *E-Banking*, Landasan Syariah *E-Banking*, Landasan Hukum *E-Banking*, dan Evaluasi Kerja Praktik.

Bab keempat ini merupakan kesimpulan yang diperoleh dari hasil kegiatan kerja praktik yang telah dilakukan serta kesimpulan dari seluruh rangkaian pembahasan yang telah di jelaskan dan diuraikan oleh penulis. Pada bab ini juga terdapat saran penulis yang terkait dengan

“Tingkat Penggunaan Layanan *E-Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng”.



## **BAB DUA**

### **TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK**

#### **2.1 Sejarah Singkat PT. Bank Syariah Mandiri**

Kehadiran Bank Syariah Mandiri sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Sehingga pada akhirnya pemerintah mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia (Bank Syariah Mandiri, 2019).

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 yang bersamaan, pemerintah juga melakukan penggabungan (*merger*) empat bank, yaitu Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo, yang kemudian keempat bank tersebut bergabung menjadi satu bank baru yang 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 (Bank Syariah Mandiri, 2019).

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 (Bank Syariah Mandiri, 2019).

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 Deputi 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 (Bank Syariah Mandiri, 2019).

PT. Bank Syariah Mandiri hadir, tampil, dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. Bank Syariah Mandiri hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik (Bank Syariah Mandiri, 2019).

Bank Syariah Mandiri terus berupaya meningkatkan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan memperluas jaringan ke berbagai daerah. Sejak awal berdirinya hingga tahun 2019 ini, Bank Syariah Mandiri telah memiliki 587 kantor layanan yang tersebar di 33 provinsi di seluruh Indonesia yang terdiri dari 132 Kantor Cabang, 406 Kantor Cabang Pembantu, dan 49 Kantor Kas. Di provinsi Aceh, Bank Syariah Mandiri juga memiliki Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu, dan Kantor Kas. Adapun salah satu Kantor Cabang Bank Syariah Mandiri yang ada di Aceh ialah PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng yang sejak awal berbentuk Kantor Cabang Pembantu yang secara resmi beroperasi pada tanggal 18 Agustus 2011 hingga berubah menjadi Kantor Cabang pada bulan Juni 2016 dan beralamat di Jalan T. Iskandar No. 333 A-B Lam Glumpang Kecamatan Ulee Kareng Banda Aceh.<sup>1</sup> Dengan berdirinya Bank Syariah Mandiri terutama di Aceh sangat diharapkan agar dapat membantu mengembangkan perekonomian masyarakat dan masyarakat pun dapat menggunakan fasilitas perbankan yang berdasarkan prinsip syariah (Bank Syariah Mandiri, 2019).

### **2.1.1 Visi, Misi, dan Budaya pada PT. Bank Syariah Mandiri**

Setiap perusahaan tentunya memiliki visi, misi, dan budaya perusahaan yang menjadi pedoman dalam menjalankan kegiatan usahanya. Begitu halnya dengan PT. Bank Syariah Mandiri yang juga mempunyai visi, misi, dan budaya perusahaan, yaitu sebagai berikut: (Laporan Tahunan BSM, 2018)

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan Shalma M Nur (*Customer Service*) PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng pada tanggal 10 April 2019

a. Visi

Adapun visi untuk perusahaan yaitu:

1. Bank Syariah terdepan, menjadi bank syariah yang selalu unggul diantara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen *consumer, micro, commercial, dan corporate*;
2. Bank Syariah modern, menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

Bank Syariah Mandiri juga mempunyai visi lainnya, yaitu:

1. **untuk nasabah**, yaitu untuk memberikan manfaat, menenteramkan, dan memakmurkan;
2. **untuk pegawai, yaitu untuk** menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir professional;
3. **untuk investor**, yaitu untuk institusi keuangan syariah Indonesia yang terpercaya yang terus memberikan *value* berkesinambungan.

b. Misi

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

### c. Budaya Perusahaan

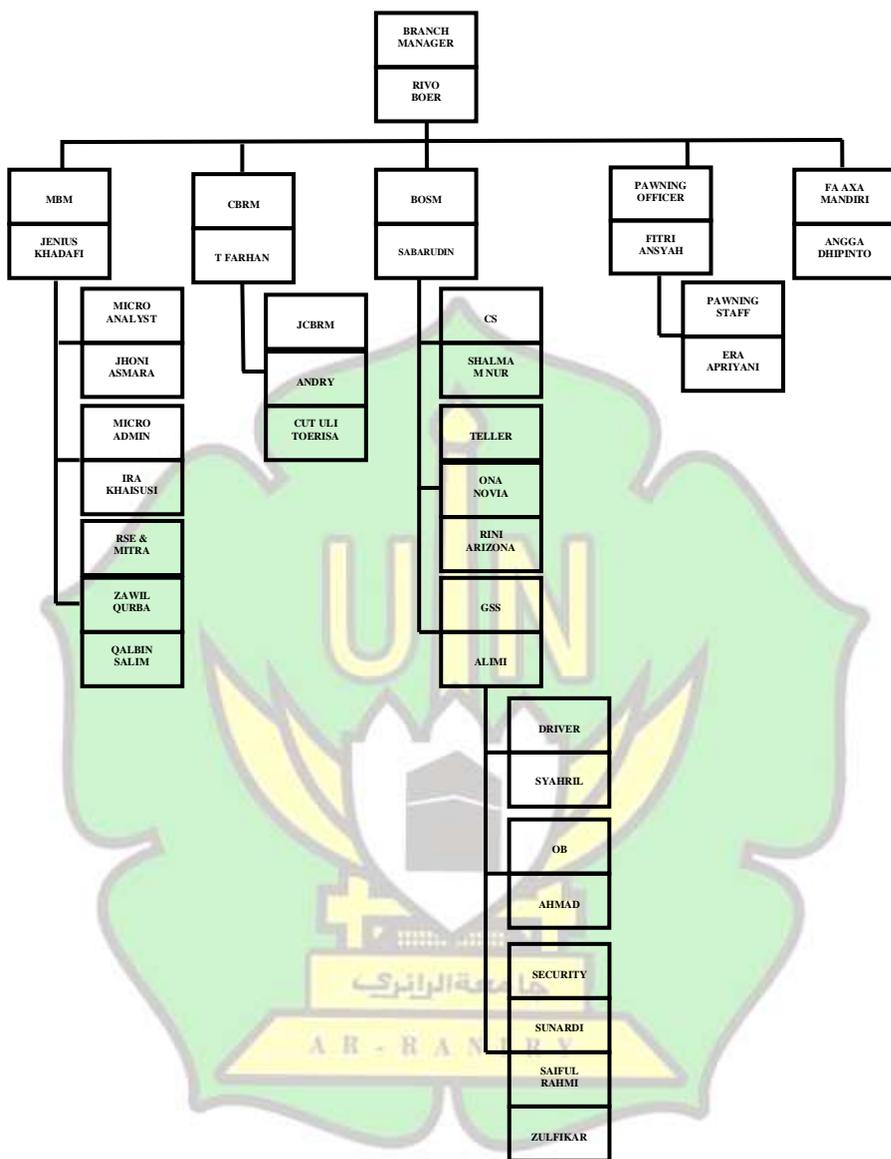
Dalam rangka mewujudkan Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri (BSM), insan-insan BSM perlu menerapkan nilai-nilai yang relatif seragam. Insan-insan BSM telah menggali dan menyepakati nilai-nilai yang dimaksud, yang kemudian disebut dengan BSM *Shared Values*. BSM *Shared Values* tersebut adalah ETHIC (*Excellence, Teamwork, Humanity, Integrity, dan Customer Focus*).

1. *Excellence*, yaitu bekerja keras, cerdas, tuntas dengan sepenuh hati untuk memberikan hasil terbaik;
2. *Teamwork*, yaitu aktif dan bersinergi untuk sukses bersama;
3. *Humanity*, yaitu peduli, ikhlas, memberi maslahat, dan mengalirkan berkah bagi negeri;
4. *Integrity*, yaitu jujur, taat, amanah, dan bertanggung jawab;
5. *Customer Focus*, yaitu berorientasi kepada kepuasan pelanggan yang berkesinambungan dan saling menguntungkan.

## 2.2 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng

Setiap instansi atau perusahaan pasti memiliki struktur organisasi yang menunjukkan kerangka hubungan antara pegawai maupun bidang kerja antara satu dengan yang lainnya. Tujuan utama dibuatnya struktur organisasi adalah untuk menciptakan efisiensi dan efektivitas dari tiap karyawan serta unit melalui program kerja dan kegiatan operasional dan yang terperinci serta jelas agar dapat sukses demi tercapainya tujuan perusahaan.

Adapun struktur organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng terlampir.



**Gambar 2.1**  
**Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang**  
**Aceh Ulee Kareng**

*Sumber: PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng (2019)*

Adapun penjelasannya ialah :

1. *Branch Manager* (BM) adalah orang yang bertanggung jawab, memantau, dan mengelola semua kegiatan yang dilakukan di kantor cabang.
2. *Branch Operation & Service Manager* (BOSM) adalah bagian yang berhubungan dengan operasional bank dan bertanggung jawab terhadap operasional bank yaitu mengesahkan pembukuan dan penutupan rekening, serta memberikan persetujuan atau penolakan transaksi sesuai dengan kewenangannya. Adapun di bawah BOSM terdapat bagian:
  - a. *Customer Service* adalah bagian yang bertugas melayani dan memberi penjelasan kepada nasabah tentang produk bank serta informasi lainnya, dan juga melayani pembukaan atau penutupan tabungan, ATM, giro, dan deposito, serta menampung konsultasi nasabah terhadap permasalahan yang dihadapi tentang produk yang dipasarkan.
  - b. *Teller* adalah bagian yang bertugas melayani penyetoran dan penarikan uang nasabah secara tunai maupun non tunai dengan benar, cepat, dan teliti, serta melakukan pengisian uang tunai di mesin ATM BSM.
  - c. *General Support Staff* (GSS) adalah bagian yang mengelola dan membuat laporan penggunaan kas kecil harian sesuai dengan wewenang yang 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. Di bawah GSS terdapat beberapa bagian, yaitu:

- 1) *Driver* (supir) adalah bagian yang bertugas mengemudi kendaraan kantor untuk kebutuhan dan kegiatan kantor.
  - 2) *Security* (satpam) adalah bagian yang bertugas menjaga keamanan kantor sejak pagi, siang, hingga malam hari, serta melayani nasabah saat pertama datang dan memberikan informasi terhadap nasabah yang mengalami kesulitan atau bermasalah.
  - 3) *Office Boy* (OB) adalah bagian yang bertugas merawat dan menjaga kebersihan kantor.
3. *Junior Customer Banking Relationship Manager* (JCBRM) adalah bagian yang bertanggung jawab terhadap pembiayaan yang dibutuhkan oleh nasabah, melaksanakan kegiatan pembiayaan serta mengoptimalkan pemasaran produk pembiayaan.
4. *Micro Banking Manager* (MBM) adalah orang yang bertanggung jawab terhadap pencapaian target pembiayaan warung mikro dan mengkoordinasi, menetapkan, mengawasi, dan mengevaluasi target kerja seluruh pegawai bawahan warung mikro. Di bawah MBM terdapat beberapa bagian, yaitu:
- a. *Micro Financing Analyst* (MFA) adalah bagian yang bertugas melakukan analisa pembiayaan warung mikro baik *on desk* maupun *on the spot*.
  - b. *Micro Financing Sales* (MFS) adalah bagian yang bertugas mengoptimalkan upaya pemasaran dan penjualan produk warung mikro.

c. *Micro Administration* (MA) adalah bagian yang bertugas membuat akad dan arsip-arsip penting, dan memastikan kelengkapan dokumen nasabah warung mikro.

5. *Pawning Officer* (PO) adalah bagian yang berhubungan dan bertanggung jawab dengan penggadaian emas serta cicil emas. Dibawah PO terdapat bagian:

a. *Pawning Staff* (PS), yaitu bagian yang bertugas menaksir berat dan harga emas yang digadaikan.

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 PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng**

Pada dasarnya, kegiatan bank syariah tidak jauh berbeda dengan bank konvensional. Hanya saja perbedaannya terletak pada konsep dasar operasional yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah. Kegiatan usaha yang dilakukan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng yaitu: menghimpun dana, menyalurkan dana, dan pelayanan jasa.

### **2.3.1 Penghimpunan Dana**

Pada Bank Syariah Mandiri dalam kegiatan penghimpunan dana menggunakan 2 akad, yaitu akad *mudharabah muthalaqah* dan *wadi'ah yad-dhamanah*. Berikut macam-macam produk dari penghimpunan dana, yaitu:

## 1. Tabungan

Adapun produk-produk tabungan yang ditawarkan PT. Bank Syariah Mandiri adalah sebagai berikut:

### a. Tabungan Mudharabah

Merupakan tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan penyetorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam buka kas di konter BSM atau melalui ATM. Tabungan ini berdasarkan prinsip syariah, akad yang digunakan adalah *mudharabah muthlaqah* yang berarti di mana *mudharib* (nasabah) diberikan hak yang tidak terbatas oleh *sahibul maal* (bank) untuk melakukan investasi.

### b. Tabungan Wadiah

Merupakan tabungan berdasarkan prinsip syariah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati. Akad yang digunakan adalah *wadi'ah yad-dhamanah* yang berarti pemilik dana dapat memanfaatkan dan menyalurkan dana yang disimpan serta menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap saat.

### c. Tabungan Simpel iB

Merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun. Tabungan ini juga disertai dengan kartu ATM atas nama anak dan SMS notifikasi ke orang tua. Tabungan ini berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan akad *wadi'ah yad-dhamanah*.

### d. Tabungan Berencana

Merupakan tabungan berjangka yang memberikan *nisbah* bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah

ditetapkan. Tabungan ini berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*.

e. Tabungan Investa Cendekia

Merupakan tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi. Tabungan ini menggunakan prinsip syariah dengan menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*.

f. Tabungan Dollar

Merupakan tabungan dalam mata uang Dollar (USD) yang penarikan dan penyetorannya dapat dilakukan setiap saat sesuai dengan ketentuan Bank Syariah Mandiri. Tabungan ini berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan akad *wadi'ah yad-dhamanah*.

g. Tabungan Pensiun

Merupakan tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip syariah yang menggunakan akad *mudharabah mutlaqah*, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat dan ketentuan yang disepakati. Produk tabungan ini merupakan hasil kerjasama Bank Syariah Mandiri dengan PT. Taspen yang diperuntukkan bagi pensiunan pegawai negeri Indonesia.

h. TabunganKu

Merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersamaan oleh pihak Bank Indonesia secara bersamaan yang diterapkan oleh seluruh bank guna menumbuhkan budaya menabung dan untuk

meningkatkan kesejahteraan pada masyarakat. Tabungan ini berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan akad *wadi'ah yad-dhamanah*.

i. Tabungan Mabruur

Merupakan tabungan dalam mata uang rupiah yang kegunaannya ialah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Tabungan ini berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*.

## 2. Deposito

a. BSM Deposito

Merupakan investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan akad *mudharabah muthlaqah* untuk perorangan dan non-perorangan.

b. BSM Deposito Valas

Merupakan investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang dollar yang dikelola berdasarkan prinsip syariah yang menggunakan akad *mudharabah muthlaqah* untuk perorangan dan non-perorangan.

## 3. Giro

a. BSM Giro

Merupakan sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip syariah yang menggunakan akad *wadi'ah yad-dhamanah*.

b. BSM Giro Valas

Merupakan sarana penyimpanan dana dalam mata uang Dollar Amerika (USD) untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip syariah yang menggunakan akad *wadi'ah yad-dhamanah* untuk perorangan atau non-perorangan.

c. BSM Giro Singapore

Merupakan sarana penyimpanan dana dalam mata uang Singapore Dollar (SGD) untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadi'ah yad-dhamanah* untuk perorangan atau non-perorangan.

d. BSM Giro Euro

Merupakan sarana penyimpanan dana dalam mata uang Euro (EUR) untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip syariah yang menggunakan akad *wadi'ah yad-dhamanah* untuk perorangan atau non-perorangan.

### 2.3.2 Penyaluran Dana

PT. Bank Syariah Mandiri tidak hanya menjalankan fungsinya sebagai penghimpun dana, namun juga sebagai tempat di mana masyarakat dapat memperoleh pembiayaan untuk pemenuhan kebutuhan yang sifatnya konsumtif seperti rumah dan kendaraan bermotor ataupun untuk keperluan peningkatan usaha yang sifatnya produktif. Berikut ini merupakan bentuk-bentuk penyaluran dana, yaitu:

#### 1. Pembiayaan Konsumtif

Merupakan pembiayaan yang dipergunakan untuk keperluan pribadi, misalnya untuk keperluan konsumsi, baik sandang, pangan, maupun papan. Berikut merupakan pembiayaan konsumtif yang di salurkan oleh Bank Syariah Mandiri.

a. Pembiayaan Implan

Merupakan pembiayaan konsumen dalam bentuk valuta rupiah yang akan diberikan kepada nasabah khusus PNS atau CPNS instansi pemerintah yang mana pengajuannya dapat dilakukan secara massal maupun perorangan yang direkomendasikan oleh instansi. Pembiayaan ini menggunakan akad *murabahah*.

b. Pembiayaan Pensiunan

Merupakan pembiayaan kepada pensiunan, yaitu penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen (termasuk untuk pembiayaan multiguna) kepada para pensiun, dengan pembayaran angsuran yang dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiun bulanan). Pembiayaan ini menggunakan akad *murabahah* ataupun *ijarah*.

c. Pembiayaan Kendaraan Bermotor (BSM Oto)

Merupakan pembiayaan kendaraan bermotor, pembiayaan untuk memiliki mobil ataupun motor idaman yang diberikan kepada nasabah dengan sistem *murabahah*.

d. Pembiayaan Pemilikan Rumah (BSM Griya)

Merupakan pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal konsumen, baik baru maupun bekas dengan menggunakan akad *murabahah*.

e. Gadai emas BSM

Merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu *alternative* memperoleh uang tunai dengan cepat. Pembiayaan ini menggunakan akad *qardh*, *rahn*, dan *ijarah*.

## 2. Pembiayaan Produktif

Merupakan pembiayaan yang dipergunakan untuk memenuhi kebutuhan produksi, misalnya untuk peningkatan suatu usaha baik dalam bentuk perdagangan maupun investasi. Berikut merupakan pembiayaan produktif yang di salurkan oleh Bank Syariah Mandiri.

### a. Pembiayaan Usaha Mikro (PUM)

Merupakan pembiayaan yang diperuntukkan kepada perorangan dan badan usaha yang ingin mengembangkan usahanya.

### b. Pembiayaan Serbaguna Mikro

Merupakan pembiayaan yang di berikan kepada nasabah untuk kebutuhan selain pengembangan usaha, seperti membeli mobil yang akan di gunakan untuk aktivitas sehari-hari, pembiayaan untuk acara perkawinan dan lain-lain.

### c. BSM Cicil Emas

Merupakan fasilitas yang disediakan oleh Bank Syariah Mandiri untuk membantu nasabah dan untuk membiayai pembelian ataupun kepemilikan emas berupa batangan dengan mudah dan menguntungkan. Pembiayaan ini menggunakan akad *murabahah* dan akad *rahn*.

### 2.3.3 Pelayanan Jasa

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).

Bank syariah di samping menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat, juga memberikan pelayanan jasa perbankan yang dapat menjadikan nasabah merasa nyaman dan mudah dalam melakukan kegiatan keuangan dari satu bank saja (Ismail, 2011). Begitu pula dengan Bank Syariah Mandiri yang memberikan pelayanan jasa kepada nasabahnya melalui:

1. *Payment Center*

Merupakan kerjasama Bank Syariah Mandiri dengan perusahaan dalam hal jasa penerimaan pembayaran untuk kepentingan perusahaan. Jasa ini dapat digunakan untuk penerimaan pembayaran uang kuliah (SPP), tagihan listrik dan sebagainya.

2. *Payroll Gaji*

Merupakan layanan pembayaran gaji yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri atas dasar perintah dari instansi atau perusahaan pembayar gaji untuk mendebet rekeningnya dan mengkredit rekening karyawannya.

3. *Jual Beli Valuta Asing*

Merupakan pertukaran mata uang rupiah dengan mata uang asing atau mata uang asing dengan mata uang asing lainnya yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri dengan nasabahnya.

4. *E-Banking BSM*

Melalui fasilitas *E-Banking BSM* ini, nasabah dapat menikmati berbagai macam kemudahan dan kenyamanan transaksi perbankan selama 24 jam, seperti:

a. *BSM Card*

Merupakan kartu yang dapat dipergunakan untuk transaksi perbankan melalui ATM dan mesin debit (*EDC/Electronic Data*

*Capture*). BSM Card juga dapat digunakan sebagai kartu *discount* di *merchant* (pedagang) yang ditunjuk oleh PT. Bank Syariah Mandiri.

b. BSM ATM

Merupakan layanan jasa perbankan yang berupa mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang ditawarkan oleh pihak bank untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi, baik transaksi tunai maupun non tunai, seperti transaksi antar bank, pembelian voucher isi ulang pulsa, dan pembayaran tagihan.

c. BSM Call

Merupakan layanan perbankan melalui telepon dengan nomor akses 14040 yang dapat digunakan oleh nasabah untuk mendapatkan layanan informasi produk, jasa, informasi saldo, mutasi rekening, kurs, menyampaikan keluhan dan informasi lainnya.

d. 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 atau *e-mail*.

e. BSM Net Banking

Merupakan layanan transaksi perbankan melalui internet ke alamat <https://bsmnet.syariahamandiri.co.id> yang dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi cek saldo, cek mutasi transaksi, transfer antar rekening, transfer SKN/TGS, pembayaran tagihan telepon ataupun listrik dan pembelian pulsa.

f. *BSM Mobile Banking*

Merupakan layanan transaksi perbankan non tunai melalui *mobile phone* berbasis GPRS (*General Packet Radio Service*) yang dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi cek saldo, transfer antar rekening, bayar tagihan, isi ulang pulsa dan transaksi lainnya.

#### **2.4 Keadaan Personalia PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng**

Dalam sebuah instansi ataupun perusahaan terdapat bagian yang masing-masing mengatur kelancaran kegiatan operasionalnya. Sehingga masing-masing bagian dapat melaksanakan wewenang dan tugasnya dengan baik. Begitu pula halnya dengan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng yang mempunyai keadaan personalia, masing-masing bagiannya telah mengetahui tugas yang harus dilaksanakan untuk menjalankan kegiatan perusahaan dengan terorganisir dengan baik, dimana setiap bidangnya mempunyai peran yang sangat penting dalam penilaian kinerja suatu perusahaan.

Adapun pembahasan tentang keadaan personalia PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng dengan menggunakan Tabel berdasarkan beberapa kategori diantaranya:<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Wawancara dengan Alimi (*General Support Staff*) PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng pada tanggal 10 April 2019

## a) Tingkat Pendidikan Terakhir Karyawan

**Tabel 2.1**  
**Tingkat Pendidikan Terakhir Karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng**

Pendidikan	Jumlah
S1	14
D3	3
SMA	5
<b>Total</b>	<b>22</b>

Sumber: PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng (2019)

Berdasarkan Tabel 2.1 dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum pendidikan terakhir pegawai PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda-beda, mulai lulusan SMA, D3, dan S1. Diantaranya terdiri dari 5 karyawan lulusan SMA, 3 karyawan lulusan D3, dan 14 karyawan lulusan S1.

## b) Tingkat Umur Karyawan

**Tabel 2.2**  
**Tingkat Umur Karyawan Karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng**

Umur	Jumlah
< 30	4
< 40	15
> 40	3
<b>Total</b>	<b>22</b>

Sumber: PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng (2019)

Berdasarkan Tabel 2.2 dapat disimpulkan bahwa umur karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng secara umum terdiri diatas 25 tahun dan akan pensiun pada umur 55 tahun.

Sedangkan masa kerja tergantung kepada promosi jabatan dan juga kinerja di masing-masing bagian.

c) Jenis Kelamin Karyawan

**Tabel 2.3**  
**Jumlah karyawan berdasarkan jenis kelamin pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng**

No	Jenis Kelamin	Jumlah Karyawan
1	Laki-Laki	15
2	Perempuan	7
<b>Total</b>		<b>22</b>

*Sumber: PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng (2019)*

Berdasarkan Tabel 2.3 dapat disimpulkan bahwa jumlah karyawan laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan jumlah karyawan perempuan. Diantaranya terdiri dari 15 karyawan laki-laki dan 7 karyawan perempuan. Total jumlah pegawai keseluruhan berjumlah 22 orang.



## **BAB TIGA**

### **HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK**

#### **3.1 Kegiatan Kerja Praktik**

Kegiatan Kerja Praktik di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng dilaksanakan selama 30 hari kerja terhitung mulai tanggal 04 Maret 2019 sampai dengan tanggal 16 April 2019. Kegiatan Kerja Praktik ini dilaksanakan setiap hari kerja yaitu mulai hari senin sampai hari jum'at, dan berlangsung mulai pukul 07.40 WIB sampai pukul 17.00 WIB. Adapun jenis-jenis kegiatan yang dilakukan selama melaksanakan kerja praktik pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng antara lain:

##### **3.1.1 Bagian *Customer Service***

Pada bagian *Customer Service*, penulis melakukan berbagai kegiatan diantaranya membantu nasabah yang kurang jelas dalam melakukan pengisian formulir pembukaan rekening, melengkapi formulir pembukaan rekening nasabah yang diisi sesuai dengan kartu identitas nasabah, menstempel setiap formulir pembukaan rekening nasabah, mengarsipkan berkas tabungan nasabah, dan mencatat data nasabah yang berisi nama nasabah, nomor buku tabungan, nomor kartu ATM, dan nomor rekening di buku *consumer*, serta memperbaharui papan kurs valuta asing.

##### **3.1.2 Bagian Gadai**

Pada bagian ini, penulis melakukan berbagai kegiatan diantaranya mengisi buku uji akhir hari gadai emas, memperbanyak brosur simulasi gadai emas dan cicil emas, melengkapi berkas

administrasi nasabah gadai emas, merapikan berkas gadai emas secara berurutan, serta mengisi data nasabah perpanjangan gadai emas.

### **3.1.3 Bagian Marketing**

Pada bagian ini, penulis melakukan kegiatan diantaranya melengkapi dan menstempel berkas nasabah yang mengambil pembiayaan implan dan mengurus pembukaan rekening nasabah tersebut, serta mendatangi instansi-instansi untuk menawarkan produk pembiayaan implan maupun pra pensiun.

### **3.1.4 Bagian Pembiayaan Mikro**

Pada bagian ini, penulis melakukan berbagai macam kegiatan, diantaranya: mengedit dan menscan berkas akad nasabah, serta mengupload berkas yang telah discan tersebut. Penulis juga mengisi slip setor tunai nasabah yang melakukan pelunasan angsuran bulanan untuk kemudian diserahkan dan diproses di bagian teller, lalu menyerahkan kembali bukti setor tunai nasabah tersebut ke bagian mikro.

## **3.2 Bidang Kerja Praktik**

Selama menjalani kerja praktik di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng, penulis ditempatkan di setiap bidang kegiatan yang ada di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng. Namun penulis tertarik mengangkat judul atau topik tentang pelayanan jasa khususnya layanan *E-Banking* yang ada di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng.

### 3.2.1 Jenis, Tujuan dan Manfaat Layanan *E-Banking*

#### a. Jenis Layanan *E-Banking*

*E-Banking* merupakan alat komunikasi yang digunakan untuk mempermudah perbankan dalam melayani nasabah atau sebaliknya, yaitu transaksi yang dilakukan nasabah dimana transaksi tersebut dilakukan tanpa perlu mendatangi langsung kantor bank dan dilakukan dengan bantuan peralatan elektronik. Jenis-jenis layanan *E-Banking*, diantaranya ialah: BSM Card, BSM ATM, BSM Call, BSM Notifikasi, BSM Net Banking, dan Mandiri Syariah Mobile (Bank Syariah Mandiri, 2019).

BSM Card merupakan kartu yang dapat dipergunakan untuk transaksi perbankan melalui ATM dan mesin debit (EDC/*Electronic Data Capture*). BSM Card juga dapat digunakan sebagai kartu *discount* di *merchant* yang ditunjuk oleh PT. Bank Syariah Mandiri.

BSM ATM merupakan layanan jasa perbankan yang berupa mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang ditawarkan oleh pihak bank untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi, baik transaksi tunai maupun non tunai, seperti transaksi antar bank, pembelian voucher isi ulang pulsa, dan pembayaran tagihan.

BSM Call merupakan layanan perbankan melalui telepon dengan nomor akses 14040 yang dapat digunakan oleh nasabah untuk mendapatkan layanan informasi produk dan jasa, informasi kurs, menyampaikan keluhan dan informasi lainnya.

BSM Notifikasi merupakan layanan yang memberikan informasi segera dari setiap mutasi transaksi nasabah sesuai dengan jenis transaksi yang didaftarkan oleh nasabah melalui media SMS ataupun *e-mail* yang berupa informasi transaksi setoran maupun tarikan pada

nomor rekening tabungan, serta sebagai salah satu pengamanan transaksi apabila terjadi transaksi pada rekening tabungan yang tidak di lakukan sendiri oleh pemilik rekening.

*BSM Net Banking* merupakan layanan transaksi perbankan melalui internet ke alamat <https://bsmnet.syariahamandiri.co.id> yang dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi cek saldo, cek mutasi transaksi, transfer antar rekening, transfer SKN/TGS, pembayaran tagihan telepon, listrik dan pembelian pulsa.

*Mandiri Syariah Mobile* merupakan layanan transaksi perbankan non tunai melalui *handphone* berbasis GPRS (*General Packet Radio Service*) yang dapat digunakan oleh nasabah untuk transaksi cek saldo, transfer antar rekening, bayar tagihan, isi ulang pulsa, dan transaksi lainnya.

#### **b. Tujuan Layanan *E-Banking***

PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng tentunya memiliki tujuan dalam menawarkan layanan *E-Banking* bagi nasabahnya. Adapun tujuan layanan *E-Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng adalah untuk meningkatkan jumlah pengguna layanan produk perbankan yang berbasis elektronik yang berupa transaksi tunai maupun transaksi non tunai, memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus mendatangi bank, dan memberikan efektivitas waktu bagi nasabah.

### **c. Manfaat *E-Banking***

Layanan *E-Banking* ini memiliki beberapa manfaat yang diperoleh nasabah. Adapun manfaatnya ialah:

1. Nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja tanpa perlu mendatangi kantor bank dan juga dapat melakukan transaksi kapan saja selama 24 jam tanpa ada batasan waktu.
2. Nasabah dapat melakukan transaksi secara mandiri dan tidak harus semua transaksi nasabah ditangani oleh pihak bank.
3. Nasabah dapat sekaligus mengakses seluruh rekening produk tabungan yang ia miliki dalam sekali akses, khususnya nasabah pengguna layanan Mandiri Syariah *Mobile* dan *BSM Net Banking*.

### **3.2.2 Prosedur Registrasi dan Aktivasi Penggunaan Layanan *E-Banking***

Sebelum nasabah dapat menggunakan layanan *E-Banking*, nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng harus mendaftarkan diri terlebih dahulu dengan cara melakukan registrasi dan selanjutnya mengaktifasi akun *E-Banking*. Nasabah dapat melakukan registrasi dengan langsung mendatangi Kantor Cabang Bank Syariah Mandiri dengan syarat telah memiliki rekening tabungan di Bank Syariah Mandiri dan membawa KTP. Bagi nasabah yang belum memiliki rekening tabungan, terlebih dahulu untuk melakukan pembukaan rekening. Khusus untuk layanan *BSM Call* dan *BSM ATM*, nasabah tidak memerlukan proses registrasi, karena nasabah sudah langsung dapat menikmati kedua layanan tersebut ketika telah memiliki rekening tabungan di *BSM*, dan untuk layanan *BSM ATM*, nasabah langsung bisa menikmati layanannya ketika pembukaan rekening tabungan nasabah

yang disertai dengan fasilitas *BSM Card* atau kartu debit. Berikut prosedur agar bisa menikmati layanan *E-Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng:

1. *Prosedur Registrasi Layanan BSM Card*

Adapun prosedur registrasi layanan *BSM Card* yang terdapat pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng, khususnya bagi nasabah yang belum memiliki debit *card* tetapi telah memiliki rekening tabungan BSM, yaitu:

- a. Nasabah mendatangi kantor cabang terdekat.
- b. Nasabah mengajukan permohonan fasilitas *BSM Card*.
- c. Mengisi formulir persyaratan fasilitas *BSM Card*.
- d. *Customer Service* memproses permohonan fasilitas *BSM Card* nasabah dan memastikan bahwa status kartu tersebut dalam kondisi aktif.
- e. Nasabah membuat pin awal untuk kartu, dan proses registrasinya telah sukses.

2. *Prosedur Registrasi Layanan BSM Notifikasi*

Adapun prosedur registrasi layanan *BSM Notifikasi* yang terdapat pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng, yaitu:

- a. Nasabah datang ke cabang terdekat.
- b. Nasabah mengajukan permohonan fasilitas *BSM Notifikasi*.
- c. Mengisi formulir persyaratan fasilitas *BSM Notifikasi*.
- d. Kemudian *Customer Service* memproses permintaan fasilitas *BSM Notifikasi* nasabah.

- e. Setelah beberapa menit, proses registrasi layanan BSM Notifikasi telah sukses.

### 3. Prosedur Registrasi Layanan BSM *Net Banking*

Adapun prosedur registrasi layanan *Net Banking* yang terdapat pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng, yaitu:

- a. Nasabah datang ke cabang terdekat.
- b. Nasabah mengajukan permohonan fasilitas layanan BSM *Net Banking* dan mengisi data pada formulir aplikasi BSM *Net Banking*.
- c. Menerima kertas mailer yang berisi *Key Code* yang terdiri dari *User ID*, *Password*, dan PIN Otorisasi.

### 4. Prosedur Registrasi Layanan Mandiri Syariah *Mobile*

Adapun prosedur registrasi layanan *Mobile Banking* yang terdapat pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng, yaitu:

- a. Nasabah datang ke cabang terdekat.
- b. Nasabah mengajukan permohonan fasilitas layanan Mandiri Syariah *Mobile* dan mengisi data pada formulir aplikasi Mandiri Syariah *Mobile*.
- c. Nasabah menerima SMS yang berisi kode aktivasi.

Setelah melakukan proses registrasi terhadap layanan *E-Banking*, khusus bagi nasabah yang mendaftar layanan Mandiri Syariah *Mobile* dan *BSM Net Banking* harus melakukan aktivasi guna dapat menikmati fitur *E-Banking* secara lengkap. Berikut tata cara aktivasi layanan *E-Banking* Bank Syariah Mandiri:

1. Prosedur Aktivasi Layanan Mandiri Syariah *Mobile*

Adapun cara menggunakan aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng, yaitu:

- a. Nasabah mengunduh aplikasi dengan *keyword* 'Mandiri Syariah *Mobile*' di *app store*.
- b. Nasabah memasukkan Nomor HP, dan kode aktivasi yang diperoleh dari cabang pada saat pendaftaran atau registrasi.
- c. Kemudian nasabah dapat menggunakan aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* sesuai dengan keperluan.

2. Prosedur Aktivasi Layanan BSM *Net Banking*

Adapun cara menggunakan layanan BSM *Net Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng, yaitu:

- a. Nasabah dapat mengakses alamat website BSM *Net Banking* di: <https://bsmnet.syariahamandiri.co.id>.
- b. Nasabah *log in* dengan menggunakan *User ID* dan *Password* yang terdapat pada kertas mailer yang diberikan oleh *Customer Service*.

- c. Untuk setiap transaksi transfer, pembayaran, dan pembelian, nasabah menggunakan PIN otorisasi yang terdapat pada kertas mailer yang diberikan oleh *Customer Service*.

### **3.2.3 Sasaran dan Media Promosi serta Keunggulan dan Efektivitas Layanan *E-Banking***

#### **a) Sasaran dan Media Promosi Layanan *E-Banking***

Sasaran pengguna layanan *E-Banking* yang ditargetkan oleh PT. Bank Syariah Mandiri adalah diantaranya seluruh elemen maupun lapisan masyarakat, khususnya bagi yang menjadi nasabah BSM. Media promosi sangat penting bagi PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng dalam memperkenalkan produk maupun pelayanan jasa yang ditawarkannya. Adapun media promosi yang digunakan kepada masyarakat oleh PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng untuk memperkenalkan layanan *E-Banking* serta meningkatkan transaksi perbankan dan menambah jumlah nasabahnya adalah dengan membuat iklan melalui media cetak seperti membagikan brosur, media elektronik seperti *website*, dan memanfaatkan media sosial salah satunya ialah instagram, serta mengadakan sosialisasi dengan membuka gerai di berbagai tempat.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Wawancara dengan Shalma M Nur (*Customer Service*) PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng pada tanggal 10 April 2019

**b) Keunggulan dan Efektivitas Layanan *E-Banking***

Layanan *E-Banking* memiliki beberapa keunggulan yang bisa dimanfaatkan oleh nasabahnya. Adapun keunggulan layanan *E-Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng diantaranya tidak perlu repot dan mengantri ketika membutuhkan layanan bank, bisa menghemat waktu sehingga bisa melakukan transaksi dimana saja, bisa melakukan transaksi tunai maupun non tunai misalnya: penarikan, transfer, pembayaran untuk pembelian tiket dan membayar tagihan lainnya dengan mudah, biaya yang dikeluarkan lebih murah dibandingkan dengan pergi langsung ke bank, dan juga membuat transaksi lebih cepat, efisien dan efektif.

Adapun efektivitas penggunaan layanan *E-Banking* bagi PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng berdasarkan hasil wawancara dengan *Customer Service* hasilnya cukup memuaskan. Hal ini dikarenakan proses registrasi maupun aktivasi layanan *E-Banking* dalam satu hari bisa mencapai 5 sampai 8 nasabah. Dengan demikian layanan *E-Banking* berperan sangat penting dalam meningkatkan produktivitas PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan Shalma M Nur (*Customer Service*) PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng pada tanggal 10 April 2019

### 3.2.4 Tingkat Penggunaan Layanan *E-Banking*

Berdasarkan data yang diperoleh dari PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng, berikut ini tabel jumlah nasabah pengguna layanan *E-Banking* selama tiga tahun terakhir yaitu sejak tahun 2016 sampai dengan tahun 2018.

**Tabel 3.1**  
**Jumlah Nasabah Pengguna Layanan *E-Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng**

<b>Jenis Layanan <i>E-Banking</i></b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
BSM Card	773	926	1168
BSM Notifikasi	956	994	1328
BSM Net Banking	82	99	131
Mandiri Syariah Mobile	297	322	364
BSM ATM	773	926	1168
<b>Total</b>	<b>2881</b>	<b>3267</b>	<b>4159</b>

Sumber: PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng (2019)

Berdasarkan Tabel 3.1 jumlah nasabah pengguna layanan *E-banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan pada setiap jenis layanannya. Sejak adanya layanan *E-Banking* ini dalam kegiatan usahanya, pihak PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng menargetkan bahwasanya jumlah pengguna layanan *E-Banking* ialah sebanyak 3000 nasabah. Seiring berjalannya waktu hingga saat ini, jumlah pengguna layanan *E-Banking* terus mengalami peningkatan melebihi target yang telah ditetapkan oleh bank. Hal ini didorong oleh pertumbuhan jumlah pengguna teknologi pada saat ini yang dibuktikan dengan semakin meningkatnya jumlah nasabah pengguna internet dan *smartphone*. Dapat diartikan bahwasanya layanan *E-Banking* ini akan terus mengalami peningkatan, dimana layanan *E-Banking* ini sangat

efektif dalam kehidupan sehari-hari masyarakat, terlebih masyarakat yang mempunyai mobilitas tinggi. Ditengah persaingan dalam dunia perbankan ini, PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng terus mencari solusi agar dapat menjaga eksistensinya dengan terus memperbaharui layanan yang berbasis elektronik untuk dapat mempertahankan atau meningkatkan jumlah nasabah pengguna layanan *E-Banking*.

### **3.3 Teori yang Berkaitan**

#### **3.3.1 Pengertian Layanan *E-Banking***

*E-Banking* merupakan singkatan dari *Electronic Banking* yang secara bahasa artinya saluran yang berbasis elektronik. Sedangkan *E-Banking* menurut istilah adalah sebuah layanan transaksi perbankan yang dapat dilakukan oleh nasabah dimana saja dan kapan saja tanpa harus mendatangi kantor cabang, dengan memanfaatkan sistem elektronik. Layanan *E-Banking* yang terdiri dari BSM Card, BSM ATM, BSM Call, BSM Notifikasi, BSM Net Banking, dan Mandiri Syariah Mobile ini berguna untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan maupun transaksi non keuangan agar menjadi lebih efektif dan efisien (Bank Syariah Mandiri, 2019).

Menurut Supriyono (2010), kemajuan pesat teknologi *computer* baik perangkat keras, perangkat lunak, sistem *host to host*, sistem jaringan dan sistem komunikasi memberikan dampak yang luar biasa kepada jasa perbankan secara elektronik. Perkembangan layanan *E-Banking* mengalami lompatan besar, transaksi bank menjadi mudah, cepat, dan *real time* tanpa ada batasan waktu dan tempat. Bank menyediakan layanan *E-Banking* untuk memenuhi tuntutan dan

kebutuhan nasabah sebagai media *alternative* untuk melakukan transaksi perbankan tanpa nasabah datang ke bank atau ATM. Transaksi *E-Banking* dapat dilakukan dimana saja, dibelahan bumi manapun, selama ada jaringan layanan data dan dapat diakses. Transaksi dapat dilakukan 24 jam serta *real time*.

### 3.3.2 Pengaplikasian Akad *E-Banking*

Dalam transaksi jasa perbankan syariah diperlukan suatu akad pelengkap. Akad pelengkap ini merupakan prasyarat bagi suatu produk perbankan syariah terutama produk jasa yang termasuk transaksi *E-Banking* dapat dikatakan sah menurut syariah. Salah satu akad pelengkap dalam praktik di perbankan syariah yakni akad *wakalah* yang terealisasi dalam berbagai produk perbankan. Akad pelengkap ini tidak ditujukan untuk mencari keuntungan, namun ditujukan untuk mempermudah dalam melakukan berbagai transaksi. Meskipun demikian, dalam akad pelengkap ini dibolehkan untuk meminta pengganti biaya-biaya yang dikeluarkan untuk melaksanakan akad ini. Besarnya pengganti biaya ini sekedar untuk menutupi biaya yang benar-benar timbul yang sering disebut dengan *fee* atau *ujrah*. Dari berbagai jenis transaksi melalui layanan *E-Banking* ini ialah menggunakan akad *wakalah bil ujarah* yang dalam penerapannya terjadi ketika nasabah melakukan transaksi.

Akad *wakalah* atau *wakilah* berarti penyerahan, pendelegasian, atau pemberian mandat. *Wakalah* dalam aplikasi perbankan terjadi apabila nasabah memberikan kuasa kepada bank untuk mewakili dirinya melakukan pekerjaan jasa tertentu.

### 3.3.3 Landasan Syariah E-Banking

#### a. Al-Qur'an

Salah satu dasar dibolehkannya *wakalah* adalah firman Allah SWT yang berkenaan dengan kisah Ash-habul Kahfi.

...فَابْعَثُوا أَحَدَكُمْ بِوَرِقِكُمْ هُدًى إِلَى الْمَدِينَةِ فَلْيَنْظُرْ أَيُّهَا أَزْكَى طَعَامٍ

فَلْيَأْتِكُمْ بِرِزْقٍ مِّنْهُ وَلْيَتَلَطَّفْ وَلَا يُشْعِرَنَّ بِكُمْ أَحَدًا (19)

Artinya: “... Maka suruhlah salah seorang di antara kamu untuk pergi ke kota dengan membawa uang perakmu ini, dan hendaklah dia lihat manakah makanan yang lebih baik, maka hendaklah ia membawa makanan itu untukmu, dan hendaklah ia berlaku lemah-lembut dan janganlah sekali-kali menceritakan halmu kepada seorangpun”(QS. Al-Kahfi, 18: 19).

Dari ayat yang artinya (maka suruhlah) salah seorang di antara kamu pergi ke kota dengan membawa uang perakmu ini, dipetik suatu hukum yang berhubungan dengan wakalah (berwakil). Yakni seseorang yang dibolehkan menyerahkan kepada orang lain, sebagai ganti dirinya, urusan harta dan hak semasa hidupnya. Kata Ibnu Araby ayat ini paling kuat untuk menjadi dasar wakalah (berwakil) (UII, 1991).

#### b. Hadist

عَنْ جَابِرِ رَضِيَ اللَّهُ قَالَ أَرَدْتُ الْحُرُوجَ إِلَى حَيْبَرَ فَأَتَيْتُ رَسُولَ اللَّهِ

صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَقَالَ : أَتَيْتَ وَكَيْلِي فَخُذْ مِنْهُ خُمْسَةَ عَشَرَ وَسَقَا

Artinya : "Dari Jabir r.a ia berkata: Aku ingin pergi ke Khaibar, lalu aku datang menemui Rasulullah Saw, Kemudian beliau bersabda: Apabila engkau datang kepada wakilku, maka ambillah darinya lima belas wasaq"(HR. Abu Daud).

Dapat disimpulkan bahwa seseorang boleh menyerahkan kepada orang lain sebagai ganti dirinya untuk urusan harta dan hak semasa hidupnya dengan jalan wakalah (perwakilan).

c. Ijma'

Berkenaan dengan akad *wakalah* ini para ulama sudah sepakat mengenai dibolehkannya akad *wakalah*. Mereka bahkan ada yang cenderung mensunnahkannya dengan alasan bahwa hal tersebut termasuk jenis *ta'awun* atau tolong-menolong atas dasar kebaikan dan takwa karena dalam praktiknya di perbankan syariah akad ini dipergunakan untuk kegiatan tolong menolong dalam mempermudah nasabah melakukan berbagai macam transaksi sesuai kebutuhannya. Tolong-menolong diserukan dalam Al-Qur'an dan disunnahkan oleh Rasulullah SAW.

(2) ...وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ...

Artinya: "...Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan..." (QS.Al-Maa'idah, 5: 2).

Berdasarkan ayat tersebut dapat disimpulkan bahwa wajib bagi orang-orang mukmin untuk tolong-menolong diantara mereka dalam mengerjakan kebajikan dan bertakwa, dan dilarang tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran (UII, 1991).

### **3.3.4 Landasan Hukum *E-Banking***

Layanan *E-Banking* memiliki landasan hukum yang kuat untuk meyakinkan para nasabah dalam bertransaksi. Adapun landasan hukum *E-Banking* yang tertera dalam hukum Republik Indonesia yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.38/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Resiko dalam Penggunaan Teknologi Oleh Bank Umum. Adapun landasan hukum tersebut berguna bagi nasabah ketika terjadi penipuan atau mengalami kerugian dalam bertransaksi keuangan maupun non keuangan melalui sistem elektronik, untuk dapat diproses sesuai dengan kaidah hukum yang berlaku di Indonesia.

### **3.4 Evaluasi Kerja Praktik**

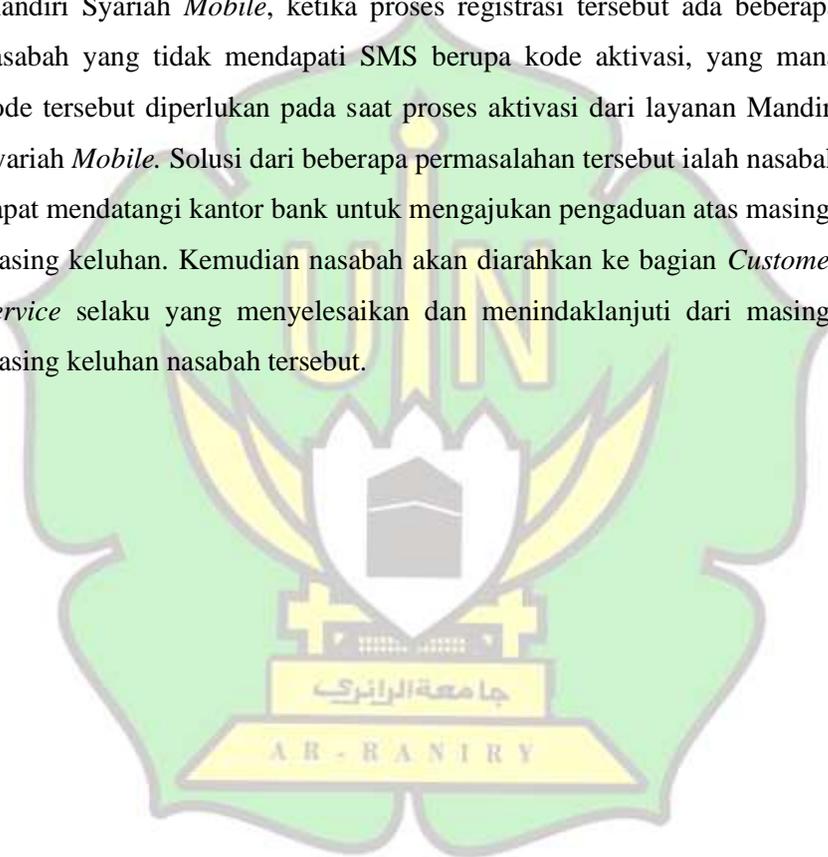
Setelah menjelaskan lebih lanjut tentang prosedur pelayanan dan efektivitas layanan *E-Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng yang menjadi landasan teori dari Laporan Kerja Praktik (LKP) terdapat kesesuaian antara teori dengan fakta. Berdasarkan hasil pengamatan, layanan *E-Banking* telah terlaksana sesuai dengan Buku Pedoman Perusahaan (BPP) pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng dan prosedur pelayanan

transaksi *E-Banking* yang telah ditetapkan sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.38/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Oleh Bank Umum.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng bagian *Customer Service*, media promosi layanan *E-Banking* yang terdapat di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng juga telah diterapkan secara baik yaitu dengan cara mempromosikan layanan *E-Banking* ini baik secara langsung kepada masyarakat maupun secara tidak langsung melalui media sosial serta melakukan promosi yang gencar salah satunya dengan menyebarkan brosur, sehingga dengan adanya strategi promosi tersebut PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng telah mengalami peningkatan jumlah nasabah setiap tahunnya. Pihak bank juga harus memperbaiki atau meningkatkan fasilitas layanan *E-Banking* untuk meningkatkan jumlah nasabahnya ditengah persaingan antar bank umum sangat ketat, dan juga supaya tidak tertinggal dari bank lain.

Berbicara tentang keunggulan, setiap bank memiliki keunggulan masing-masing yang berbeda-beda seperti yang telah diuraikan pada pembahasan sebelumnya. Namun, bukan berarti produk tersebut tidak memiliki kelemahan. Penulis melihat adanya beberapa masalah pada saat melakukan transaksi melalui layanan *E-banking* ini, yaitu melalui BSM ATM adapun masalah yang dihadapi nasabah ialah masalah jaringan,

dimana ketika nasabah melakukan transaksi penarikan tunai uangnya tidak keluar dari mesin tersebut, dan juga ketika nasabah telah melakukan transaksi dimana *Debit Card* tersebut dapat tertelan oleh mesin dari ATM yang merupakan akibat dari kelalaian nasabah. Adapun masalah lainnya ialah pada saat nasabah mengajukan permohonan fasilitas layanan Mandiri Syariah *Mobile*, ketika proses registrasi tersebut ada beberapa nasabah yang tidak mendapati SMS berupa kode aktivasi, yang mana kode tersebut diperlukan pada saat proses aktivasi dari layanan Mandiri Syariah *Mobile*. Solusi dari beberapa permasalahan tersebut ialah nasabah dapat mendatangi kantor bank untuk mengajukan pengaduan atas masing-masing keluhan. Kemudian nasabah akan diarahkan ke bagian *Customer Service* selaku yang menyelesaikan dan menindaklanjuti dari masing-masing keluhan nasabah tersebut.



## **BAB EMPAT**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

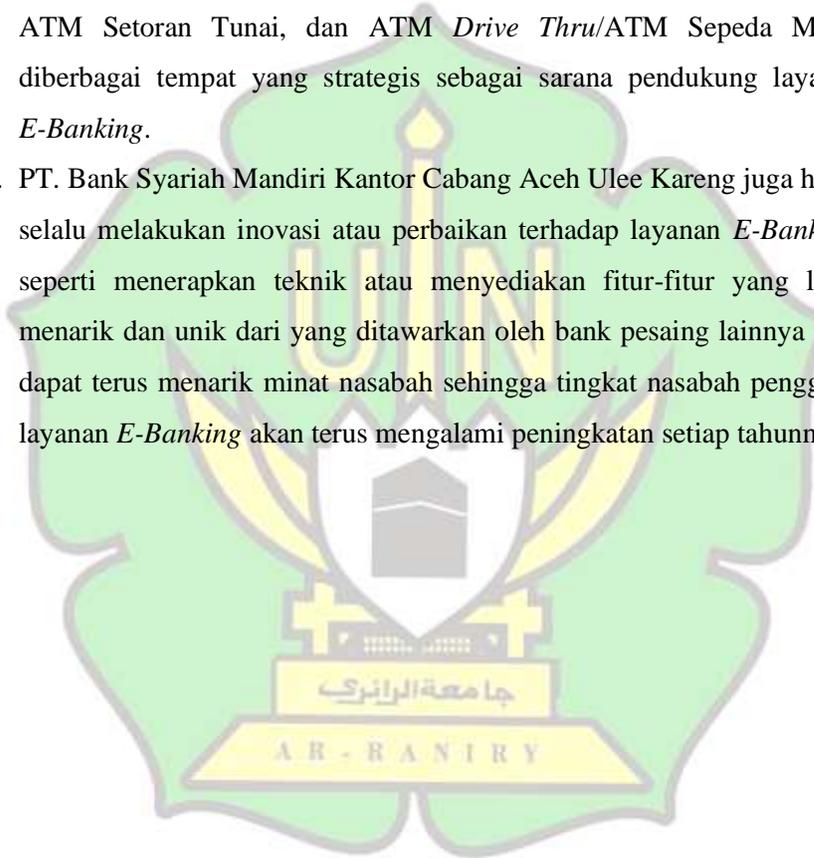
Dari pembahasan yang telah penulis uraikan pada bab-bab sebelumnya, kesimpulan yang dapat diambil ialah:

1. Prosedur registrasi maupun aktivasi layanan *E-Banking* ialah nasabah mendatangi kantor bank dan mengajukan permohonan fasilitas layanan *E-Banking* dengan syarat telah memiliki rekening tabungan di Bank Syariah Mandiri dan membawa KTP.
2. Sasaran pengguna layanan *E-Banking* ialah seluruh elemen maupun lapisan masyarakat, khususnya bagi yang menjadi nasabah BSM. Media promosi yang digunakan untuk memperkenalkan layanan *E-Banking* yaitu melalui media cetak, media elektronik, media sosial, dan dengan mengadakan sosialisasi ke berbagai tempat. Adapun keunggulan dari penggunaan layanan *E-Banking* ialah memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi tunai maupun non tunai tanpa perlu mendatangi kantor bank. Layanan *E-Banking* ini sangat efektif di kehidupan sehari-hari masyarakat, terlebih masyarakat yang mempunyai mobilitas tinggi.
3. Tingkat nasabah pengguna layanan *E-banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan, khususnya tiga tahun terakhir yaitu dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2018 adalah sebanyak 10.429 orang.

## 4.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang di ambil, maka penulis ingin memberikan beberapa saran pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng, yaitu:

1. PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng perlu mendirikan berbagai macam bentuk ATM seperti ATM Non Tunai, ATM Setoran Tunai, dan ATM *Drive Thru*/ATM Sepeda Motor diberbagai tempat yang strategis sebagai sarana pendukung layanan *E-Banking*.
2. PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng juga harus selalu melakukan inovasi atau perbaikan terhadap layanan *E-Banking*, seperti menerapkan teknik atau menyediakan fitur-fitur yang lebih menarik dan unik dari yang ditawarkan oleh bank pesaing lainnya agar dapat terus menarik minat nasabah sehingga tingkat nasabah pengguna layanan *E-Banking* akan terus mengalami peningkatan setiap tahunnya.





**UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

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

Nomor : 2283/Un.08/FEBI/PP.00.9/04/2019

**T E N T A N G**

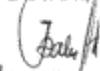
**PENETAPAN PEMBIMBING LAPORAN KERJA PRAKTIK  
MAHASISWA PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARIAH**

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

- Menimbang** :
- bahwa untuk kelancaran penulisan Laporan Kerja Praktik mahasiswa Program Studi D-III Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka dipandang perlu menunjukkan Pembimbing Laporan Kerja Praktik yang ditetapkan dengan surat keputusan Dekan,
  - bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dinilai mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Laporan Kerja Praktik pada Program Studi D-III Perbankan Syariah.
- Mengingat** :
- Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional,
  - Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
  - Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
  - Peraturan Presiden No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
  - Peraturan Menteri Agama RI No. 12 Tahun 2014, tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry;
  - Peraturan Menteri Agama RI No. 21 Tahun 2015, Tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
  - Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh 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** :
- Menunjuk Saudara (i) :
    - Azimah Dianah, SE, M.Si, Ak. .... Sebagai Pembimbing I
    - Evriyenni, SE, M.Si ..... Sebagai Pembimbing II
- untuk membimbing Laporan Kerja Praktik Mahasiswa (i) :
- N a m a : Nadia Ulfah  
 N I M : 160601088  
 Prodi : D-III Perbankan Syariah  
 J u d u l : Tingkat Penggunaan Layanan e-Banking Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng
- 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.

Ditetapkan di : Banda Aceh  
 Pada tanggal : 22 April 2019

**D e k a n,**

  
 Zaki Fudhri

**Tembusan :**

- Rektor UIN Ar-Raniry;
- Ketua Prodi D-III Perbankan Syariah;
- Dosen pembimbing yang bersangkutan
- Mahasiswa yang bersangkutan.

### LEMBAR KONTROL BIMBINGAN

Nama/NIM : Nadia Ulfah / 160601088  
 Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah  
 Judul LKP : Tingkat Penggunaan Layanan *E-Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng  
 Tanggal SK : 22 April 2019  
 Pembimbing I : Azimah Dianah, SE.,M.Si.Ak  
 Pembimbing II : Evri Yenni, SE.,M.Si

NO	TANGGAL PNYERAHAN	TANGGAL BIMBINGAN	BAB YANG DIBIMBING	CATATAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	29 / 4 - 19	2 / 5 - 19	Bab I	Perbaiki	<i>[Signature]</i>
2	6 / 5 - 19	8 / 5 - 19	Bab II	Perbaiki	<i>[Signature]</i>
3	20 / 5 - 19	20 / 5 - 19	Bab III - IV Daftar Pustaka	Perbaiki	<i>[Signature]</i>
4	23 / 5 - 19	28 / 5 - 19	Bab I - 19 Pengerjaan lap	Perbaiki	<i>[Signature]</i>
5	10 / 6 - 19	10 / 6 - 19	Bab 1- III	AcL Sudang	<i>[Signature]</i>
6					
7					

جامعة الرانير

A R - R A N I R

Mengetahui

Ketua Prodi

Dr. Nevi Hasnita, S.Ag.,M.Ag

NIP. 197711052006042003

## LEMBAR KONTROL BIMBINGAN

Nama/NIM : Nadia Ulfah / 160601088  
 Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah  
 Judul LKP : Tingkat Penggunaan Layanan *E-Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng  
 Tanggal SK : 22 April 2019  
 Pembimbing I : Azimah Dianah, SE.,M.Si.Ak  
 Pembimbing II : Evri Yenni, SE.,M.Si

NO	TANGGAL PNYERAHAN	TANGGAL BIMBINGAN	BAB YANG DIBIMBING	CATATAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	19/06 2019	19/06 2019	I - U	Berbalas ke semua menu	
2	20/06 2019	20/06 2019	-	ACC	
3					
4					
5					
6					
7					

Mengetahui  
 Ketua Prodi  
 AR-RANIRY

Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag  
 NIP. 197711052006042003



PT. Bank Syariah Mandiri  
 KC Ulee Kareng  
 Jl. T. Iskandar No. 333 A-B  
 Lam Glumpang - Ulee Kareng  
 Banda Aceh 23117  
 Telp. (0651) 637802, 637803, 637797  
 Faks. (0651) 637800  
 www.syariahmandiri.co.id

**SURAT KETERANGAN**  
**No. 21/445-3/554**

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan:

Nama : Nadia Ulfah  
 NIM : 160601088  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
 Prodi : D III Perbankan Syariah

Benar bahwa yang tersebut namanya diatas telah melakukan OJT (*On the Job Training*) pada PT BANK SYARIAH MANDIRI KC Aceh Ulee Kareng untuk penyusunan **Laporan Kerja Praktirk** yang berjudul;

**"Tingkat Penggunaan Layanan E-Banking pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Ulee Kareng"**.

Demikian surat keterangan ini di buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 25 April 2019

PT BANK SYARIAH MANDIRI  
 KC ULEE KARENG

Riva-Boer  
 Branch Manager





**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 : <http://febi.uin-ar-raniry.ac.id> | Email : febi.uin@ar-raniry.ac.id

**FORMULIR PENILAIAN**

**1. MAHASISWA YANG DINILAI**

NAMA : Nadia Ulfah  
 NIM : 160601088

**2. UNSUR PENILAIAN**

NO	UNSUR YANG DINILAI	NILAI HURUF (NH)	NILAI ANGKA (NA)	KETERANGAN
1	Kepemimpinan (Leadership)	A	87.50	
2	Kerja Sama (Cooperation)	A	90.00	
3	Pelayanan (Public Service)	A	97.50	
4	Penampilan (Performance)	A	87.50	
5	Ketelitian dan Kecermatan (Incredible Detail)	A	94.00	
6	Tanggung Jawab (Responsibility)	A	93.00	
7	Kedisiplinan (Discipline)	A	90.00	
8	Pengetahuan Ekonomi Syaria'h (Islamic Economic Knowledge)	A	86.00	
<b>Jumlah</b>			<b>725.50</b>	
<b>Rata-rata</b>			<b>A</b>	<b>90.69</b>

**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

Banda Aceh, 16 April 2019

Penilai,

Sabaruddin  
BOSM

**mandiri syaria'h**  
**KCP Ulee Kareng**

Mengetahui,  
 Ketua Prodi D-III Perbankan Syariah  
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Nur Hafidha, S.Ag., M.Ag.  
 NIP. 197711052006042003