

**LAPORAN KERJA PRAKTIK**  
**EFEKTIFITAS PENGGUNAAN *E-CHANNEL* BAGI**  
**NASABAH PADA PT. BNI SYARIAH CABANG BANDA**  
**ACEH**



**Disusun Oleh:**

**MUHAMMAD HAEKAL**  
**NIM: 041300834**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERBANKAN SYARIAH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY**  
**BANDA ACEH**  
**2017 M/1438 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](http://www.uin-arraniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis)

---

**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Muhammad Haekal  
Nim : 041300834  
Prodi : D-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 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 setelah 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,  
Yang menyatakan  
  
Muhammad Haekal



**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 D-III Perbankan Syariah

Dengan Judul:

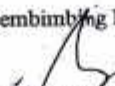
**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *E-CHANNEL* BAGI NASABAH  
PADA PT. BNI SYARIAH CABANG BANDA ACEH**

Disusun Oleh:

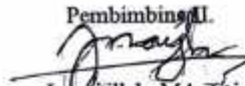
**Muhammad Haekal**  
**NIM: 041300834**

Disetujui untuk diseminarkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya  
telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan dan penyelesaian studi pada  
Program Studi Diploma III Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry


Pembimbing I,

  
**Dr. Nilam Sari, M.Ag**  
NIP: 197703172008012007

Pembimbing II,

  
**Inayatillah, MA, Ek**  
NIP: 198208042014032002

Mengetahui  
Ketua Program Studi D-III  
Perbankan Syariah,

  
**Dr. Nilam Sari, M.Ag**  
NIP: 197703172008012007

**LEMBAR PENGESAHAN HASIL SEMINAR**

**LAPORAN KERJA PRAKTIK**

Disusun Oleh:

**Muhammad Haekal**

**NIM: 041300834**

Dengan Judul:

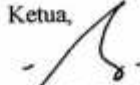
**Efektifitas Penggunaan *E-Channel* Bagi Nasabah Pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh**

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

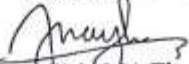
Pada Hari/Tanggal: Sabtu, 29 Juli 2017  
05 Dzulqaidah 1438 H

Di Darussalam, Banda Aceh  
Tim Penilai Laporan Kerja Praktik


Ketua,

  
Dr. Nikam Sari, M.Ag  
NIP: 197103172008012007

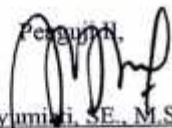
Sekretaris,

  
Inayatillah, MA, Ek  
NIP: 198208042014032002

Penguji I,

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

Penguji II,

  
Ayu Lili, SE., M.Si  
NIP: 197806152009122002

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

Prof. Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA  
NIP: 195612311987031031

## KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas segala berkah dan rahmat-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktik (LKP) yang berjudul, “**Efektifitas Penggunaan E-Channel Bagi Nasabah Pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh**”. Shalawat beiringan salam kepada pangkuan Baginda Nabi Besar Muhammad SAW., yang telah berjuang untuk menyebarkan agama Islam ke seluruh penjuru dunia.

Penulisan laporan ini merupakan salah satu tugas akhir yang harus dipenuhi oleh penulis dan merupakan syarat untuk menyelesaikan program studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan D-III Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh.

Dalam proses penyelesaian Laporan Kerja Praktik (LKP), penulis banyak mengalami kendala dan pasang surut semangat. Namun, berkat motivasi, bimbingan, dukungan, dan bantuan yang sangat berharga dari berbagai pihak, penulis akhirnya dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktik ini. Oleh karena itu, penulis sangat berterima kasih, terutama kepada :

1. Orang tua tercinta Ayahanda Drs. Muhammad Basir dan Ibunda Ir. Afneati atas setiap cinta, kasih sayang, doa, dan dukungan, baik secara moril maupun materil. Baktiku seumur hidup takkan mampu untuk membalas semua cintamu.

2. 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 penulis dalam pengurusan administrasi selama penulisan Laporan Kerja Praktik ini.
3. Dr. Nilam Sari, M.Ag selaku pembimbing I dan Inayatillah, MA., Ek selaku pembimbing II yang telah mencurahkan waktu, pikiran, dan tenaga dalam membimbing penulis. Semoga ibu selalu mendapat rahmat dan lindungan Allah SWT.
4. Dr. Nilam Sari, M. Ag selaku Ketua Program Studi Diploma III Perbankan Syariah.
5. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag selaku Sekretaris Program Studi Diploma III Perbankan Syariah.
6. Dr. Zaki Fuad, M.Ag., selaku Penasehat Akademik (PA) penulis selama menempuh pendidikan di Program Studi Diploma III Perbankan Syariah.
7. Muhammad Arifin Ph.D selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah menyetujui judul, membimbing selama penulisan bab I dan telah memberi masukan dan nasehat.
8. Seluruh dosen dan staf akademik Program Studi Diploma III Perbankan Syariah yang selama ini telah membimbing, membagikan ilmu, dan pengalaman. Terima kasih telah mendidik kami.
9. Edy Putraga selaku Pimpinan sekaligus supervisor dan seluruh karyawan dan karyawan BNI Syariah KC Banda Aceh (bang Azhari, Pak Ade, bang Madi, kak Farra, kak Dina, kak Dian, kak Diana, kak Ayu, bang Anas, bang Akbar, bang Andra dan bang Fachrial) serta kepada kawan seperjuangan ketika magang (Papy, Ichsal, Rio, dan

Vella). Terima kasih telah membimbing, berbagi ilmu, pengalaman, memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.

10. Kakakku (Banisa), adikku (Zuhrah dan Furqan) yang selalu bersedia mendengarkan keluh kesah, dan selalu memberikan dukungan kepada penulis.
11. Seluruh keluarga besar (Muhammad Ys Family dan M. Djuned Family) yang selalu memberi kasih sayang dukungan dan semangat kepada penulis selama merampungkan Laporan Kerja Praktik ini.
12. Sahabat-sahabat seperjuangan, Papy, Ichsal, Reza, Alfi, Rizki, Muksal, Adel, Hafid, Riza, Nanda, Arif, Zikrun, Mursalin, Rafit, Joan, Ardi, Sahlan, dan Rio, yang selalu menjadi tempat curahan hati, teman diskusi, memberikan masukan, bantuan dan menemani penulis selama penyusunan Laporan Kerja Praktik ini.
13. Teman-teman angkatan 2013 terkhusus unit IV dan V serta unit I, II, dan III pada umumnya yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terima kasih telah berjuang bersama-sama, berbagi semangat, persahabatan, kebersamaan, suka, dan duka selama tiga tahun menempuh pendidikan di Diploma III Perbankan Syariah. Ingatlah teman-teman, setelah kesulitan pasti ada kemudahan dan sesama teman tidak akan saling melupakan.
14. Adek-adek angkatan (2014, 2015, 2016) yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan dalam merampungkan Laporan Kerja Praktik.

Akhirnya penulis mengucapkan banyak terimakasih untuk semua pihak yang terlibat dalam membuat LKP ini, semoga semua pihak mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Penulis menyadari adanya kekurangan dari penulisan Laporan Kerja Praktik ini, maka penulis sangat mengharapkan kritikan beserta

saran untuk memperbaiki Laporan Kerja Praktik ini. Dengan segala ketulusan hati, penulis berharap semoga Laporan Kerja Praktik ini dapat memberikan kontribusi dalam dunia pendidikan umumnya, dunia perbankan khususnya, bermanfaat bagi yang membutuhkan serta mendapatkan ridha Allah SWT.

Banda Aceh, 30 Januari 2017

**Penulis**

Muhammad Haekal



## 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	
3	ت	t	18	ع	‘
4	ث		19	غ	g
5	ج	J	20	ف	f
6	ح		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	ء	’
14	ص		29	ي	y
15	ض				

## 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 : *hauula*

## 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	<i>Fat ah</i> dan <i>alif</i> atau ya	
اِ	<i>Kasrah</i> dan ya	
اُ	<i>Dammah</i> dan wau	

Contoh:

قَالَ : *q la*

رَمَى : *ram*

قِيلَ : *q la*

يَقُولُ : *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*

طلحة : *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

<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN HASIL SEMINAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>RINGKASAN LAPORAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB SATU: PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Laporan Kerja Praktik.....	2
1.3 Kegunaan Laporan Kerja Praktik.....	2
1.4 Prosedur Pelaksanaan Laporan Kerja Praktik.....	4
<b>BAB DUA: TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK.....</b>	<b>6</b>
2.1 Sejarah Singkat PT. BNI Syariah.....	6
2.2 Struktur Organisasi PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh.....	9
2.3 Kegiatan Usaha PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh.....	11
2.3.1 Penghimpunan Dana.....	12
2.3.2 Penyaluran Dana.....	14
2.3.3 Pelayanan Jasa .....	17
2.4 Keadaan Personalia PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh.....	19
<b>BAB TIGA: HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK .....</b>	<b>23</b>
3.1 Kegiatan Kerja Praktik.....	23
3.1.1 Bagian <i>Customer Service</i> .....	23
3.1.2 Bagian Operasional/Umum .....	23
3.1.3 Bagian Sales/Pembiayaan.....	24
3.2 Bidang Kerja Praktik .....	25

3.2.1 Produk-Produk <i>E-Channel</i> Pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh.....	26
3.2.2 Prosedur Layanan/Penggunaan <i>E-Channel</i> Pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh .....	27
3.2.3 Tujuan dan Sasaran Layanan <i>E-Channel</i> Pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh .....	36
3.2.4 Media Promosi Pelaksanaan Layanan <i>E-Channel</i> Pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh .....	37
3.2.5 Keunggulan Dan Efektifitas Layanan <i>E-Channel</i> Pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh .....	37
3.3 Teori Yang Berkaitan.....	38
3.3.1 Pengertian Layanan <i>E-Channel</i> .....	38
3.3.2 Landasan Hukum <i>E-Channel</i> .....	39
3.3.3 Teknik Transaksi <i>E-Channel</i> .....	39
3.3.4 Pengelolaan <i>E-Channel</i> Yang Efektif Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Pengguna <i>E-Channel</i> .....	43
3.4 Evaluasi Kerja Praktik .....	44
<b>BAB EMPAT: PENUTUP .....</b>	<b>46</b>
4.1 Kesimpulan .....	46
4.2 Saran .....	47
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>49</b>
<b>SK BIMBINGAN.....</b>	<b>50</b>
<b>LEMBAR KONTROL BIMBINGAN .....</b>	<b>51</b>
<b>SURAT KETERANGAN KERJA PRAKTIK.....</b>	<b>53</b>
<b>LEMBAR NILAI KERJA PRAKTIK .....</b>	<b>54</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>55</b>

## RINGKASAN LAPORAN

Nama : Muhammad Haekal  
NIM : 041300834  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/D-III Perbankan Syariah  
Judul : Efektifitas Penggunaan *E-Channel* Bagi Nasabah Pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh  
Tanggal sidang : 29 Juli 2017  
Tebal LKP : 55 Halaman  
Pembimbing I : Dr. Nilam Sari, M. Ag  
Pembimbing II : Inayatillah MA., Ek

PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh beralamat di jalan Tgk. H. Muhammad Daud Bereueh No. 33 C Banda Aceh. Secara resmi mulai beroperasi pada tanggal 23 April 2009 yang berfungsi sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat, dengan cara memberikan pembiayaan dan jasa-jasa bank lainnya. Perkembangan teknologi yang sangat pesat di era globalisasi saat ini telah memberikan banyak manfaat dalam kemajuan di berbagai aspek sosial. Adapun tujuan dari penulisan Laporan Kerja Praktik ini adalah untuk mengetahui efektifitas penggunaan e-channel bagi nasabah. Hasil kerja praktik yang penulis dapatkan tentang efektifitas penggunaan *e-channel* pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh sudah sesuai dengan teori yang dipeajari di bangku kuliah. Prosedur pelaksanaan layanan *E-Channel* yang terdapat di PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh telah diterapkan secara baik yaitu dengan cara mempromosikan layanan *E-Channel* ini baik secara langsung kepada masyarakat maupun secara tidak langsung. Adanya layanan E-Channel pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh cukup efektif dalam meningkatkan jumlah pengguna layanan produk perbankan dan juga menaikkan jumlah nasabah yang melakukan transaksi non keuangan maupun transaksi keuangan, serta memudahkan dalam bertransaksi melalui bank dan memberikan efektifitas waktu bagi nasabahnya. Untuk menarik minat masyarakat, PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh harus melakukan promosi tentang layanan E-Channel yang gencar kepada semua lapisan masyarakat melalui kegiatan promosi seperti periklanan melalui baliho-baliho, web khusus produk-produk, surat kabar maupun di radio.

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jumlah karyawan berdasarkan jenis kelamin pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh.....	20
Tabel 2.2 Tingkat jabatan karyawan pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh.....	21
Tabel 2.3 Tingkat pendidikan terakhir karyawan PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh.....	22



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Teknik Transaksi Internet Banking pada PT. BNI/BNI Syariah.....	45
Gambar 3.2 Teknik Layanan Mobile Banking pada PT. BNI/BNI Syariah.....	46

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : SK Bimbingan
- Lampiran 2 : Lembar Kontrol Bimbingan
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Telah Melakukan Kerja Praktik
- Lampiran 4 : Lembar Nilai Kerja Praktik
- Lampiran 5 : Daftar Riwayat Hidup

# BAB SATU

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang sangat pesat di era globalisasi saat ini telah memberikan banyak manfaat dalam kemajuan di berbagai aspek sosial. Penggunaan teknologi oleh manusia dalam membantu menyelesaikan pekerjaan merupakan hal yang menjadi keharusan dalam kehidupan. Perkembangan teknologi juga harus diikuti dengan perkembangan pada Sumber Daya Manusia (SDM).<sup>1</sup>

Teknologi merupakan suatu kemajuan bagi kalangan manusia di seluruh dunia. Kehidupan manusia tidak bisa lepas dari peran teknologi yang semakin hari semakin canggih, maju, dan makin meringankan pekerjaan manusia. Manusia sebagai pengguna teknologi harus mampu memanfaatkan teknologi yang ada saat ini, maupun perkembangan teknologi tersebut selanjutnya.<sup>2</sup>

Dalam dunia perbankan, kemajuan teknologi dapat membuat efektifitas waktu menjadi lebih cepat di dalam sistem transaksi antar nasabah dengan bank maupun nasabah dengan nasabah lainnya. Tidak perlu repot pergi ke kantor cabang yang mungkin jaraknya jauh dari rumah untuk melakukan transaksi, karena hampir seluruh bank sudah memiliki sistem layanan *E-Channel* yang memungkinkan nasabahnya mengakses atau bertransaksi dimanapun secara online.

---

<sup>1</sup>Murhada, *Pengantar Teknologi Informasi* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011) Hlm 3

<sup>2</sup>*Ibid* Hlm 4

Oleh karena itu, PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh sebagai salah satu lembaga yang bergerak di bidang keuangan dan perbankan yang memiliki fungsi untuk memudahkan dan memperlancar aktivitas kehidupan perekonomian, juga membuka layanan *E-Channel* untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi dengan cepat dan mudah serta dapat dilakukan dimana saja. Hal ini juga menjadi tantangan bagi PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh dalam menjaga nasabahnya di tengah persaingan dalam dunia perbankan, mengingat minat masyarakat yang tinggi terhadap layanan *E-Channel* dikarenakan pengguna *internet* maupun pengguna *smartphone* semakin banyak.

Berdasarkan hal di atas, penulis tertarik membahas tentang layanan *E-Channel* pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh. Penulis ingin mengamati sejauh mana efektifitas layanan ini kepada masyarakat serta pengaruhnya. Dan penulis merasa bahwa layanan *E-Channel* dapat dengan mudah diterima di kalangan masyarakat, karena pada zaman sekarang semuanya sudah serba cepat dan praktis dalam segala aspek, maka laporan ini akan dibahas dalam bentuk Laporan Kerja Praktik (LKP) dengan judul “**Efektifitas Penggunaan *E-Channel* Bagi Nasabah Pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh**”.

### **1.2 Tujuan Laporan Kerja praktik**

1. Untuk mengetahui prosedur penggunaan *E-Channel* untuk nasabah pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui efektifitas penggunaan *E-Channel* bagi nasabah pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh.

### **1.3 Kegunaan Laporan Kerja Praktik**

Hasil Laporan Kerja Praktik (LKP) berguna untuk:

1. Khazanah Ilmu Pengetahuan

Adapun kegunaan Laporan Kerja Praktik ini dalam khazanah ilmu pengetahuan yaitu dapat dijadikan sebagai sumber referensi dan pedoman bagi mahasiswa D-III Perbankan Syariah khususnya untuk mengetahui bagaimana Prosedur dan Efektifitas Pelayanan Aplikasi *E-Channel* bagi Nasabah pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh.

2. Masyarakat

Laporan kerja praktik ini dapat mejadi salah satu sumber informasi bagi masyarakat, khususnya bagi nasabah PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh untuk membantu masyarakat dalam mempergunakan Layanan *E-Channel* sehingga bisa digunakan untuk mempermudah dan mempercepat transaksi perbankan.

3. Instansi Tempat Kerja Praktik

Laporan Kerja Praktik (LKP) ini dapat menjadi acuan bagi pihak PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh dalam mengembangkan layanan *E-Channel* bagi nasabahnya. Kehidupan masyarakat yang terus mengikuti arus globalisasi dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih membuat pihak Bank harus mengikuti gaya yang serba praktis ini, jika tidak ingin kehilangan nasabahnya. Dan ini penting bagi Instansi terkait khususnya PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh mengingat persaingan antar bank sangat ketat. Bagi perbankan sendiri dengan adanya *E-Channel*, maka perputaran uang akan semakin banyak, cepat, dapat memberikan pemasukan yang lebih besar bagi bank.

#### 4. Penulis

Penulis berharap dengan Laporan Kerja Praktik ini dapat menambah silaturahmi dengan lembaga keuangan bank syariah, khususnya PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh. Penulis juga berharap dapat memahami dan menguasai prosedur layanan *E-Channel* ini sehingga bisa memudahkan dan melancarkan penulis ketika terjun di masyarakat umum nantinya, dan sehingga dapat menggali pengalaman berharga bagi penulis. Laporan Kerja Praktik juga menjadi salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan kuliah di Diploma III Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

##### **1.4 Prosedur Pelaksanaan Kerja Praktik**

Setiap mahasiswa D-III Perbankan Syariah diwajibkan untuk mengikuti Kerja Praktik sebelum menyelesaikan studinya, dalam prosedur Kerja Praktik mahasiswa dapat melakukan di berbagai lembaga keuangan syariah di kota dan juga kabupaten yang telah ditetapkan prodi.

Agar dapat mengaplikasikan teori yang penulis peroleh selama perkuliahan, maka diperlukan suatu instansi atau perusahaan yang bergerak di bidang Lembaga Keuangan Bank atau non Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Sebelum melaksanakan kerja praktik, penulis wajib mengikuti briefing atau pengarahan dari prodi. Pengarahan tersebut bertujuan untuk memberikan pemahaman awal kepada penulis tentang kondisi tempat kerja praktik, setiap harinya. Selanjutnya penulis melengkapi data-data untuk membuat surat permohonan magang ke tempat penulis ajukan, dan setelah diterima di tempat magang, penulis mencoba untuk

memahami atau belajar tentang produk-produk pada perusahaan tersebut sesuai dengan arahan yang diberikan oleh pihak perusahaan. Setiap harinya penulis juga melakukan tahap pelaporan kepada pihak universitas berupa Penulisan Laporan Harian yang disetujui oleh Supervisor di tempat penulis melakukan kerja praktik, dan ditandatangani oleh ketua Jurusan Diploma III Perbankan Syariah.

Setelah selesai melakukan Kerja Praktik (KP) penulis diwajibkan membuat Laporan Kerja Praktik (LKP) sebagai pertanggung jawaban kepada pihak universitas. Penulis berkonsultasi dengan ketua laboratorium untuk memastikan bahwa judul LKP yang diajukan telah memenuhi kriteria. Selanjutnya penulis membuat laporan awal LKP, dan setelah laporan awal LKP telah memenuhi ketentuan yang ditetapkan, kemudian sekretaris prodi memberikan dosen pembimbing dalam mempersiapkan LKP, dan penulis dapat memulai proses bimbingan dengan dosen yang telah ditentukan. Tanggung jawab pembimbing dianggap selesai setelah perbaikan LKP dilakukan pasca seminar hasil.

## **BAB DUA**

### **TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK**

#### **2.1 Sejarah Singkat PT. BNI Syariah**

Berdirinya PT. Bank Negara Indonesia merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kelahiran Negara Republik Indonesia. Pada saat sidang Dewan Menteri Republik Indonesia tanggal 19 September 1945 diputuskan untuk didirikan sebuah bank milik Negara yang berfungsi sebagai bank sirkulasi. Pada tanggal 5 Juli 1946 dengan peraturan pemerintah UU No.2 Tahun 1946, didirikanlah Bank Sentral milik Negara Republik Indonesia dengan nama Bank Negara Indonesia (BNI) atau disebut juga dengan “Bank Pembangunan”.<sup>3</sup>

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Berlandaskan pada Undang-undang No. 10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Unit Usaha Syariah adalah unit kerja Syariah di kantor pusat konvensional PT. BNI (Persero) Tbk, yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang syariah. Sejak terbentuknya Unit Usaha Syariah pada tahun 2000, PT. BNI (Persero) Tbk telah berhasil membuka 65 Kantor Cabang Syariah.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup>*Sejarah BNI*, 2016. Diakses melalui situs: <http://www.bni.co.id/sejarah-bni> pada tanggal 9 Desember 2016

<sup>4</sup>Sejarah Singkat BNI Syariah, 2016. Diakses melalui situs: [http://www.bnisyariah.co.id/sejarah\\_bni\\_syariah](http://www.bnisyariah.co.id/sejarah_bni_syariah) pada tanggal 12 Desember 2016



UUS BNI terus berkembang hingga pada pertengahan tahun 2010 telah memiliki 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu. Di samping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channeling*) dengan lebih kurang 1500 *outlet* yang tersebar luas di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari Dewan Pengawas Syariah (DPS) sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT BNI Syariah, dalam *Corporate Plan* UUS BNI tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No. 19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat. Hingga Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 Payment Point<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup>*Ibid.*

BNI Syariah terus berupaya meningkatkan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan memperluas jaringan ke berbagai daerah. Hal ini ditandai dengan dibukanya Kantor Cabang Syariah di Aceh, yaitu PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh dan PT. BNI Syariah Kantor Cabang Lhoksemawe. PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh merupakan kantor Cabang yang ke-25 didirikan di Indonesia. PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh secara resmi mulai beroperasi pada tanggal 23 April 2009 yang beralamat di Jalan Tgk. H. Muhammad Daud Bereueh No. 33 C Banda Aceh.

PT. BNI Syariah memiliki visi dan misi yang menjadi pedoman dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Adapun Visi PT. BNI Syariah adalah menjadikan Bank Syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja. Sedangkan Misi PT. BNI Syariah yaitu memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan, memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah, memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor, menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah, dan menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.<sup>6</sup>

Dalam menjalankan kewajibannya yang berpedoman pada dasar hukum syariah, PT. BNI Syariah juga memiliki tata nilai yang menjadi panduan dalam setiap perilakunya. Tata nilai ini dirumuskan dalam budaya kerja PT. BNI Syariah yaitu amanah dan jamaah. Dalam budaya kerja insan PT. BNI Syariah amanah didefinisikan sebagai menjalankan tugas dan kewajiban dengan penuh tanggung jawab untuk memperoleh

---

<sup>6</sup>*Visi dan Misi BNI Syariah*, 2016. Diakses melalui situs: <http://www.bnisyariah.co.id/visi-dan-misi> pada tanggal 12 Desember 2016

hasil yang optimal. Nilai amanah ini tercermin dalam budaya kerja insan PT. BNI Syariah yaitu, jujur dan menepati janji, bertanggung jawab, bersemangat untuk menghasilkan karya terbaik, bekerja ikhlas, mengutamakan niat ibadah, dan melayani melebihi harapan.

Jamaah adalah perilaku kebersamaan umat islam dalam menjalankan segala sesuatu yang sifatnya ibadah dengan mengutamakan kebersamaan dalam suatu kepemimpinan. Dalam budaya kerja PT. BNI Syariah, jamaah didefinisikan bersinergi dalam menjalankan tugas dan kewajiban. Budaya ini dijabarkan dalam perilaku utama yaitu, peduli dan berani memberi maupun menerima umpan balik yang konstruktif, membangun sinergi secara profesional, membagi pengetahuan yang bermanfaat, memahami keterkaitan proses kerja, dan memperkuat kepemimpinan yang efektif.<sup>7</sup>

## **2.2 Struktur Organisasi PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh**

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 efektifitas dari tiap karyawan serta unit kerja melalui program kerja dan kegiatan operasional yang terperinci serta jelas agar dapat sukses demi tercapainya tujuan perusahaan.

Adapun struktur organisasi PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh adalah sebagai berikut:

1. *Branch Manager*, bertugas menetapkan rencana kerja dan anggaran sasaran usaha, tujuan yang akan dicapai, strategi dan

---

<sup>7</sup>*Ibid.*

rencana program pelaksanaan dan menyelia secara langsung unit-unit kerja menurut bidang tugasnya di wilayah kerjanya sejalan dengan sistem dan prosedur yang berlaku.

2. *Operational Manager*, bertugas memberi dukungan pada pimpinan cabang syariah dan bekerja sama dalam mengorganisasikan serta mengelola dan memberikan pelayanan dan juga memastikan berjalannya program peningkatan budaya pelayanan dari kantor pusat PT. BNI Syariah.
3. Bagian Umum, bertugas mendata dan mendokumentasikan surat masuk dan surat keluar, menyusun rancangan program-program bagi karyawan, mengatur jadwal pelaksanaannya, dan memenuhi segala perlengkapan yang diperlukan oleh kantor guna kegiatan bank berjalan dengan kondusif.
4. *Financing Administration*, bertugas mencatat segala transaksi yang berhubungan dengan pelaksanaan akad dari jenis pembiayaan yang telah disetujui pihak pimpinan dan manajemen bank untuk dikelola dananya melalui pembiayaan kepada nasabah, proses pembuatan akad nasabah pembiayaan.
5. Unit *Sales*, bertugas untuk mencari nasabah sebanyak-banyaknya, sehingga mampu menghimpun dana dari pihak ketiga.
6. Pembiayaan, bertugas untuk kegiatan pemasaran terhadap produk-produk pembiayaan dan melakukan verifikasi kebenaran dan kelengkapan data dari nasabah yang ingin mengambil atau sedang mengajukan permohonan pembiayaan.
7. *Teller*, bertugas dalam melayani transaksi penyetoran dan penarikan uang tunai maupun non tunai, penukaran uang, melayani kiriman uang antar bank (*kliring*).

8. *Customer Service (CS)*, bertugas melayani masyarakat yang ingin membuka rekening, giro, deposito dan produk-produk yang lain sesuai dengan keinginan para calon nasabahnya, CS juga menangani yang berkenaan dengan keluhan nasabah yang berhubungan dengan produk dan jasa bank.
9. *Back Office*, menjalankan semua proses administrasi seluruh transaksi umum agar semua tercatat dan terdokumentasi dengan baik, memonitori stok persediaan barang di gudang, dan mensupport bagian teknik komputerisasi dan ATM.
10. *Remedial Recovery*, bertugas dalam hal penyelesaian pembiayaan nasabah yang bermasalah baik penyelesaian secara kekeluargaan maupun secara hukum.
11. Bagian kebersihan dan keamanan kantor:
  - 1) *Office boy*, bertugas menjaga kebersihan kantor untuk kenyamanan karyawan dan nasabah, serta membantu kru lain ketika dibutuhkan.
  - 2) *Security*, bertugas untuk menjaga keamanan kantor, memantau setiap nasabah yang keluar masuk kantor, serta selalu siap untuk menghadapi situasi yang terjadi.
  - 3) *Driver*, bertanggung jawab dalam hal transportasi, mengantar dan menjemput karyawan ketika diperlukan, dan juga memelihara kendaraan kantor.<sup>8</sup>

### **2.3 Kegiatan Usaha PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh**

Setiap instansi atau perusahaan tentu memiliki kegiatan usaha dalam rangka menghasilkan produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan

---

<sup>8</sup>Bagian Umum dan Keuangan PT. BNI Syariah, Struktur Keorganisasian PT. BNI Syariah KC Banda Aceh Periode April 2016, tanggal 3 Desemberl 2016.

individu, usaha kecil, dan institusi. Adapun kegiatan usaha yang dilakukan PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana dan pelayanan jasa lainnya. Beberapa produk yang tersedia di PT. BNI Syariah diantaranya :

### **2.3.1 Penghimpunan Dana**

Adapun produk penghimpunan dana yang ditawarkan oleh BNI Syariah adalah sebagai berikut:<sup>9</sup>

#### **1. Tabungan iB Baitullah Hasanah**

Tabungan iB Baitullah Hasanah adalah tabungan dengan akad *mu h rabah* atau *wad 'ah* yang dipergunakan sebagai sarana untuk mendapatkan kepastian porsi berangkat menunaikan ibadah Haji (Reguler/Khusus) dan merencanakan ibadah Umrah sesuai keinginan penabung dengan sistem setoran bebas atau bulanan dalam mata uang Rupiah dan USD.

#### **2. Tabungan iB Prima Hasanah**

Tabungan iB Prima Hasanah adalah tabungan dengan akad *mu h rabah* yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi Nasabah segmen *high networth individuals* secara perorangan dalam mata uang rupiah dan bagi hasil yang lebih kompetitif.

#### **3. Tabungan iB Bisnis Hasanah**

Tabungan iB Bisnis Hasanah adalah tabungan dengan akad *mu h rabah* yang dilengkapi dengan detil mutasi debit dan kredit pada buku tabungan dan bagi hasil yang lebih kompetitif

---

<sup>9</sup>*Kategori Produk Tabungan*, 2016. Diakses melalui isitus :<http://www.bnisyariah.co.id/kategori-produk/tabungan> pada tanggal 9 Desember 2016.

dalam mata uang Rupiah. Tabungan ini dilengkapi dengan kartu ATM *gold* dan fasilitas *executive lounge*.

4. Tabungan iB Hasanah

Tabungan iB Hasanah adalah tabungan transaksional dengan akad *mu h rabah* atau *wad 'ah* yang dilengkapi dengan kartu ATM/Debit serta didukung *e-banking* seperti, *SMS banking*, *internet banking* dan *phone banking* dengan berbagai fasilitas serta kemudahan dalam mata uang Rupiah.

5. Tabungan iB Tunas Hasanah

Tabungan iB Tunas Hasanah adalah tabungan dengan akad *wad 'ah* yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun. Tabungan ini disertai dengan kartu ATM atas nama anak dan SMS notifikasi ke orang tua.

6. Tabungan iB Tapenas Hasanah

Tabungan iB Tapenas Hasanah (BNI Syariah Tabungan Rencana) adalah tabungan berjangka dengan akad *mu h rabah* untuk perencanaan masa depan yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan sistem setoran bulanan yang bermanfaat untuk membantu menyiapkan rencana masa depan seperti rencana liburan, ibadah umrah, pendidikan ataupun rencana masa depan lainnya.

7. TabunganKu iB

TabunganKu iB adalah produk simpanan dana dari Bank Indonesia yang dikelola sesuai dengan prinsip syariah dengan akad *wad 'ah* dalam mata uang Rupiah untuk meningkatkan kesadaran menabung masyarakat.

8. Giro iB Hasanah

Giro iB Hasanah (BNI Syariah Giro) adalah titipan dana dari pihak ketiga yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wad'ah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek, Bilyet Giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindahbukuan untuk menunjang bisnis usaha kecil atau usaha perorangan.

#### 9. Deposito iB Hasanah

Deposito iB Hasanah (BNI Syariah Deposito) adalah investasi berjangka yang dikelola berdasarkan prinsip syariah yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan, dengan menggunakan akad *mu h rabah*

### 2.3.2 Penyaluran Dana

Adapun produk penyaluran dana yang ditawarkan oleh BNI Syariah adalah sebagai berikut:<sup>10</sup>

#### 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 BNI Syariah.

##### 1) Griya iB Hasanah

Griya iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif dengan akad *mur ba ah* (jual beli) yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi rumah (termasuk ruko, rusun, rukan, apartemen dan sejenisnya), dan membeli tanah kavling serta rumah indent, yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan

---

<sup>10</sup>Buku Pedoman Perusahaan Pembiayaan Kecil Syariah II, hlm. 18



pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing calon. Pembiayaan ini menggunakan sistem angsuran tetap hingga akhir masa pembiayaan sehingga memudahkan nasabah mengelola keuangannya.

2) Fleksi iB Hasanah

Fleksi iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif bagi pegawai/karyawan perusahaan/lembaga/instansi dengan akad *mur ba ah* (jual beli) untuk pembelian barang atau akad *ijarah* (sewa) untuk penggunaan jasa antara lain pengurusan biaya pendidikan, perjalanan ibadah Umrah, travelling, pernikahan dan lain-lain.

3) Multiguna iB Hasanah

Multiguna iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif dengan akad *mur ba ah* (jual beli) yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian barang kebutuhan konsumtif dan/atau jasa sesuai prinsip syariah dengan disertai agunan berupa *fixed asset* seperti tanah dan bangunan yang ditinggali berstatus SHM atau SHGB dan bukan barang yang dibiayai.

4) Oto iB Hasanah

Oto iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif dengan akad *mur ba ah* (jual beli) yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian kendaraan bermotor dengan agunan kendaraan bermotor yang dibiayai dengan pembiayaan ini.

5) Pembiayaan Emas iB Hasanah

Pembiayaan Emas iB Hasanah (BNI Syariah Kepemilikan Emas) merupakan fasilitas pembiayaan dengan akad *mur ba ah* (jual beli) yang diberikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang diangsur secara pokok setiap bulannya.

6) Gadai Emas iB Hasanah

Gadai Emas iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan sebagai solusi bagi nasabah guna keperluan jangka pendek dan mendesak seperti kebutuhan hari raya dan keperluan jangka pendek lainnya. Akad yang digunakan adalah akad *Qard, Rahn* dan *Ijarah*.

7) iB Hasanah Card

iB Hasanah Card adalah fasilitas kartu pembiayaan berbasis syariah yang berfungsi sebagai kartu kredit sehingga dapat diterima diseluruh tempat bertanda *Master Card* dan semua ATM yang bertanda CIRRUS dapat diakses diseluruh penjuru dunia.

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 BNI Syariah.

1) iB Hasanah Tunas Usaha

iB Hasanah Tunas Usaha adalah fasilitas pembiayaan produktif yang diberikan untuk usaha yang *feasible* namun

belum *bankable* guna memenuhi kebutuhan modal kerja atau investasi.

2) Wirausaha iB Hasanah

Wirausaha iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk pertumbuhan usaha yang *feasible* guna memenuhi kebutuhan modal kerja atau investasi.

3) Usaha Kecil iB Hasanah

Usaha Kecil iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan produktif yang diberikan untuk pengembangan usaha produktif yang *feasible* guna memenuhi kebutuhan modal kerja atau investasi usaha.<sup>11</sup>

### 2.3.3 Pelayanan Jasa

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.<sup>12</sup> Begitu pula dengan BNI Syariah yang memberikan pelayanan jasa kepada nasabahnya melalui:

1. *Payment Center*, merupakan kerjasama BNI Syariah 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 BNI Syariah atas dasar perintah dari

---

<sup>11</sup>Brosur BNI Syariah 2016

<sup>12</sup>Ismail., Perbankan Syariah, Edisi Pertama (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), hlm. 42.

instansi/perusahaan pembayar gaji untuk mendebet rekeningnya dan mengkredit rekening karyawannya.

3. *E-Banking* iB Hasanah

Melalui fasilitas *e-banking* iB Hasanah ini nasabah dapat menikmati berbagai macam kemudahan dan kenyamanan transaksi perbankan selama 24 jam, seperti:

- 1) *SMS Banking*, melalui fasilitas *SMS Banking* BNI Syariah nasabah dapat menikmati layanan banking melalui ponsel pribadi dengan melakukan “*Register E-Channel*” di ATM BNI serta aktivasi transaksi *financial* di kantor cabang maupun cabang pembantu BNI Syariah terdekat.
- 2) *Internet Banking*, merupakan fasilitas dengan berbagai fitur kemudahan seperti cek saldo, transfer, pembayaran berbagai tagihan seperti pembayaran listrik, air, televisi, pembelian pulsa, dan lainnya.
- 3) *ATM*, merupakan layanan jasa perbankan 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, pembayaran tiket pesawat, serta pembayaran tagihan di ATM seluruh Indonesia maupun ATM berlogo CIRRUS di seluruh dunia.
- 4) *Transfer*, merupakan suatu kegiatan jasa bank untuk memindahkan sejumlah dana tertentu sesuai dengan perintah pemberi amanat yang ditujukan untuk keuntungan seseorang yang ditunjuk sebagai penerima transfer.

- 5) *Inkaso*, merupakan pemberian kuasa kepada bank oleh nasabah (baik perusahaan maupun perorangan) untuk melakukan pengiriman dan penagihan terhadap surat-surat berharga (baik yang berdokumen maupun yang tidak berdokumen) yang harus dibayar setelah pihak yang bersangkutan (pembayaran atau tertarik) berada ditempat lain (dalam atau luar negeri) menyetujui pembayarannya.
- 6) BI-RTGS, merupakan sistem transfer dana elektronik antar peserta dalam mata uang Rupiah yang penyelesaiannya dilakukan secara seketika pertransaksi secara individual.

#### **2.4 Keadaan Personalia PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh**

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. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh 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.

Keadaan personalia yang ada pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh jika dilihat berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat berdasarkan tabel berikut

Tabel 2.1 Jumlah karyawan berdasarkan jenis kelamin pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh.

No	Jenis Kelamin	Jumlah Karyawan
1	Laki- Laki	31
2	Perempuan	8
	<b>Jumlah</b>	<b>39</b>

Sumber : PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh 2016

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah karyawan laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan jumlah karyawan perempuan. Diantaranya terdiri dari 31 karyawan laki-laki dan 8 karyawan perempuan. Total jumlah pegawai keseluruhan berjumlah 39 orang.

Kemudian jika dilihat dari tingkat jabatan karyawan dapat dilihat berdasarkan tabel berikut:

Tabel 2.2 Tingkat Jabatan Karyawan pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh.

No	Jabatan Karyawan	Jumlah Karyawan	
		Laki -Laki	Wanita
1	<i>Branch Manager</i>	1	-
2	<i>Branch Internal Control</i>	1	-
3	<i>Operational Manager</i>	1	-
4	<i>Customer Service Head</i>	1	-
5	<i>Sales Head</i>	1	-
6	<i>Back Office Head</i>	3	-
7	<i>Financing Head</i>	1	2
8	<i>Processing Administration</i>	3	-

	<i>Head</i>		
9	<i>Customer Service</i>	-	2
10	<i>Teller</i>	-	3
11	<i>Sales</i>	5	1
12	<i>Recovery &amp; Remedial Head</i>	2	-
13	<i>Office Boy</i>	2	-
14	<i>Security</i>	6	-
15	<i>Driver</i>	4	-
	<b>JUMLAH</b>	<b>31</b>	<b>8</b>

Sumber : PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh 2016

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat jabatan karyawan terdiri dari beberapa macam. Diantaranya terdiri dari satu orang laki-laki sebagai *Branch Manager* (BM), satu orang laki-laki *Branch Internal Control* (BIC), satu orang laki-laki *Operational Manager* (OM), satu orang laki-laki *Customer Service Head* (CSH), tiga orang perempuan *Teller*, dua orang perempuan *Customer Service*, tiga orang laki-laki *Back Office Head* (umum), tiga orang laki-laki *Processing Administration Head* (operasional), satu orang laki-laki dan dua orang perempuan *Financing Head* (pembiayaan), satu orang *Sales Head*, lima orang laki-laki dan satu orang wanita *Sales*, dua orang laki-laki *Recovery & Remedial Head* (RRH), dua orang laki-laki *Office Boy* (OB), enam orang laki-laki *Security*, dan empat orang laki-laki *Driver*.

Kemudian jika dilihat berdasarkan tingkat pendidikan terakhir para karyawan, dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 2.3 Tingkat Pendidikan Terakhir Karyawan PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh.

<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah</b>
S2	7
S1	26
D3	6
<b>JUMLAH</b>	<b>39</b>

*Sumber : PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh 2016*

Berdasarkan tabel di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum pendidikan terakhir pegawai PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda-beda, mulai lulusan D3, S1, dan S2. Diantaranya terdiri dari 6 karyawan lulusan D3, 26 karyawan lulusan S1, dan 7 karyawan lulusan S2. Umur Karyawan PT. Syariah Kantor Cabang Banda Aceh 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.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup>Wawancara dengan T. Trisna Viska, *Back Office Head* PT. BNI Syariah KC Banda Aceh pada tanggal 12 November 2016.



## **BAB TIGA**

### **HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK**

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

Selama menjalani *job training* pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh, penulis ditempatkan di beberapa bidang berdasarkan jadwal yang telah ditentukan. Banyak kegiatan yang telah penulis lakukan, diantaranya adalah sebagai berikut :

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

Pada bagian *Customer Service* penulis ditempatkan selama 2 minggu. Adapun kegiatan yang dilakukan di bagian *Customer Service* antara lain :

1. Mempelajari pengisian formulir pembukaan rekening.
2. Meregister ATM dan buku tabungan baru.
3. Memilah formulir pembukaan rekening nasabah sesuai bulan.
4. Memilah kartu ATM baru yang masih kosong agar nomor kartu berurutan.
5. Mengisi buku register pembukaan rekening tabungan.
6. Memeriksa dan memilah formulir pembukaan rekening nasabah sesuai dengan jenis tabungan yang dibuka.
7. Menginput daftar nama nasabah.
8. Melengkapi data nasabah di formulir pembukaan rekening.
9. Memisahkan surat ucapan terimakasih dari formulir pembukaan rekening.

##### **3.1.2 Bagian Operasional/Umum**

Pada bagian Operasional/Umum penulis ditempatkan selama 2 minggu. Kegiatan yang penulis lakukan pada bagian Operasional/Umum diantaranya :

1. Meregister premi asuransi nasabah.
2. Memilah akad pembiayaan yang asli dan *copy-an*.
3. Meregister surat masuk dan keluar.
4. Memilah *voucher* dan berkas karyawan PT. BNI Syariah.
5. Menyeleksi surat lamaran kerja yang masuk di PT. BNI Syariah.
6. Menginput *database* surat lamaran kerja.
7. Meregister kartu pengawasan biaya.
8. Menginput daftar gaji lembur karyawan PT. BNI Syariah.
9. Menginput data nasabah Talangan Haji.
10. Mengfotokopi formulir nasabah yang akan membuka pembiayaan.
11. Menginput absen pegawai

### **3.1.3 Bagian Sales/Pembiayaan**

Penulis ditempatkan dibagian Sales/Pembiayaan selama 2 minggu. Kegiatan yang dilakukan pada bagian sales/pembiayaan yaitu :

1. Meregistrasi ulang mahasiswa/mahasiswi angkatan 2015/2016 untuk pengisian KRS *online*.
2. Mengecek buku tabungan nasabah yang sudah tercetak.
3. Menyusun buku tabungan nasabah dari Rumah Sakit Umum Zainal Abidin (RSUZA).
4. Memasarkan produk terbaru PT. BNI Syariah di Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional (BKKBN).

5. Memeriksa daftar buku tabungan milik nasabah yang belum dibagikan.
6. Menginput daftar nama nasabah dari Universitas Lembaga Ilmu Pengetahuan Islam dan Arab (LIPIA).
7. Membagikan buku tabungan nasabah di Rumah Sakit Umum Zainal Abidin (RSUZA).
8. Mengisi formulir pembukaan rekening tabungan nasabah.
9. Menyetor uang nasabah ke *teller*.
10. Menyusun bukti serah terima buku tabungan nasabah dari Rumah Sakit Umum Zainal Abidin (RSUZA).
11. Menghubungi nasabah dari Rumah Sakit Umum Zainal Abidin (RSUZA).
12. Menginput berkas kerja sama antara Bank dan Nasabah terkait bidang umrah.
13. Mengunjungi setiap instansi/perusahaan guna untuk memasarkan produk PT. BNI Syariah.
14. Membagikan buku tabungan ke Universitas Lembaga Ilmu Pengetahuan Islam dan Arab (LIPIA).
15. Menginput data pembukaan rekening tabungan nasabah dari Rumah Sakit Umum Zainal Abidin (RSUZA).
16. Menulis data nasabah yang ingin membuka pembiayaan konsumtif.

### **3.2 Bidang Kerja Praktik**

Selama menjalani kerja praktik di PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh penulis ditempatkan di setiap bidang kegiatan yang ada di PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh. Namun penulis

tertarik mengangkat judul atau topik tentang pelayanan jasa yang ada di PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh.

Tujuan penulis membuat laporan kerja praktik adalah untuk mengetahui bagaimana efektifitas layanan *E-Channel* yang dilakukan oleh PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh terhadap nasabah.

### **3.2.1 Produk-Produk *E-Channel* Pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh**

Adapun Produk-Produk *E-Channel* Pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh adalah sebagai berikut<sup>14</sup> :

- 1) *SMS Banking*, melalui fasilitas *SMS Banking* BNI Syariah nasabah dapat menikmati layanan *Banking* melalui ponsel pribadi dengan melakukan “*Register E-Channel*” di ATM BNI serta aktivasi transaksi *financial* di kantor cabang maupun cabang pembantu BNI Syariah terdekat.
- 2) *Phone Banking*, melalui fasilitas *Phone Banking* BNI Syariah nasabah dapat leluasa mendapatkan informasi serta pelayanan langsung dari bank dengan berbicara langsung dengan pihak BNI *Call Center*.
- 3) *Mobile Banking*, merupakan layanan dari perbankan yang dapat dilakukan melalui telepon genggam berbasis *smartphone* seperti *Blackberry*, *Android* dan *iOS* dengan mengunduh layanann aplikasinya terlebih dahulu.
- 4) *Internet Banking*, merupakan fasilitas dengan berbagai fitur kemudahan seperti cek saldo, transfer, pembayaran berbagai tagihan seperti pembayaran listrik, air, televisi, pembelian pulsa, dan lainnya.

---

<sup>14</sup>Wawancara dengan Dina Febrina, *Customer Service* PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh, pada tanggal 6 Januari 2017.

- 5) ATM, merupakan layanan jasa perbankan 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, pembayaran tiket pesawat, serta pembayaran tagihan di ATM seluruh Indonesia maupun ATM berlogo CIRRUS di seluruh dunia.

### **3.2.2 Prosedur Layanan/Penggunaan *E-Channel* Pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh**

Adapun prosedur penggunaan *E-Channel* pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh adalah sebagai berikut :<sup>15</sup>

#### 1) *SMS Banking*

Melakukan transaksi perbankan sekarang dapat dilakukan dimana saja dengan menggunakan ponsel. *SMS Banking* merupakan fasilitas layanan perbankan yang memudahkan untuk melakukan isi ulang pulsa, transfer sampai bayar tagihan Kartu Kredit BNI seperti SMS biasa. Adapun prosedur bagi Nasabah untuk menjadi pengguna *SMS Banking* ada 2 cara, yaitu sebagai berikut :

- a) Melalui ATM (khusus transaksi non *financial*), prosedurnya seperti berikut :
  - a. Mendaftar di ATM, masuk ke menu “*Registrasi E-Channel*”, pilih *SMS Banking*, kemudian masukkan nomor ponsel dan buat sendiri nomor PIN *Banking* (minimal 6 digit).

---

<sup>15</sup>*Kategori Layanan 24 Jam*, 2017. Diakses melalui situs: <http://www.bnisyariah.co.id/kategori-layanan24jam> pada tanggal 10 Januari 2017.

- b. Setelah berhasil melakukan registrasi di ATM, kemudian akan mendapatkan struk registrasi dari ATM dan ponsel akan menerima SMS sukses registrasi dari 3346
  - c. Layanan SMS *Banking* telah dapat digunakan.
- b) Melalui cabang terdekat (khusus transaksi *financial*), prosedurnya seperti berikut :
- a. Datang ke cabang terdekat dengan membawa kartu identitas diri (KTP, SIM, Passport), dan bukti kepemilikan rekening atau BNI *Card*. Kemudian petugas akan membantu untuk melakukan proses registrasi dan aktivasi SMS *Banking*.

Layanan SMS *Banking* dapat digunakan untuk transaksi non *financial* seperti cek saldo, mutasi rekening dan informasi tagihan (kartu kredit, Telkom, Kartu Halo, Matrix, Star One, Xplor, Flexy dan Speedy), perubahan nomor PIN SMS *Banking* dan fasilitas umum. Layanan SMS *Banking* juga dapat digunakan untuk transaksi *financial* seperti transfer antar rekening BNI Syariah atau BNI, pembelian voucher prabayar, pembayaran tagihan Halo Telkomsel, Flexi dan Speedy serta pembayaran tagihan Hasanah *Card*.

Dalam layanan SMS *Banking*, nasabah akan dikenakan biaya Rp 500,00 per sms (Khusus Telkomsel) dan Rp 2000,00 (Khusus Operator Lain). Dan pihak bank akan mengirim SMS notifikasi sebagai bukti bahwa transaksi telah dilakukan. Cara aman bertransaksi melalui SMS *Banking* diantaranya pastikan nomor ponsel yang terdaftar pada layanan SMS *Banking* nomor ponsel pribadi. Apabila nomor ponsel yang terdaftar pada SMS

*Banking* hilang harap hubungi BNI *Call* atau kantor cabang terdekat. SMS notifikasi atau *Sent item* sebaiknya dihapus setelah melakukan transaksi demi keamanan.

## 2) *Phone Banking*

Layanan *Phone Banking* menjamin keleluasaan dan kepuasan dalam mendapatkan segala informasi dan melakukan transaksi perbankan tanpa harus beranjak dari tempat dengan jaminan privasi yang tinggi, serta tidak dibatasi ruang waktu dan gerak. Untuk segala pertanyaan atau bantuan secara pribadi, bias berbicara langsung dengan *customer representative*.

Untuk bisa akses ke *Phone Banking*, daftarkan terlebih dahulu menjadi anggota *Phone Banking* dengan persyaratan yang harus dipenuhi sebagai berikut:

- a. Memiliki rekening Tabungan BNI Syariah (Tabungan iB Hasanah, Tabungan iB Hasanah, dll) dan Giro Perorangan.
- b. Mengisi formulir aplikasi dan menandatangani di atas materai Rp 6000
- c. Melampirkan fotokopi KTP, halaman depan buku tabungan. Dan bagi pemegang rekening giro perorangan melampirkan rekening Koran.
- d. Apabila sudah memiliki rekening tabungan BNI Syariah, maka akan otomatis menjadi anggota BNI *Phone Banking*.
- e. Setelah menjadi anggota *Phone Banking*, lakukan registrasi melalui BNI ATM dengan cara :
- f. Masukkan BNI *Card* dan PIN.
- g. Pilih menu “*Registrasi E-Channel*”
- h. Pilih menu “*BNI PhonePlus*”

- i. Tentukan 4 digit PIN BNI *Phone Banking*.
- j. Proses registrasi telah sukses dan akan memperoleh receipt.

Cara menggunakan *Phone Banking* bisa langsung menghubungi nomor telepon BNI *CALL* : 1500046 atau melalui HP 021-1500046 atau 688888. Adapun layanan yang diperoleh dari *Phone Banking* yaitu memperoleh informasi perbankan seperti info produk-produk BNI Syariah, info nisbah atau bagi hasil produk-produk BNI Syariah, dan lokasi cabang BNI Syariah. Layanan *Phone Banking* juga bisa melakukan transaksi perbankan yang non keuangan seperti mengecek saldo rekening ataupun mutasi rekening, dan juga transaksi keuangan seperti transfer antar rekening BNI Syariah atau BNI, transfer ke bank lain melalui fasilitas kliring, pembelian *voucher* prabayar, pembayaran tagihan Halo Telkomsel, Flexi dan Speedy, serta pembayaran tagihan *Hasanah Card*.

### 3) *Internet Banking*

*Internet Banking* merupakan layanan perbankan 24 jam. Dengan menggunakan komputer dan terkoneksi dengan jaringan *Internet*, kita sudah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan dengan mudah, nyaman, dan aman. *Internet Banking* tidak hanya memberikan kenyamanan namun juga kemudahan karena menu-menu pada *Internet Banking* dapat digunakan tanpa harus memiliki keterampilan khusus, serta aman karena *Internet Banking* dilengkapi dengan sistem keamanan berlapis dan dilengkapi dengan token (alat yang mengeluarkan angka-angka *password* yang selalu berganti setiap kali melakukan transaksi keuangan)



Untuk mendapatkan fasilitas *Internet Banking* hanya perlu memiliki BNI Syariah *Card* dan melakukan registrasi di ATM, khusus untuk transaksi non keuangan. Sedangkan untuk melakukan transaksi keuangan, cukup datang ke kantor-kantor cabang BNI ataupun kantor cabang BNI Syariah terdekat untuk mendapatkan token. Adapun prosedur untuk menjadi Pengguna *Internet Banking* adalah sebagai berikut :

- a. Melakukan Registrasi menggunakan BNI Syariah *Card* (Kartu Mahasiswa/Kartu Pegawai) di ATM melalui menu “Registrasi *E-Channel*”, dan buat 6 angka PIN Registrasi *Internet Banking*.
- b. Melakukan aktivasi *Internet Banking* dengan cara akses layanan *Internet Banking* personal melalui [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id) atau [www.bni.co.id](http://www.bni.co.id). Untuk pengguna baru, ikuti panduan dan jika sudah registrasi *Internet Banking* via ATM, masukkan 16 angka nomor BNI Syariah *Card* dan PIN Registrasi *Internet Banking*. Bacalah dengan teliti syarat dan ketentuan *Internet Banking* dan beri *Tickmark* pada kotak tanda persetujuan. Kemudian buatlah *User ID* dan *Password* sesuai dengan ketentuan format.
- c. Gunakan *User ID* dan *Password* untuk login pada layanan *Internet Banking* dan langsung dapat melakukan transaksi non finansial seperti informasi saldo dan mutasi rekening.
- d. Untuk bisa melakukan transfer dana, membayar tagihan dan transaksi finansial dan tagihan lainnya, harus memiliki BNI *Electronic Secure (e-Secure)* atau *Mobile Secure (m-Secure)* yaitu alat pengaman tambahan (token/aplikasi pada

*smartphone*) untuk menghasilkan kombinasi angka yang selalu berubah (*dynamic PIN*).

Cara memperoleh *e-Secure* atau menginstal *m-Secure* pada *smartphone* secara instant melalui *Customer Service* di cabang terdekat dengan membawa kartu identitas diri (KTP, SIM, *Passport*) dan bukti kepemilikan rekening perorangan (Tabungan iB Hasanah) atau BNI Syariah *Card*. Kemudian petugas cabang akan membantu untuk melakukan proses registrasi dan aktivasi *Internet Banking* dan *e-Secure*. *User ID* dan *password Internet Banking* dan memakai *e-Secure* untuk digunakan bertransaksi finansial melalui website *Internet Banking* ([www.ibank.bni.co.id](http://www.ibank.bni.co.id)).

Adapun layanan yang didapatkan melalui *Internet Banking* yaitu dapat melakukan berbagai transaksi non keuangan seperti mengecek saldo rekening, melihat mutasi rekening dan mencetak rekening koran. *Internet Banking* juga dapat melakukan berbagai transaksi keuangan seperti transfer antar rekening BNI Syariah, transfer ke rekening di bank lain melalui fasilitas kliring (<100 juta) dan RTGS (>100 juta), pembayaran tagihan telepon (Telkom, Halo, XL, Indosat), pembayaran tagihan listrik, pembelian voucher prabayar berbagai operator, pembelian tiket airline, pembayaran uang kuliah berbagai universitas, pembayaran tagihan Hasanah *Card*, dan pembayaran zakat, infaq, shadaqoh.

#### 4. *Mobile Banking*

*Mobile Banking* merupakan sebuah sistem layanan yang dapat diperoleh oleh nasabah dengan cara mengunduh aplikasinya terlebih dahulu dengan *smartphone* seperti *Blackberry* (melalui *Blackberry World*), *Android* (melalui *Google Play Store*), dan *iOS*

(melalui *App Store*). Sebelum nasabah bisa menggunakan aplikasinya, harus terlebih dahulu terdaftar sebagai pengguna layanan *Internet Banking*.

Adapun prosedur untuk dapat menggunakan Aplikasinya setelah diunduh adalah sebagai berikut :

- a. Pilih menu Aktivasi.
- b. Kemudian masukkan *User ID* yang didapat melalui layanan *Internet Banking*.
- c. Setelah itu masukan nomor kartu debit sebanyak 16 digit angka,
- d. Kemudian masukkan kode SMS OTP dengan mengklik tombol “Minta SMS OTP” yang akan dikirimkan langsung ke ponsel.
- e. Kemudian akan diminta membuat MPIN, yang berfungsi untuk login sebanyak 6 digit angka dan boleh sama dengan PIN ATM.
- f. Selanjutnya akan tampil menu untuk membuat *password* transaksi berisi kombinasi huruf dan angka, dan *password* harus berbeda dengan *password Internet Banking*. *Password* ini berfungsi untuk melakukan transaksi.
- g. Setelah proses aktivasi *Mobile Banking* selesai, nasabah tinggal memasukan *User ID* dan MPIN untuk *login*.

Adapun layanan yang ada pada aplikasi *Mobile Banking* di antaranya :

- a. Layanan Informasi berupa tabungan, giro, deposito, dan tapenas.
- b. Layanan transfer berupa transfer antar BNI, online antar bank, kliring, dana pensiun, dan rekening sendiri.

- c. Layanan pembayaran berupa PDAM, Asuransi, tiket kereta api, tiket penerbangan, *Internet*, pinjaman personal, dan pegadaian.
- d. Layanan pembelian berupa voucher Prabayar telepon, top up agen penerbangan, dan top up go-pay.

5. *ATM*

ATM (Anjungan Tunai Mandiri) merupakan layanan perbankan 24 jam yang memungkinkan untuk melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor cabang. Layanan ATM memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan. Ada beberapa jenis ATM yang dapat digunakan nasabah BNI Syariah untuk transaksi, diantaranya :

- a. **ATM *Reguler*** adalah ATM yang dapat melakukan transaksi pengambilan tunai dan transaksi lain seperti *inquiry* saldo rekening, transfer, ganti PIN, pembelian dan pembayaran tagihan. Saat ini telah tersedia dan tersebar di seluruh Indonesia untuk melayani nasabah BNI Syariah. BNI ATM juga dapat melayani nasabah non BNI namun hanya dapat melakukan transaksi penarikan tunai, transfer dan *inquiry* saldo.
- b. **ATM Non Tunai** adalah ATM yang hanya dapat melakukan seluruh transaksi non tunai seperti *inquiry* saldo rekening, transfer, ganti PIN, pembelian dan pembayaran tagihan dan tidak dapat melakukan transaksi pengambilan tunai. Saat ini ATM Non Tunai tersedia di kota-kota besar di Indonesia untuk melayani nasabah BNI Syariah. Bagi nasabah non BNI, ATM Non Tunai hanya dapat melayani transaksi Transfer dan *Inquiry* Saldo. Secara fisik bentuk ATM Non Tunai berbeda dengan ATM biasa, karena ATM Non Tunai tidak memiliki

badan mesin seperti mesin ATM pada umumnya dan hanya berupa layar monitor dan papan ketik (*keyboard*) pada bagian depan layar.

- c. **ATM Setoran Tunai (CDM – *Cash Deposit Machine*)** adalah ATM yang dapat menerima setoran tunai dan *inquiry* saldo rekening. ATM Setoran Tunai tidak dapat melakukan transaksi pengambilan tunai, transfer, ganti PIN, pembelian dan pembayaran tagihan. Saat ini tersedia di kota-kota besar di Indonesia untuk melayani nasabah BNI Syariah. Secara fisik bentuk ATM Setoran Tunai hampir sama dengan ATM biasa, namun pada sisi depan terdapat lubang/laci yang digunakan untuk meletakkan uang yang akan disetor. Untuk melakukan setoran tunai, nasabah harus menggunakan kartu BNI *Card* dan nomor PIN yang sama dengan yang digunakan pada mesin ATM biasa. Tidak memerlukan aktivasi atau membuat nomor PIN baru untuk transaksi ini. Saldo rekening akan terupdate secara *real time*.
- d. **ATM Drive Thru** adalah ATM yang dapat melakukan seluruh transaksi seperti halnya ATM biasa meliputi penarikan tunai, *inquiry* saldo, transfer, ganti PIN, pembelian dan pembayaran tagihan. ATM *Drive Thru* memiliki keunikkan dalam lokasi dan bentuk karena didesain khusus untuk dapat melayani nasabah tanpa harus turun dari mobil. Saat ini tersedia di kota-kota besar di Indonesia untuk melayani nasabah BNI Syariah. Untuk nasabah non BNI dapat dilayani hanya untuk transaksi *transfer*, penarikan tunai dan *inquiry* saldo.

Seluruh nasabah BNI Syariah dan BNI yang memiliki debit *Card* atau kartu kredit, serta non nasabah BNI yang memiliki Kartu ATM / Kartu Debit/Kartu Kredit dengan jaringan Visa, Visa Electron, Plus, *MasterCard*, Maestro, Cirrus, Link dan ATM Bersama, dapat menggunakan BNI ATM. Nasabah BNI Syariah bisa menarik uang tanpa dikenakan biaya di semua ATM BNI.

Adapun layanan yang terdapat di BNI ATM diantaranya yang berkaitan dengan transaksi non keuangan seperti cek saldo rekening, melihat mutasi rekening, dan mencetak rekening koran. Kemudian yang berkaitan dengan transaksi keuangan seperti penarikan uang tunai, pengecekan saldo tabungan, transfer antar rekening BNI Syariah, transfer antar rekening bank melalui jaringan ATM bersama, pembayaran tagihan telepon dan listrik, pembelian voucher prabayar, pembelian tiket airline, pembayaran uang kuliah di berbagai universitas/institusi, pembayaran berbagai tagihan *Hasanah Card* (kartu pembiayaan BNI Syariah), dan pembayaran zakat, infaq & shadaqoh. Agar bisa bertransaksi di ATM, nasabah bisa membuat BNI Syariah di kantor cabang terdekat.

### **3.2.3 Tujuan dan Sasaran Layanan *E-Channel* Pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh.**

PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh tentunya memiliki tujuan dalam membuka layanan *E-Channel* bagi nasabahnya. Adapun tujuan layanan *E-Channel* pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh adalah untuk meningkatkan jumlah pengguna layanan produk perbankan dan juga menaikkan jumlah nasabah yang melakukan transaksi non keuangan maupun transaksi

keuangan, serta memudahkan dalam bertransaksi melalui bank dan memberikan efektifitas waktu bagi nasabahnya.

Adapun sasaran pengguna layanan *E-Channel* yang ditargetkan oleh PT. BNI Syariah adalah diantaranya seluruh elemen maupun lapisan masyarakat, khususnya bagi yang menjadi nasabah BNI atau BNI Syariah<sup>16</sup>.

#### **3.2.4 Media Promosi Pelaksanaan Layanan *E-Channel* Pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh**

Media promosi sangat penting bagi PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh dalam memperkenalkan produk maupun pelayanan jasa yang ditawarkannya. Adapun media promosi yang digunakan kepada masyarakat oleh PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh untuk memperkenalkan layanan *E-Channel* serta meningkatkan transaksi perbankan dan menambah jumlah nasabahnya adalah dengan membagikan brosur, membuat iklan melalui media cetak/radio/TV, memanfaatkan media sosial seperti *Twitter* dan *Facebook*, dan mengadakan sosialisasi dengan masyarakat di berbagai tempat.<sup>17</sup>

#### **3.2.5 Keunggulan Dan Efektifitas Layanan *E-Channel* Bagi Nasabah Pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh.**

Layanan *E-Channel* memiliki beberapa keunggulan yang bisa dimanfaatkan oleh nasabahnya. Adapun keunggulan layanan *E-Channel* pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh diantaranya tidak perlu mengantri dan repot ketika membutuhkan

---

<sup>16</sup>Wawancara dengan M Haremein, *Customer Service Head* PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh, pada tanggal 13 Januari 2017.

<sup>17</sup>*Ibid*

layanan bank, bisa menghemat waktu sehingga bisa melakukan transaksi dimana saja, bisa melakukan transaksi 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 dan lebih efisien dan efektif.

Adapun efektifitas penggunaan layanan *E-Channel* bagi PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh berdasarkan wawancara dengan *Customer Service* hasilnya cukup memuaskan. Hal ini dikarenakan kegiatan registrasi maupun aktivasi layanan *E-Channel* dalam satu hari bisa mencapai 5 sampai 8 nasabah, dan ditambah lagi nasabah yang melakukan registrasi *E-Channel* melalui mesin ATM. Dengan demikian layanan *E-Channel* berperan sangat penting dalam meningkatkan produktivitas PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh.<sup>18</sup>

### **3.1 Teori Yang Berkaitan**

#### **3.3.1 Pengertian Layanan *E-Channel***

*E-Channel* merupakan singkatan dari *Electronic Channel* yang secara bahasa artinya saluran yang berbasis elektronika. Sedangkan *E-Channel* 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-Channel* yang terdiri dari *SMS Banking*, *Phone Banking*, *Mobile Banking*, *Internet Banking*, dan ATM, yang berguna untuk membuat nasabah dalam

---

<sup>18</sup> Wawancara dengan Ayu Arisa, *Customer Service* Pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh Pada Tanggal 25 Januari 2017



melakukan transaksi keuangan maupun transaksi non keuangan menjadi lebih efektif dan efisien.

### **3.3.2 Landasan Hukum Layanan *E-Channel***

Layanan *E-Channel* memiliki landasan hukum yang kuat untuk meyakinkan para nasabah dalam bertransaksi. Adapun landasan hukum *E-Channel* 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 Bank Indonesia No.9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Oleh Bank Umum<sup>19</sup>. 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 Republik Indonesia.

### **3.3.3 Teknik Transaksi Layanan *E Channel***

Teknik transaksi Layanan *E-Channel* yang digunakan oleh berbagai bank pada dasarnya tidak memiliki perbedaan yang mendasar, hanya produk-produk layanan *E-Channel* saja yang berbeda. Secara umum layanan *E-Channel* terdiri dari SMS Banking, Phone Banking, Internet Banking, Mobile Banking, dan

---

<sup>19</sup> Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi/Informasi oleh Bank Umum, Diakses melalui situs <http://www.bi.go.id/id/peraturanperbankan> pada Tanggal 23 Januari 2017

ATM. Adapun teknik transaksi *E-Channel* pada PT. BNI Syariah adalah sebagai berikut :

1) *SMS Banking*

Adapun teknik transaksi dengan menggunakan *SMS Banking* diantaranya sebagai berikut :

Transaksi non keuangan seperti Cek saldo (SAL), mutasi rekening (HST), Kartu Kredit BNI(TAG<>BNI<>No.KartuKredit), cek tagihan telepon, (TAG<>provider<>No.Kartu), cek tagihan listrik (TAG<>PLN<>No.Langganan), dan cek tagihan TV berlangganan (TAG<>namaTVberlangganan<>No.Pelanggan).

Melakukan transfer antar sesama rekening BNI (TRF<>Nomor Rekening<>Nominal<>NomorTelepon), dan juga dapat metransfer antar Bank lain (TRF<>ANTARBANK<>KodeBank+Nomor Rekening<>Nominal).

Melakukan pembayaran berupa kartu kredit (PAY<>Nama Bank<>Jumlah Pembayaran), pembayaran telepon/HP (PAY<>Jenis Provider<>Nomor Telepon), pembayaran TV berlangganan (PAY<>NamaTVBerlangganan<>Nomor Pelanggan), pembayaran tiket maskapai (PAY<>Nama Maskapai<>KodeBayar), dan melakukan pembayaran berupa Zakat, Infaq, dan Qurban (ZAKAT/INFAQ/QURBAN<>BadanZakat/BadanInfaq/BadanQurban<>Nominal).

Melakukan Pembelian voucher pulsa (TOP<>Nama Provider<>Nominal)

Keseluruhan teknik transaksi yang dilakukan dengan menggunakan *SMS Banking* dikirim ke 3446, tanda (<>) merupakan tanda spasi.

## 2) *Phone Banking*

Adapun teknik penggunaan *Phone Banking* pada PT. BNI Syariah yaitu dengan langsung menghubungi *Customer Representative* melalui nomor telepon 500046 dan melalui HP dengan nomor 021-500046 atau 68888. Melalui *Phone Banking* nasabah bisa mendapatkan informasi tentang perbankan serta melakukan transaksi perbankan baik keuangan maupun non keuangan.

## 3) *Internet Banking*.

Adapun teknik transaksi dengan menggunakan *Internet Banking* tidak harus memiliki kemampuan khusus, karena menu-menu pada *Internet Banking* memberikan nasabah kemudahan dan kenyamanan. *Internet Banking* dilengkapi dengan sistem keamanan berlapis dan dilengkapi dengan token (alat yang mengeluarkan angka-angka *password* yang selalu berganti setiap kali melakukan transaksi keuangan). Untuk lebih jelasnya tentang teknik menggunakan *Internet Banking* dapat dilihat melalui gambar berikut ini :

Gambar 3.1 Teknik Transaksi *Internet Banking* pada PT. BNI/BNI Syariah.



Sumber : PT. BNI Syariah

#### 4) *Mobile Banking*

Adapun teknik transaksi melalui *Mobile Banking* adalah dengan mengunduh aplikasinya di *Smartphone* terlebih dahulu seperti *Blackberry* (melalui *Blackberry World*), *Android* (melalui *Google Play Store*), dan *iOS* (melalui *App Store*). Setelah melakukan aktivasi dengan lancar, teknik transaksi melalui *Mobile Banking* telah dapat digunakan. Teknik transaksi dengan menggunakan *Mobile Banking* sangat mudah. Untuk lebih jelasnya dapat melihat gambar berikut ini :

Gambar 3.2 Teknik Layanan *Mobile Banking* pada PT. BNI/BNI Syariah



Sumber : *Google Play Store*

#### 5) *ATM*

Adapun teknik transaksi melalui ATM adalah sebagai berikut<sup>20</sup> :

- a. Masukkan *ATM Card* ke mesin ATM.
- b. Pilih bahasa terlebih dahulu.
- c. Masukkan PIN *ATM Card*.

---

<sup>20</sup>*Teknik Transaksi ATM*, Diakses melalui situs <http://uangindonesia.com/panduan-cara-menggunakan-atm-lengkap/> Pada Tanggal 22 Januari 2017.

- d. Jika ingin menarik uang, pilih nominalnya.
- e. Jika ingin mengecek saldo, pilih menu lainnya, kemudian pilih cek saldo.
- f. Jika ingin mentransfer uang ke Bank yang sama, pilih menu Transfer. Namun jika ingin mengirim ke bank lainnya harus mengetahui kode Bank yang akan dituju.
- g. Jika ingin mendaftar SMS *Banking*, *Phone Banking*, *Internet Banking*, *Mobile Banking* melalui mesin ATM, pilih menu “Registrasi *E-Channel*”.
- h. Kemudian jika ingin melakukan transaksi keuangan lainnya seperti pembayaran tagihan telepon, tagihan tv berlangganan, tagihan PDAM/Listrik, mengisi pulsa, dan lain sebagainya, pilih menu Transaksi Lainnya.

#### **3.3.4 Pengelolaan Layanan *E-Channel* Yang Efektif Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Pengguna *E-Channel***

Kata efektif menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia artinya adanya efek (akibat, pengaruh, atau kesan)<sup>21</sup>. Adapun kata efektif menurut istilah adalah pencapaian tujuan/target dalam batas waktu yang sudah ditetapkan dengan mencapai hasil akhir yang diinginkan<sup>22</sup>. Sedangkan Efektifitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai perusahaan, yang mana target eah ditentukan terlebih dahulu. Untuk meningkatkan jumlah nasabah pengguna *E-Channel*, pihak bank perlu mengelola layanan *E-Channel* yang lebih efektif. Diantaranya memperluas media promosi dengan

---

<sup>21</sup>*Efektif menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Diakses melalui situs <http://kbbi.web.id/> Pada Tanggal 20 Januari 2017

<sup>22</sup>*Ibid*

tujuan memperkenalkan layanan *E-Channel* ke masyarakat di berbagai daerah yang terpencil, kemudian melakukan kerjasama dengan berbagai Operator Seluler untuk memberikan pelayanan dengan biaya yang terjangkau, serta mendirikan berbagai macam bentuk ATM seperti ATM Reguler, ATM Non Tunai, ATM Setoran Tunai, dan *ATM Drive Thru/ATM Sepeda Motor* diberbagai tempat yang strategis sebagai sarana pendukung layanan *E-Channel*.

#### **4.1 Evaluasi Kerja Praktik**

Setelah menjelaskan lebih lanjut tentang prosedur pelayanan dan efektifitas layanan *E-Channel* pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh yang menjadi landasan teori dari Laporan Kerja Praktik (LKP) terdapat kesesuaian antara teori dengan fakta. Berdasarkan hasil pengamatan, layanan *E-Channel* telah terlaksana sesuai dengan Buku Pedoman Perusahaan (BPP) pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh dan prosedur pelayanan transaksi *E-Channel* yang telah ditetapkan sesuai dengan 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 Bank Indonesia No.9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Oleh Bank Umum.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh bagian *customer service*, prosedur layanan *E-Channel* yang terdapat di PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh telah diterapkan secara baik yaitu dengan cara mempromosikan layanan *E-Channel* ini baik secara langsung kepada masyarakat secara langsung

maupun secara tidak langsung melalui media sosial serta melakukan promosi yang gencar dengan menyebarkan brosur dan melakukan kerjasama dengan perusahaan operator seluler dan penyedia jasa jaringan *Internet*, sehingga dengan adanya strategi promosi tersebut PT.BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh telah mengalami peningkatan jumlah nasabah setiap tahunnya. Pihak bank juga harus memperbaiki atau meningkatkan pelayanan *E-Channel* untuk meningkatkan jumlah nasabahnya karena persaingan antar bank umum sangat ketat, dan juga supaya tidak tertinggal dari bank lain.

Layanan *E-Channel* juga memiliki kekurangan, yang bisa dialami oleh nasabah ketika menggunakannya, diantaranya terjadi gangguan pada sistem layanan *E-Channel*, akses *Internet* yang terbatas, rawan terjadi pencurian data yang bisa dilakukan oleh hacker, dan kurangnya sosialisasi kepada para nasabah sehingga menyulitkan nasabah yang masih gagap teknologi.

## **BAB EMPAT**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Dari pembahasan Laporan Kerja Praktik (LKP) yang telah disampaikan pada bab sebelumnya tentang efektifitas *E-Channel* pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh merupakan bank yang membuka layanan *E-Channel* seperti *SMS Banking*, *Phone Banking*, *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan ATM sesuai dengan BPP (Buku Pedoman Perusahaan) yang sesuai dengan landasan hukum berdasarkan 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 Bank Indonesia No.9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Oleh Bank Umum.
2. Layanan *E-Channel* bisa digunakan untuk melakukan transaksi non keuangan seperti cek saldo, mutasi rekening, mencetak rekening Koran, dan transaksi keuangan seperti transfer antar sesama Bank BNI/BNI Syariah, transfer ke Bank lain, pembayaran tagihan (Telkom, Halo, XL, Indosat), pembayaran tagihan listrik, pembelian voucher prabayar berbagai operator, pembelian tiket airline, pembayaran uang kuliah di berbagai



universitas, pembayaran tagihan Hasanah Card, dan pembayaran zakat, infaq, shadaqoh.

3. Adanya layanan *E-Channel* pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh cukup efektif dalam meningkatkan jumlah pengguna layanan produk perbankan dan juga menaikkan jumlah nasabah yang melakukan transaksi non keuangan maupun transaksi keuangan, serta memudahkan dalam bertransaksi melalui bank dan memberikan efektifitas waktu bagi nasabahnya.

#### **4.2 Saran**

Berdasarkan dari hasil Kerja Praktik pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh, beberapa saran yang dapat diberikan agar menjadi masukan yang berguna bagi semua kalangan, baik terhadap bank maupun lapisan masyarakat, yaitu:

1. PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh harus melakukan promosi tentang layanan *E-Channel* yang gencar kepada semua lapisan masyarakat melalui kegiatan promosi seperti periklanan dengan memasang baliho-baliho di lokasi yang strategis, menyediakan web khusus untuk menginformasikan produk-produk yang ditawarkan, serta memasang iklan baik di surat kabar maupun di radio.
2. Selalu melakukan inovasi atau perbaikan terhadap layanan *E-Channel* agar dapat terus menarik minat nasabah sehingga jumlah nasabah akan terus meningkat setiap tahunnya, PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh juga harus menerapkan teknik yang lebih unggul dan berbeda (unik) dari teknik yang diterapkan oleh bank-bank lainnya.

3. PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh harus meningkatkan pengetahuan tentang *E-Channel* terhadap pegawainya, hal ini dapat dilakukan dengan cara mengikuti pelatihan yang diadakan di setiap kota, pelatihan ini harus diikuti oleh setiap pegawai guna untuk menambah wawasan pegawainya dalam hal pelayanan, agar memudahkan pegawai untuk mensosialisasikannya kepada masyarakat.
4. Berdasarkan keunggulan dan efektifitasnya diharapkan pengguna layanan *E-Channel* pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh akan semakin meningkat kedepannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Murhada. *Pengantar Teknologi*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011
- BNI.co.id *Sejarah Singkat BNI*, 2016. Diakses melalui situs: <http://www.bni.co.id/sejarah-bni> pada tanggal 9 Desember 2016
- BNISyariah.co.id *Sejarah Singkat BNI Syariah*, 2016. Diakses melalui situs: <http://www.bnisyariah.co.id/sejarah-bni-syariah> pada tanggal 12 Desember 2016
- BNISyariah.co.id *Visi dan Misi BNI Syariah*, 2016. Diakses melalui situs: <http://www.bnisyariah.co.id/visi-dan-misi> pada tanggal 12 Desember 2016
- BNISyariah.co.id *Kategori Produk Tabungan*, 2016. Diakses melalui situs: <http://www.bnisyariah.co.id/kategori-produk/tabungan> pada tanggal 19 Desember 2016
- Buku Pedoman Perusahaan Pembiayaan Kecil Syariah II PT. Bank BNI Syariah
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Edisi Pertama, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011
- BNISyariah.co.id *Kategori Layanan 24 Jam*, 2016. Diakses melalui situs: <http://www.bnisyariah.co.id/kategori-layanan24jam> pada tanggal 10 Januari 2017
- BI.go.id *Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi/Informasi oleh Bank Umum*. Diakses melalui situs <http://www.bi.go.id/id/peraturanperbankan> pada Tanggal 23 Januari 2017
- UangIndonesia.com *Teknik Transaksi ATM*, Diakses melalui situs <http://uangindonesia.com/panduan-cara-menggunakan-atm-lengkap/> Pada Tanggal 22 Januari 2017
- Kbbi.web.id *Pengertian Efektif*, 2016. Diakses melalui situs: <http://kbbi.web.id/strategi> pada tanggal 20 Januari 2017



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

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**UIN AR-RANIRY DARUSSALAM BANDA ACEH**  
Nomor : Uin.08/FEBI/PP.00.9/2656/2016

**T E N T A N G**

**Penetapan Pembimbing Laporan Kerja Praktik  
Mahasiswa D-III Perbankan Syariah**

**DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

- Menimbang** :
- a. Bahwa untuk kelancaran penulisan LKP (Laporan Kerja Praktik) Praktik Kerja Lapangan mahasiswa D-III Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka dipandang perlu menunjuk 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 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 Pen dele gasian Wewenang Kepada Para Dekan dan Direktur PPs UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

**M E M U T U S K A N**

**Menetapkan** :

**Pertama** :

- Menunjuk Saudara (i) :
- a. Dr. Niam Sari, M.Ag. Sebagai Pembimbing I
  - b. Inayillah, MA,EX Sebagai Pembimbing II

untuk membimbing LKP Mahasiswa (i) :

Nama : Muhammad Haikal  
NIM : 041300634  
Prodi : D-III Perbankan Syariah  
Judul : Efektifitas Penggunaan E-Channel Bagi Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh

**Kedua** :

Kepada pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**Ketiga** :

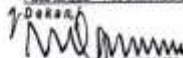
Pembayaran akibat keputusan ini dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2016;

**Keempat** :

Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkannya 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 : 05 Desember 2016




  
Dekan  
Dr. Nazardiyah A. Wahid, MA  
NIP. 19561231198703 1 001

**Tembusan :**

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

**LEMBAR KONTROL BIMBINGAN**

Nama/NIM : MUHAMMAD HAEKAL / 041300834  
 Jurusan : D-III Perbankan Syariah  
 Judul LKP : Efektifitas Penggunaan E-Channel Bagi Nasabah Pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh  
 Tanggal SK : 05 Desember 2016  
 Pembimbing I : Dr. Nilam Sari, M.Ag  
 Pembimbing II : Inayattillah, MA.Ek

NO	Tanggal Penyerahan	Tanggal Bimbingan	Bab yang Dibimbing	Catatan	Tandatangan Pembimbing
1	25/1-2017	25/1-2017	Bab I	Perbaikan	
2	26/1-2017	26/1-2017	Bab II-III	Wawancara	
3	27/1-2017	27/1-2017	Bab IV dan kelengkapan	Acc. oleh dosen	
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Mengetahui  
 Ketua Jurusan D-III Perbankan Syariah,

  
 Dr. Nilam Sari, MA  
 NIP. 197303172008012007

**LEMBAR KONTROL BIMBINGAN**

Nama/NIM : MUHAMMAD HAEKAL / 041300834  
 Jurusan : D-III Perbankan Syariah  
 Judul LKP : Efektifitas Penggunaan E-Channel Bagi Nasabah Pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh  
 Tanggal SK : 05 Desember 2016  
 Pembimbing I : Dr. Nilam Sari, M.Ag  
 Pembimbing II : Inayatillah, MA.Ek

NO	Tanggal Penyerahan	Tanggal Bimbingan	Bab yang Dibimbing	Catatan	Tandatangan Pembimbing
1	12/12-2016	19/12-2016	Daftar isi	Revisi dan Suplemen	<i>Muhammad Haekal</i>
2	27/12-2016	30/12-2016	Bab I	Revisi dan L&B	<i>Muhammad Haekal</i>
3	12/1-2017	18/1-2017	Bab II - III	Struktur organisasi	<i>Muhammad Haekal</i>
4	19/1-2017	24/1-2017	Bab I - IV	Kejelasan isi	<i>Muhammad Haekal</i>
5	25/1-2017	25/1-2017	I - IV	Revisi ke Bab I	<i>Muhammad Haekal</i>
6					
7					
8					
9					
10					

Mengetahui  
Ketua Jurusan D-III Perbankan Syariah,



Dr. Nilam Sari, MA  
NIP. 197705172008012007

Banda Aceh, 25 Januari 2017

Nomor : BAS/01/064  
Lamp : -

Kepada Yth:  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry  
Banda Aceh

Perihal: Keterangan Telah Selesai Melakukan Program Kerja Praktek

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

"Semoga Bapak/Ibu beserta seluruh staff dalam keadaan sehat dan selalu dalamindungan  
Allah Subhanahu Wa Ta'ala"

Menunjuk perihal pada pokok surat, dengan ini kami sampaikan bahwa:

Nama	: Muhammad Haskal
Jurusan	: DIII Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
NIM	: 041300634

Telah selesai melakukan Program Kerja Praktek di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banda  
Aceh dari tanggal 03 Oktober 2016 s/d 17 November 2016.

Demikian yang dapat kami sampaikan, Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan  
terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

  
PT Bank BNI Syariah  
Kantor Cabang Banda Aceh  
  
Ade Arsy Davulay  
Operational Manager



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRYBANDAACEH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Situs : www.uin-ar-raniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis

FORMULIR PENILAIAN

1. MAHASISWA YANG DINILAI  
NAMA : MUHAMMAD HAEKAL  
NIM : 04230834

2. UNSUR PENILAIAN

NO	UNSUR YANG DINILAI	NILAI HURUF (NH)	NILAI ANGKA (NA)	KETRANGAN
1	Kepemimpinan (Leadership)	78	B	
2	Kerja Sama (Cooperation)	78	B	
3	Pelayanan (Public Service)	78	B	
4	Penampilan (Performance)	80	B	
5	Ketelitian dan Ketepatan (Accuracy Detail)	72	B	
6	Tanggung Jawab (Responsibility)	75	B	
7	Kedisiplinan (Discipline)	85	B	
8	Pengalaman Ekonomi Syariah (Islamic Economic Knowledge)	80	B	
Jumlah		626		
Rata-rata		78,25	B	

3. KRITERIA PENILAIAN

SKOR (% PENCAPAIAN)	NILAI	PREDIKAT	NILAI BOBOT
85-100	A	ISTIMEWA	4
75-85	B	BAIK SEKALI	3
60-75	C	BAIK	2
50-60	D	KURANG	1
0-49	E	GAGAL	0

Merah Aceh, 24 Desember 2018



Dr. H. H. H. H. H.  
Jabatan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Mengikuti,  
Devisy Dimpas D-III  
Perwakilan D-III



Dr. H. H. H. H. H.  
NIP. 197103172006012007



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Muhammad Haekal  
Tempat/Tgl. Lahir : Sigli, 06 Januari 1996  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Pekerjaan/NIM : Mahasiswa/041300834  
Agama : Islam  
Kebangsaan : Indonesia  
Status : Belum kawin  
Alamat : Jalan Prada 1 No. 36 Gampong Pineung,  
Kecamatan Syiah Kuala, Banda Aceh

### Riwayat Pendidikan

MIN Blang Paseh : Tamatan Tahun 2007  
MTsN Sigli : Tamatan Tahun 2010  
MAN Sigli 1 : Tamatan Tahun 2013  
Perguruan Tinggi : D-III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry  
Darussalam-Banda Aceh Tahun 2013

### Data Orang Tua

Nama Ayah : Muhammad Basir  
Nama Ibu : Afneati.  
Pekerjaan Ayah : Wiraswasta  
Pekerjaan Ibu : PNS  
Alamat Orang Tua : Jalan Rukun No. 17 Gampong Blang Asan,  
Kecamatan Kota Sigli, Kabupaten Pidie

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Banda Aceh, 11 Juli 2017

Muhammad Haekal