

LAPORAN KERJA PRAKTIK
APLIKASI DAN KEUNGGULAN *E-BANKING* PADA PT.
BANK SYARIAH MANDIRI KCP ACEH DARUSSALAM



Disusun Oleh:

MARLIZA
NIM: 140601061

PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2017 M / 1438 H

LAPORAN KERJA PRAKTIK
APLIKASI DAN KEUNGGULAN *E-BANKING* PADA PT.
BANK SYARIAH MANDIRI KCP ACEH DARUSSALAM



Disusun Oleh:

MARLIZA
NIM: 140601061

PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2017 M / 1438 H

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL LKP

LAPORAN KERJA PRAKTIK

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

Dengan Judul:

**APLIKASI DAN KEUNGGULAN *E-BANKING* PADA PT. BANK
SYARIAH KCP ACEH DARUSSALAM**

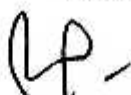
Disusun Oleh:

Marliza

NIM: 140601061

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. Muhammad Zulhilmi, MA

Nip: 197204282005011003

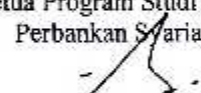
Pembimbing II,



Farid Fathoni Ashal, Lc., MA

Nip: 198604272014031002

Mengetahui
Ketua Program Studi D-III
Perbankan Syariah



Dr. Nilam Sari, M.Ag

Nip. 197103172008012007

LEMBAR PENGESAHAN HASIL SEMINAR

LAPORAN KERJA PRAKTIK

Disusun Oleh

Marliza

NIM: 140601061

Dengan Judul:

**APLIKASI DAN KEUNGGULAN *E-BANKING* PADA PT. BANK
SYARIAH MANDIRI KCP ACEH DARUSSALAM**

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

Pada Hari/Tanggal: Senin, 24 Juli 2017

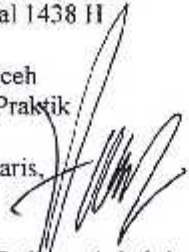
30 Syawal 1438 H

Di Darussalam, Banda Aceh
Tim Penilai Laporan Kerja Praktik

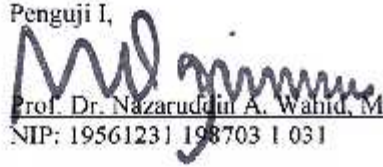
Ketua,


Dr. Muhammad Zuhilmi, MA
NIP: 197204282005011003

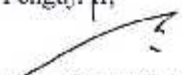
Sekretaris,


Farid Fathony Ashal, Lc., MA
NIP: 198604272014031002

Penguji I,


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

Penguji II,


Inan Qurratul Aini, S. Ag., M. Si
NIP: 19761217200912001

Mengetahui

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



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



**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-arraniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis

**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN
LAPORAN KERJA PRAKTIK**

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Marliza
NIM : 140601061
Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan LKP ini, saya:

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

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 10 Juli 2017

Yang Menyatakan


(Marliza)

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikumWr, Wb.

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dan juga telah memberikan petunjuk serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Kerja Praktik (LKP) yang sederhana ini. Tidak lupa pula penulis memanjatkan shalawat beserta salam kepada Rasulullah Muhammad SAW serta para sahabat dan keluarga beliau yang telah membawa umat manusia dari alam kebodohan kealam yang penuh dengan ilmupengetahuan seperti sekarang ini.

Laporan kerja praktik ini diselesaikan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam NegeriAr-Raniry Banda Aceh denganjudul:“**APLIKASI DAN KEUNGGULAN E-BANKING PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KCP ACEH DARUSSALAM**”. Penulis menyadari bahwa penulisan laporan kerja praktik (LKP) ini jauh dari kata kesempurnaan, masih sangat banyak terdapat kekurangan-kekurangan, hal ini disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki. Disamping itu, juga menyadari bahwa ini tidak mungkin terlaksana tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya terutama kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Ayahanda Abdul Rafur SE, dan Ibunda Juliati yang dengan setulus hati selalu mendoakan, memberikan dorongan, pengorbanan, serta bantuan ,oril dan materil kepada penulis serta kepada kakak saya Maysarah Amd.Kep, Misra Hayati Amd.Keb, dan adik saya Imam Baidhawi dan Muhammad Syawal Akbar yang juga selalu memberikan dukungan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan jenjang pendidikan perguruan tinggi sampai saat ini dan dapat menyusun (LKP) ini.
2. Prof. Dr. Nazaruddin A, Wahid, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Dr. Muhammad Zuhilmi, MA. Selaku dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan nasehat-nasehat, pengarahan dan bimbingan dalam menyelesaikan laporan kerja praktik (LKP) ini.
4. Farid Fathony Ashal, Lc., MA Selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan nasehat-nasehat, pengarahan dan bimbingan dalam menyelesaikan laporan kerja praktik (LKP) ini.
5. Dr. Nilam Sari, M.Ag selaku ketua jurusan serta para staff Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
6. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag.,M.Ag sebagai sekretaris Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
7. Inayatillah MA. Ek selaku Penasehat Akademik (PA) selama penulis menempuh pendidikan di jurusan DIII PerbankanSyariah.

8. INA MARLIANA selaku manager PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh serta karyawan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan (LKP) ini.
9. Sahabat istimewa Riski Miranda, Ulul Azmi, Orizal, Rismauli Saragi, Suwaibatun Islami, Lady Misyhelle Hanindya, dan Dinda Mawarni, yang telah membantu memberikan semangat dan dukungan dalam segala hal sehingga dapat menyelesaikan (LKP) ini.
10. Semuatenan-teman di Program Diploma III Perbankan Syariah angkatan 2014 khususnya unit II dan teman-teman lain yang telah memberikan semangat dan membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan (LKP) ini.

Terimakasih yang tidak terhingga kepada nama-nama yang telah disebutkan diatas, semoga bantuan yang diberikan kepada penulis dibalaskan oleh Allah SWT. Penulis menyadari Laporan Kerja Praktik ini masih kurang sempurna. Penulis mengharapkan adanya saran dan kritikan yang membangun untuk penyempurnaan Laporan Kerja Praktik ini.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

Banda Aceh, 10 Juli 2017

Penulis

Marliza

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	Ṭ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	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	ش	Sy	28	ء	’
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

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>Fatḥah</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
◌َ ◌ ي	<i>Fatḥah</i> dan ya	Ai
◌َ ◌ و	<i>Fatḥah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف: *kaifa*

هول: *hauḷa*

3. *Maddah*

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
اَ / اِي	<i>Fatḥah</i> dan <i>alif</i> atau ya	Ā
اِ / اِي	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī
اُ / اِي	<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 *fatḥah*, *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	: <i>rauḥah al-aḥfāl/ rauḥatulaḥfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	: <i>al-Madīnah al-Munawwarah/ al-MadīnatulMunawwarah</i>
طَلْحَة	: <i>ṭalḥah</i>

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

PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN HASIL SEMINAR	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAM TRANSLITERASI.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
RINGKASAN LAPORAN.....	xvi
 BAB SATU PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1`
1.2 Tujuan Laporan Kerja Praktik	5
1.3 Kegunaan Laporan Kerja Praktik	5
1.4 Sistematika Penulisan Laporan Kerja Praktek	6
 BAB DUA TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK	 8
2.1 Sejarah Singkat PT. BSM Wakilah Banda Aceh	8
2.2 Struktur Organisasi PT BSM Kcp Aceh Darussaalam...	10
2.3 Kegiatan usaha PT BSM Kcp Aceh Darussalam	14
2.3.1 Penghimpunan Dan	14
2.3.2 Penyaluran Dana	16
2.3.3 Pelayanan Jasa.....	18
2.4 Keadaan Personalia PT. BSM Kcp Aceh Darussalam...	20
 BAB TIGA HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK	 21
3.1 Kegiatan Kerja Praktik.....	21
3.1.1 Bagian <i>Costmer Service</i>	21
3.1.2 Bagian Operasional Gadai	22
3.1.4 Bagian Pembiayaan atau Marketing.....	23
3.2 Bidang Kerja Praktik	24
3.2.1 Prosedur Layanan Aplikasi <i>E-Banking</i> dan	
Keunggulannya pada PT. Bank Syariah Mandiri	
KCP Aceh Darussalam	28
3.2.1 Layanan Keunggulan Aplikasi E-Banking pada	
PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam.....	40
3.3 Teori Yang Berkaitan	41
3.3.1 Pengertian <i>E-Banking</i>	41
3.3.2 Macam-macam <i>E-Banking</i> dan kegunaanya	42
3.3.3 Kedudukan Aplikasi <i>E-banking</i> dalam	
perbankan Syariah.....	44
3.3.4 Keamanan Internet Banking	45

3.3.4 Peraturan Internet Banking	47
3.4 Evaluasi Kerja Praktik	49
BAB EMPAT PENUTUPAN.....	51
4.1 Kesimpulan	51
4.2 Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53
SK. PEMBIMBING.....	54
LEMBAR KONSUL.....	55
NILAI KERJA PRAKTIK	57
STRUKTUR ORGANISASI PT. BANK SYARIAH MANDIRI	
KCP ACEH DARUSSALAM	58
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	59

DAFTAR TABEL

TABEL 3.1 : Penerimaan zakat di Baitul Mal Kota Banda Aceh ..	22
TABEL 3.2 : Potensi zakat	24
TABEL 3.3 : Penyaluran zakat pada tahun 2016	28
TABEL 3.4 : Kriteria <i>mustahiq</i> zakat	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK bimbingan
Lampiran 2 Lembar Nilai Kerja Praktik
Lampiran 3 Lembar Kontrol Bimbingan
Lampiran 4 Sertifikat Magang

Lampiran 5 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh
Darussalam

Ringkasan Laporan

Nama : Marliza
NIM : 140601061
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam D-III Perbankan Syariah
Judul : Aplikasi dan Keunggulan *E-Banking* Pada PT. Bank Syariah Mandiri
Tanggal Sidang :
Tebal LKp : 48 Halaman
Pembimbing I : Dr. Muhammad Zuhilmi, MA
Pembimbing II : Farid Fathony Ashal Lubis, Lc., MA

Penyusunan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini berdasarkan kegiatan kerja praktik pada PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Aceh Darussalam yang beralamat di Jl. T. Nyak Arif No. 376 Darussalam Banda Aceh. Adapun praktiknya selama 30 hari kerja. PT. BSM KCP Aceh Darussalam merupakan lembaga keuangan yang mengembangkan produk simpan pinjam dan layanan jasa perbankan. Dalam pengelolaannya PT. BSM KCP Aceh Darussalam beroperasi berdasarkan prinsip syariah yaitu prinsip bagi hasil dan tidak menggunakan suku bunga. Produk pelayanan jasa salah satunya yang ditawarkan oleh PT. BSM KCP Aceh Darussalam adalah produk aplikasi *E-banking*. Aplikasi *E-banking* merupakan suatu aktivitas layanan perbankan yang menggabungkan antara sistem informasi dan Teknologi. Tujuan penulis laporan kerja praktik ini untuk mengetahui aplikasi dan keunggulan *E-banking*. Adapun fitur aplikasi *E-banking* ini adalah: BSM Card, BSM ATM, BSM *mobile banking*, BSM *internet banking*, BSM *notifikasi*, dan BSM *Call*. Namun, untuk keunggulannya Produk aplikasi *E-banking* ini memiliki keunggulan yang berbeda-beda disetiap fiturnya. Beberapa keunggulannya, yaitu dapat memudahkan nasabah bertransaksi secepatnya dalam waktu 24 jam, koneksi yang tidak terbatas (*word wide*), mudah penggunaannya, nasabah dapat langsung mengontrol rekeningnya, biaya transaksi lebih murah dan aman. Selama penulis melakukan kerja pratik penulis juga menemukan kelemahan pada aplikasi *E-banking* yaitu pada sistem jaringan yang tidak memadai, akan tetapi jaringan ini hanya terjadi mulai tanggal 25 sampai tanggal 5 di setiap bulannya. PT. BSM KCP Aceh Darussalam diperlukan usaha yang lebih dalam memperkenalkan produk aplikasi *E-banking* pada masyarakat, dan bagaimana mengoptimalkan produk yang lebih canggih agar tidak terjadi kegagalan transaksi akibat sistem jaringan yang error.

BAB SATU

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini hampir setiap orang membutuhkan jasa perbankan, bahkan setiap kegiatan masyarakat terlibat jasa perbankan seperti menabung, transfer uang antar bank, sampai meminjam pembiayaan dan sebagainya sangat lah dirasakan kebutuhannya oleh masyarakat. Lembaga keuangan syariah muncul sebagai pesaing dari lembaga keuangan konvensional yang lebih dulu menguasai perbankan nasional. Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang usaha pokoknya berupa penghimpun dana, penyaluran pembiayaan dan jasa-jasa lainnya yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang berpedoman pada al-Qur'an dan al Hadist.

Gagasan adanya lembaga perbankan yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah berkaitan erat dengan gagasan terbentuknya suatu sistem ekonomi Islam. Gagasan tersebut secara internasional muncul sejak pertengahan tahun 1970-an, pertama kali diselenggarakan konferensi internasional tentang ekonomi Islam di Makkah pada tahun 1976 (Wakrum Sumito, 20014:1)

Di antara pemikiran-pemikiran sistem ekonomi Islam tersebut terdapat beberapa kecenderungan yang berbeda-beda, yaitu kecenderungan teoritis, dengan memberikan konsep alternatif dan kecenderungan pragmatis, dengan mendirikan lembaga-lembaga ekonomi serta keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip Islam. Salah satu diantara kecenderungan kelompok kedua tersebut adalah mendirikan bank-bank Islam (Sumito, 20014:1).

Tidak ada perbedaan dari dulu hingga saat ini, peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Oleh karena itu, saat ini dan di masa yang akan datang kita tidak akan lepas dari dunia perbankan jika hendak menjalankan aktivitas keuangan, baik perorangan maupun lembaga, baik sosial atau perusahaan. Bank dapat dikatakan sebagai darahnya perekonomian suatu negara, kemajuan suatu bank disuatu negara dapat pula dijadikan ukuran kemajuan negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu negara tersebut, artinya keberadaan dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintah dan masyarakat.

Namun, perubahan kebijakan suatu negara dan perkembangan teknologi pada saat ini merupakan sebagian dari begitu banyak faktor pemicu perubahan pada bank dan lembaga keuangan lainnya. Melihat kondisi ini, para praktisi dan semua individu maupun organisasi perbankan yang memerlukan informasi mengenai bank dan lembaga keuangan lainnya harus selalu mendapatkan informasi terkini agar tidak terjadi kekeliruan dan ketinggalan terhadap perubahan yang terjadi. Bahkan, tidak sedikit di antara mereka yang memegang prinsip, bahwa dalam dunia perbankan, tidak memiliki infrastruktur teknologi informasi yang baik berarti cepat atau lambat akan segera tersingkirkan dari arena persaingan. Alasannya cukup mudah, yaitu karena perbankan merupakan sebuah industri jasa, yang kinerjanya sangat dipengaruhi oleh variabel ruang dan waktu. Meningkatkan pelayanan pelanggan merupakan suatu usaha untuk menembus batas-batas ruang dan waktu yang hanya dapat dilakukan dengan bantuan teknologi internet dan telekomunikasi. Pada saat yang bersamaan, teknologi ini pula yang akan menjadi senjata bagi

bank yang bersangkutan untuk bersaing dengan bank-bank lain, terutama dalam usahanya menciptakan suatu produk pelayanan yang lebih murah, lebih baik, dan lebih cepat.

Wiji (2011:110) mengatakan bahwa setiap bank mempunyai akses yang sama atas teknologi yang ada, namun yang mampu memanfaatkannya dengan benar adalah mereka yang berhasil meraciknya ke dalam sebuah konfigurasi yang fungsional dan efisien, yang di implementasikan dengan seksama, yang mendukung produk dan layanan yang praktis, bagus, serta dioperasikan dengan tepat guna.

Sehubungan dengan perkembangan teknologi informasi tersebut memungkinkan setiap orang dengan mudah melakukan perbuatan hukum seperti misalnya melakukan jual-beli. Perkembangan internet memang cepat dan memberi pengaruh signifikan dalam segala aspek kehidupan kita. Penggunaan internet tidak hanya terbatas pada pemanfaatan informasi yang dapat diakses melalui media ini, melainkan juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan transaksi perbankan. Bank di Indonesia mulai memasuki dunia maya yaitu *internet banking* atau yang lebih dikenal dengan *E-Banking*, yang merupakan bentuk layanan perbankan secara elektronik melalui media internet. *E-Banking* pada dasarnya merupakan suatu kontak transaksi perbankan antara pihak bank dan nasabah dengan menggunakan media internet (Nurastuti.2011:110).

Menurut Bank Indonesia (2004), *internet banking* merupakan salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Jenis kegiatan internet banking dibedakan menjadi 3 (tiga), yaitu: *Informational Internet banking*, *Communicative internet banking*, dan *Transaction internet Banking*.

Informational Internet Banking adalah pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk informasi melalui jaringan internet dan tidak melakukan eksekusi transaksi (*execution of transaction*). *Communicative Internet Banking* adalah pelayanan jasa Bank kepada nasabah dalam bentuk komunikasi atau melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan internet banking secara terbatas dan tidak melakukan eksekusi transaksi. *Transcation Internet Banking* adalah pelayanan jasa bank kepada nasabah untuk melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan internet banking dan melakukan eksekusi dan transaksi (Nurastuti,2011:113).

Untuk mewujudkan tuntutan dari dunia yang semakin modern, dalam hal ini PT. Bank Syariah Mandiri menghadirkan layanan produk *aplikasi E-banking*. Namun sayangnya, produk *aplikasi E-banking* ini tidak banyak masyarakat mengetahuinya dalam bentuk fitur apa saja *aplikasi E-banking* ini hadir, karena kurangnya sosialisasi dari PT. Bank Syariah Mandiri maupun Masyarakat sendiri. Bahkan, hingga saat ini mengapa masih banyak masyarakat hanya mengandalkan satu produk jasa *aplikasi E-banking* saja? yaitu ATM, karena masyarakat masih memikirkan bahwa layanan ATM lah yang sangat mudah untuk diakses namun yang lain-lain seperti fitur *SMS Banking*, *Phone Banking*, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking*, banyak dari masyarakat tidak mengetahui keunggulan dan cara mengaksesnya jauh lebih mudah dan praktis. Ada juga, sebagian dari masyarakat memikirkan bahwa menggunakan aplikasi *E-banking* tidak aman, padahal aplikasi *E-banking* ini di rancang arsitekturnya seaman mungkin, agar tidak terjadi kehilangan data nasabah maupun kerugian terhadap nasabah karena akibat tangan orang yang tidak bertanggung jawab. Untuk itu berdasarkan latar belakang ini penulis

tertarik menulis dalam bentuk laporan kerja praktik (LKP) dengan judul. **“Aplikasi Dan Keunggulan *E-Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam”**

1.2. Tujuan Laporan Kerja Praktik

Adapun tujuan penulis laporan kerja praktik ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan memahami produk aplikasi *E-banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam.
2. Untuk mengetahui mekanisme/prosedur penerimaan layanan aplikasi *E-banking* PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam.
3. Untuk mengetahui keunggulan produk jasa aplikasi *E-banking* PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam.

1.3. Kegunaan Laporan Kerja Praktik

1. Khazanah Ilmu Pengetahuan

Laporan ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi Mahasiswa UIN Ar-raniry khususnya mahasiswa D3 Perbankan Syariah untuk mengetahui aplikasi dan keunggulan *E-Banking* dan juga beserta prosedur penggunaannya. bagi lingkungan kampus untuk membangun komunikasi secara akademik antara D-III Perbankan Syariah dengan Lembaga Keuangan PT. Bank Syariah Mandiri cabang pembantu Aceh Darussalam.

2. Masyarakat

Dengan adanya laporan ini diharapkan dapat memahami produk-produk perbankan yang ada di PT. Bank Syariah Mandiri terutama produk jasa yang menyangkut dengan penggunaan aplikasi dan keunggulan dari

E-Banking dan memberikan informasi lainnya yang berkenaan dengan masalah-masalah lembaga keuangan.

3. Instansi Tempat Kerja

Dengan adanya kerja praktik diharapkan mampu memberikan masukan kritik serta saran kepada pihak instansi terkait agar mampu membangun instansi lebih baik kedepannya

4. Penulis

Sarana untuk memperdalam pengetahuan di lembaga keuangan syariah khususnya pada produk *E-banking* serta dapat membandingkan antaran teori dan praktik yang diperoleh penulis di perkuliahan dan instansi kerja praktik.

1.4. Sistematika Penulisan Laporan Kerja Praktik

Adapun sistematika penulisan laporan yang akan dibahas oleh penulis untuk memudahkan pembahasan dan penulisan laporan kerja praktik, penulis mengklasifikasikan permasalahan dalam tiap-tiap bab. Dalam laporan kerja praktik ini, penulis memuat empat bab. Dimana dalam bab pertama, yakni pendahuluan, penulis memaparkan beberapa hal yang melatarbelakangi kegiatan penulis laporan kerja praktik, yakni terkait dengan pokok bahasan yang ditulis, untuk apa dan mengapa di tulis. Metode pemaparannya dengan mendeskripsikan fakta-fakta yang kemudian ditulis dengan proses penalaran yang kritis. Pada bab pertama (pendahuluan) penulis mencantumkan sub-bab tersendiri yang terdiri dari latar belakang, tujuan laporan kerja praktik, kegunaan laporan kerja praktik, dan sistematika penulisan laporan kerja praktik.

Pada bab kedua, yaitu tinjauan lokasi kerja praktik. Pada bagian ini memuat gambaran umum dari lokasi tempat kerja praktik. Mulai dari

sejarah lahirnya kelembagaan tersebut hingga perkembangannya sampai saat ini. Pada bab tinjauan lokasi kerja praktik ini terdiri dari sejarah singkat, struktur organisasi, kegiatan instansi, keadaan personalian dan hal-hal lain yang dianggap perlu.

Pada bab ketiga yaitu hasil kegiatan kerja praktik. Dimana dalam bab ini penulis memaparkan hasil kerja praktik pada instansi tempat penulis melakukan *on job training*. Hasil kegiatan kerja praktik disajikan dalam bentuk kalimat, daftar tabel dan grafik atau gambar. Selain itu, dalam bab ini penulis juga memuat laporan kegiatan kerja praktik yang sesuai dengan topik (judul) laporan kerja praktik yang kemudian diselaraskan dengan teori yang berkenaan dengan hal tersebut. Bagian ini terdiri dari sub-bab kegiatan kerja praktik, bidang kerja praktik, teori yang berkaitan dengan bidang kerja praktik, dan evaluasi kerja praktik.

Pada bab ke empat, yaitu penutup, berisi tentang kesimpulan, dan saran. Kesimpulan dapat dikatakan sebagai inti dari penulisan laporan kerja praktik. Selanjutnya, penulis juga menyampaikan saran-saran atau rekomendasi yang dinyatakan dalam bentuk kata-kata yang bersifat opsional serta ditunjukkan kepada para pengambil kebijakan.

BAB DUA

TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK

2.1. Sejarah singkat PT.Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Aceh Darussalam

PT. Bank Syariah Mandiri berdiri sejak tahun 1999, hal ini didasari ketika berlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*). Selanjutnya, tim pengembangan perbankan syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT. Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, tim pengembangan perbankan syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT. Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui surat keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT. Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak senin tanggal 1 November 1999 M bertepatan dengan 25 Rajab 1420 H.

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. PT. Bank Syariah Mandiri hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik (syariahamandiri.com, 2017)

PT. Bank Syariah Mandiri mempunyai visi dan misi dalam menjalankan perusahaannya. Visi PT. Bank Syariah Mandiri yaitu:

1. Bank Syariah Terdepan: menjadi bank syariah yang unggul di industri perbankan syariah di Indonesia pada *segmen consumer, micro, SME, commercial, dan corporate*.
2. Bank Syariah Modern: menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi yang melampaui harapan nasabah.

Sedangkan untuk misi dari Bank Syariah Mandiri adalah:

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

Sejak awal berdirinya hingga tahun 2016, PT. Bank Syariah Mandiri telah memiliki 773 kantor yang tersebar di 33 provinsi di seluruh Indonesia. PT. Bank Syariah Mandiri juga memiliki cabang dan

beberapa kantor cabang pembantu di provinsi Aceh, salah satu cabangnya berada di kota Banda Aceh.

Seiring dengan berjalanya waktu PT. Bank Syariah mandiri membuka kantor kas di Darussalam pada tahun 2008 di Jl. Inong Balee yang berfungsi sebagai tempat pembayaran SPP mahasiswa/i. Pada tahun 2009 PT. Bank Syariah Mandiri membuka kantor cabang pembantu yang letaknya di Jl. T. Nyak Arif No. 376 Darussalam Banda Aceh, selain berfungsi sebagai tempat pembayaran SPP mahasiswa/i juga berfungsi bagi masyarakat yang ingin mengambil pembiayaan. Diantaranya pembiayaan usaha mikro, pembiayaan implan/pegawai dan pembiayaan pensiun.¹

2.2. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam.

PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam merupakan salah satu perusahaan yang memiliki struktur organisasi sebagaimana organisasi lainnya melibatkan seluruh sumber daya yang akan bertanggung jawab atas tugas dan kewajiban masing-masing. Dengan demikian, kekompakan dan tindakan para pekerja dalam melaksanakan tugas dapat berjalan dengan baik, lancar, harmonis, dan saling bekerjasama dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan. Sehingga struktur organisasi dibuat secara sederhana, efektif sesuai kebutuhan untuk dapat bekerja secara efisien. Selain itu, struktur organisasi sering disebut bagian atau skema organisasi yang menggambarkan skematis

¹ Wawancara dengan karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam pada tanggal 15 Maret 2017.

tentang hubungan pekerjaan antara orang yang terdapat dalam satu badan atau perusahaan untuk mencapai suatu tujuan bersama².

Dalam struktur organisasi kekuasaan tertinggi dipegang oleh para pemegang saham, sedangkan jabatan tertinggi dalam perusahaan bank dipegang oleh direktur utama. Dalam perbankan syariah, terdapat pihak yang akan mengawasi kegiatan kinerja syariah yang dikenal dengan Dewan Pengurus Syariah (DPS). Adanya dewan pengawasan syariah inilah yang membedakan antara bank syariah dan bank konvensional. Adapun struktur organisasi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam adalah sebagai berikut:

1. Kepala Cabang Pembantu/*Branch Manager* merupakan orang yang bertanggung jawab memantau dan mengelola semua kegiatan yang dilakukan di kantor cabang pembantu.
2. *Branch Operation & Service Manager* (BOSM) adalah bagian yang berhubungan dengan *Operasional Bank*. Di bawah bagian ini terdapat bagian:
 - a. *Customer Service* (CS) merupakan bagian yang melayani dan memberi penjelasan kepada nasabah tentang produk bank serta informasi lainnya, dan juga melayani pembukaan atau penutupan tabungan, giro, deposito, ATM, serta menampung konsultasi nasabah terhadap permasalahan yang dihadapi tentang produk yang dipasarkan
 - b. *Teller* adalah bagian yang melayani penyetoran, penarikan dan transfer yang dilakukan nasabah secara tunai maupun non tunai dengan benar dan cepat.

² Wawancara dengan Yudit, *General Support Staff* PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam, pada tanggal 15 Maret 2017 .

- c. *General Support Staff/Back office* (BO) yaitu bagian yang melanjutkan atau memeriksa ulang atas semua transaksi pada *front office*. Di bawah bagian ini terdapat beberapa bagian, yaitu:
1. *Office boy* adalah bagian yang menjaga setiap kebersihan kantor dan memberikan pelayanan *snack* bagi semua karyawan bank dan juga mengantar surat ke kantor-kantor.
 2. *Driver* (supir) yaitu bagian yang mengemudi kendaraan (mobil) kantor untuk kebutuhan dan kegiatan kantor.
 3. *Security* (satpam) adalah bagian yang menjaga keamanan kantor siang dan malam serta melayani nasabah saat pertama datang dan memberikan informasi atau arahan bagi nasabah.
3. *Pawning officer* yaitu bagian yang berhubungan dengan pegadaian emas, penaksir emas bisa juga sebagai pengganti dari *Branch Operation & Service Manager* jika tidak masuk, di bawahnya terdapat karyawan pembantu operasional pegadaian, yaitu:
- a. *Pawning Staff* yaitu bagian yang membantu operasional pegadaian yang bertindak sebagai transaksi gadai dan juga penaksir emas.
4. *Micro Banking Manager* adalah kepala warung mikro yaitu bagian yang bertanggung jawab terhadap warung mikro, dan yang mengkoordinasi, menetapkan, serta mengevaluasi target kerja seluruh pegawai bawahan warung mikro, di bawahnya terdapat:
- a. *Micro Analyst* (MA) adalah bagian yang melakukan analisa pembiayaan baik *on desk* maupun *on the spot*.

- b. *Admin Micro* (AM) adalah bagian yang membuat akad dan arsip-arsip penting, dan memastikan kelengkapan dokumen nasabah.
 - c. *Mikro Finance Sales* (MFS) yaitu bagian yang menjual produk atau yang memberikan informasi pembiayaan bagi para pedagang usaha mikro untuk dapat mengambil pembiayaan di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam.
 - d. *PPM Mintra* yaitu bertugas sebagai meminta pembayaran cicilan setiap bulan yang tertunda bagi nasabah yang telah *kolektibilitas* tingkat 2 (kol. 2) dan lebih, di warung mikro.
5. JCBRM (*Junior Customer Banking Relationship manager*) adalah bagian yang bertanggung jawab terhadap pembiayaan yang dibutuhkan oleh nasabah Implan dan nasabah pensiun. Dibawahnya terdapat beberapa karyawan yang membantunya yaitu:
- a. *Consumer Financing Executive* (CFE), sebagai pembantu marketing bagian JCBRM dalam membantu memasarkan atau menjual produk Implan.
 - b. *Sales Force* (SF), adalah bagian yang membantu marketing bagian JCBRM pensiun dalam mencari nasabah pensin *dor To dor*.
 - c. *Sharia Funding Executive* (SFE) adalah bagian yang bertanggung jawab sebagai yang mencari/menghimpun dana/merekrut nasabah untuk bank/ jasa bank.

2.3. Kegiatan Usaha PT. Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam

Pada umumnya kegiatan usaha bank syariah tidak jauh berbeda dengan bank konvensional. Perbedaan terletak pada konsep dasar operasionalnya, yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah. Selain itu dalam operasionalnya, bank syariah juga diatur oleh fatwa DSN-MUI dan hukum yang berlaku di Indonesia tentang perbankan syariah. Kegiatan usaha yang dilakukan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam yaitu menghimpun dana menyalurkan dana dan pelayanan jasa.

2.3.1. Penghimpun Dana

Perkembangan dan pertumbuhan dunia perbankan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuannya dalam menghimpun dana dari masyarakat, baik berskala kecil maupun besar dengan masa pengendapan yang memadai. Sebagai lembaga keuangan masalah bank yang paling utama adalah dana. Tanpa dana yang cukup, bank tidak dapat berfungsi sama sekali. Sebagai sebuah lembaga keuangan, perbankan syariah juga melakukan kegiatan penghimpun dana agar dapat menjalankan fungsinya dengan baik (Nurul, Mohamad. 2010: 86). Berikut bentuk-bentuk penghimpunan dana pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam:

1. Tabungan BSM

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

2. BSM Tabungan Simpatik

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

3. BSM Tabungan Investasi Cendikia

Merupakan tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi. Tabungan ini menggunakan prinsip syariah dengan Akad *Mudharabah muhthlaqah*.

4. BSM Tabungan Maburr

Merupakan tabungan dalam mata uang rupiah untuk membentuk pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Berdasarkan prinsip syariah menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*.

5. BSM Tabungan Berencana

Merupakan tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan. Berdasarkan prinsip syariah menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*.

6. BSM TabunganKu

Merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wadiah yad-dhamaanah*.

7. BSM Deposito

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

8. BSM Depositi Valas

Merupakan investasi berjangka waktu dalam bentuk mata uang *dollar* (USD) yang sesuai dengan akad *Mudharabah Mutlaqah*.

9. BSM Giro

Merupakan sarana penyimpanan dalam mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wadiah yad dhamanah*.

10. BSM Giro Valas

Merupakan sarana penyimpanan dana dalam mata uang dollar Amerika (USD) berdasarkan akad *Wadiah yad dhamanah*.

11. BSM Giro Singapore Dollar

Merupakan sebagai sarana penyimpanan dana dalam mata uang dollar Singapore (SGD) berdasarkan prinsip *yad dhamanah*.

12. BSM Giro Euro

Merupakan sarana penyimpanan dana dalam bentuk euro melalui akad *yad dhamanah*.

13. BSM Cicil Emas,

Merupakan tabungan yang ditawarkan BSM bagi nasabah yang ingin memiliki emas dengan cara mencicil setiap bulannya.

2.3.2 Penyaluran Dana

PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam tidak hanya menjalankan fungsinya sebagai penghimpun dana, namun juga sebagai

tempat di mana masyarakat dapat memperoleh pembiayaan untuk keperluan peningkatan usaha ataupun untuk pemenuhan kebutuhan yang sifatnya konsumtif seperti rumah dan kendaraan bermotor. Berikut ini merupakan bentuk-bentuk penyaluran dana pada bank syariah mandiri (PT. Bank Syariah Mandiri):

1. BSM Implan

Merupakan pembiayaan konsumen dalam valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap perusahaan yang pengajuannya dilakukan secara massal/grup/kelompok.

2. BSM Pensiun

Merupakan pembiayaan kepada pensiunan, yaitu penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen (termasuk untuk pembiayaan multiguna) kepada para pensiun, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiun Bulanan), akad yang digunakan adalah akad murabahah atau Ijarah.

3. BSM Oto

Merupakan pembiayaan kendaraan bermotor, adalah untuk memiliki mobil/motor yang diberikan kepada nasabah dengan sistem murabahah.

4. BSM Griya

Merupakan pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai Pemilikan Rumah tinggal yaitu, baik baru maupun bekas, di lingkungan *developer* maupun *non developer*, dengan menggunakan sistem murabahah.

5. BSM pembiayaan peralatan kedokteran

Merupakan pembiayaan kepada para profesional di bidang kedokteran/kesehatan untuk pembelian peralatan kedokteran, akad yang digunakan adalah akad *murabahah*.

6. Pembiayaan Koperasi Karyawan untuk anggota

Merupakan penyaluran pembiayaan kepada/melalui koperasi karyawan untuk pemenuhan kebutuhan para anggotanya (kolektif) yang mengajukan pembiayaan melalui koperasi karyawan.

7. BSM Warung Mikro

Merupakan pembiayaan dengan limit sampai Rp 100.000.00.- yang diperuntukkan kepada perorangan dan badan usaha. Produk pembiayaan warung mikro terbagi tiga limit, yaitu usaha mikro tunas, mikro madya, dan mikro utama.

8. BSM Gadai Emas

Merupakan pembiayaan atas dasar jaminan berupa penyerahan emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat, akad yang digunakan adalah akad *qard* dalam rangka *rahn*.

2.3.3. Jasa PT. Bank Syariah Mandiri

PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam selain melakukan kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana juga melayani beberapa kebutuhan nasabah atas jasa perbankan. Jasa setiap perbuatan atau tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, Adapun jasa yang ditawarkan bank Syariah Mandiri adalah sebagai berikut (PT. Bank Syariah Mandiri):

1. 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 diskon di *merchat* yang ditunjuk oleh PT. Bank Syariah Mandiri.

2. BSM Mobile Banking

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

3. BSM Net Banking

Merupakan layanan transaksi perbankan non tunai melalui internet ke alamat <http://www.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.

4. BSM Notifikasi

Merupakan layanan untuk memberika informasi segera dari setiap mutasi transaksi nasabah sesuai dengan jenis transaksi yang didaftarkan oleh nasabah yang dikirimkan melalui media SMS atau internet.

5. BSM Call

Merupakan layanan perbankan melalui telepon dengan nomor akses 14040 atau 021 2953 4040, yang dapat digunakan oleh nasabah untuk mendapatkan layanan informasi produk, jasa, informasi saldo, mutasi rekening, kurs, menyampaikan keluhan dan informasi lainnya.

2.4. Keadaan Personalia PT. Bank syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam

PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam terdapat 25 karyawan yang mengisi setiap posisi kerja yang berbeda-beda yaitu 15 karyawan dan 10 karyawan. Berdasarkan posisi kerja karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam dari 25 karyawan memiliki tanggung jawab masing-masing, untuk posisi yang diisi oleh 1 orang yaitu *Branch Manager, Branch Operation & Service Manager, General Support Staff, Pawning Officer, Pawning Staff, Customer Service, Sharia Funding Executive, Pj. Micro Banking Manager, Micro Analyst, Admin Micro, PPM Mitra, Consumer Financing Executive, Sales Force, Office Boy, Driver*. Untuk posisi yang diisi oleh 2 orang yaitu *Junior Consumer Banking Relationship Manager* dan *Teller*. Untuk posisi yang diisi oleh 3 orang adalah *Micro Finance Sales* dan *security*.

Menurut Yudid Anugrah Putra, karyawan yang bekerja di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam mempunyai *background* (latar belakang) pendidikan yang berbeda-beda. Mulai dari SMA, diploma, sarjana dan magister. Karyawan yang pendidikan terakhirnya SMA sebanyak 5 orang, 5 orang diploma, 14 sarjana, dan 1 orang magister. Adapun prosedur kerja harian para karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam yaitu dimulai dari jam 07:40 WIB sampai dengan 17:00 WIB dengan 1 jam istirahat.³

³ Hasil wawancara dengan Yudid Anugrah Putra, General Support Staff PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam, pada tanggal 17 April 2017

BAB TIGA

HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK

3.1. Kegiatan Kerja Praktik

Selama 30 hari penulis melakukan kerja praktik pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam dari tanggal 10 Februari 2017 sampai dengan 24 Maret 2017, penulis mendapatkan banyak pengalaman dan ilmu, serta wawasan pada saat melakukan kegiatan-kegiatan kerja di tempat praktik. Penulis ditempatkan pada bagian *costumer service*, gadai, dan pembiayaan. Dalam hal ini akan penulis uraikan berdasarkan bagian penulis melakukan kerja praktik.

3.1.1. Bagian *Costumer Service*

Kegiatan yang penulis lakukan selama melakukan kerja praktik pada bagian *costumer service*, PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam sebagai berikut:

1. Memperbanyak formulir aplikasi pembukaan rekening tabungan baru dan tabungan deposito.
2. Melayani nasabah yang ingin membuka rekening baru dan mendampinginya dalam pengisian form aplikasi rekening, baik tabungan maupun deposito.
3. Mengarahkan nasabah yang tujuannya untuk mencetak buku tabungan.
4. Membantu *costumer service* dalam melegalisir dan merekapitulasi data nasabah sesuai KTP serta NPWP untuk diserahkan kepada *bagian branch operation & service manager* pada saat penutupan kantor sore hari.

5. Meminta otorisasi kepada bagian *branch operation & service manager* setiap pembukaan rekening baru.
6. Mencari data nama-nama nasabah calon haji yang mendaftar pada tahun 2015 sesuai nomor *handphone*.
7. Menghubungi nasabah haji tahun 2015 sebanyak 154 orang untuk pengambilan buku panduan berupa *sovenir* haji.
8. Mempelajari produk yang ada pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam setiap ada waktu luang.
9. Mempelajari prosedur pembukaan tabungan rekening baru dengan menggunakan sistem operasional komputer.
10. Menyusun data permohonan pembukaan rekening giro atau bilyet giro nasabah sesuai urutan tanggal.

3.1.2. Bagian Operasional Gadai

Kegiatan yang penulis lakukan selama melakukan kerja praktik pada bagian Operasional Gadai di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam sebagai berikut:

1. Melengkapi data, menyusun data, dan kriteria emas nasabah sesuai data yang telah ditaksir oleh penaksir gadai emas, dengan barang tersebut untuk diletakkan pada simpanan emas (brangkas).
2. Mengisi buku laporan gadai emas setiap ada yang melakukan transaksi gadai.
3. Melayani nasabah gadai yang ingin memperoleh informasi gadai atau cicil emas.
4. Berpartisipasi dalam acara persentasi aplikasi wira (gadai) di PT. Bank Mandiri unsyiah bersama tim operasional gadai PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam, dalam bentuk versi

mendapatkan informasi berupa harga emas dan cicilan emas yang lebih cepat.

5. Berpartisipa bersama *pawning officer* gadai dalam mencari dan memberikan informasi kepada nasabah agar tertarik melakukan gadai emas dan cicil emas di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam.
6. Membuat laporan sistem informasi debitur nasabah (SID) yang telah jatuh tempo dan yang telah melunasi gadai dan cicil emas sesuai dengan urutan tanggal dan pertransaksi.
7. Mempelajari cara menaksir gadai bersama *officer* gadai.

3.1.3 Bagian Pembiayaan dan Marketing

Kegiatan yang penulis lakukan selama melakukan kerja praktik pada bagian Pembiayaan (Konsumer Implan, Konsumer Pensiun dan pembiayaann warung Mikro). PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam. Pada kegiatan ini penulis melakukan hal yang sama di setiap bidang baik implan, pensiun, maupun di warung mikro, hanya berbeda pada jenis bidangnya saja. Kegiatan yang penulis lakukan adalah Sebagai berikut:

1. Merapikan dan mengarsip berkas nasabah baik yang sudah melakukan pelunasan maupun yang baru melakukan pencairan untuk dirapikan dan disatukan ke dalam satu map sesuai nama masing-masing nasabah.
2. Melayani nasabah pembiayaan seperti melayani permintaan informasi cara mengambil pembiayaan dan syarat-syaratnya, permintaan informasi sisa bagi pembiayaan, menerima kelengkapan permohonan pembiayaan nasabah.

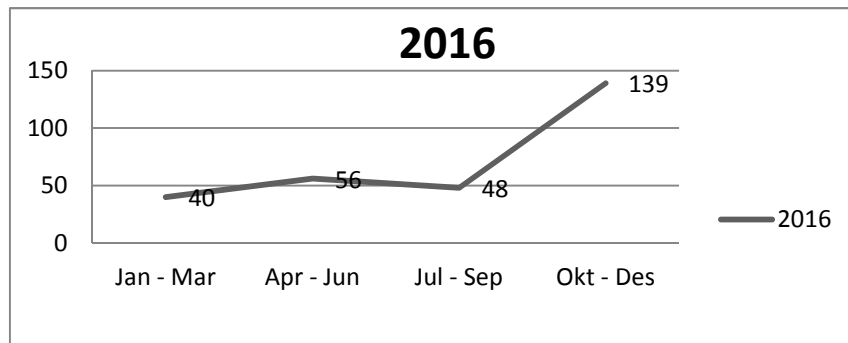
3. Mendatangi rumah nasabah pensiun untuk memberikan surat pemberitahuan agar dapat mengambil pembiayaan di PT. Bank Syariah Mandiri, serta mengambil berkas nasabah pensiun yang ingin/telah menyetujui pengambilan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri.
4. Menyebarkan brosur di Universitas Syiah Kuala pada setiap fakultas perkuliahan untuk menjual produk implan kepada dosen atau pegawainya, dan menjumpai masing-masing bendahara pada fakultas tersebut untuk mengambil formulir permohonan dan persyaratan nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan.
5. Mendampingi nasabah untuk melakukan *takeover* pada bank lain.
6. Meminta sistem informasi debitur (SID) kepada Bank Indonesia yang disebut dengan BI *Cheking* untuk mengetahui kelayakan nasabah dalam pemberian pembiayaan dengan menggunakan sistem komputer.
7. Membuat denah lokasi jarak PT. Bank Syariah Mandiri Aceh Darussalam dengan tempat usaha dan jaminan agar dapat dengan mudah di ketahui oleh pihak PT. Bank Syariah Mandiri dengan sistem komputer.
8. Mempelajari cara menghitung dan menganalisa jaminan berdasarkan jumlah pemberian pembiayaan pada warung Mikro.

3.2. Bidang Kerja Praktik

Dalam melakukan kerja praktik pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam penulis banyak melakukan kegiatan kerja praktik pada bagian *costumer service*, yaitu bagian yang memberikan pelayanan kepada nasabah yang ingin membuka rekening tabungan, baik tabungan BSM, taungan simpatik, giro, deposito, maupun layanan perbankan

produk jasa aplikasi *E-banking*. Dan juga bagian yang menerima berbagai keluhan yang sedang dihadapi nasabah untuk diberikan solusi atau jalan keluarnya. Namun, dari berbagai produk yang di layani oleh *costumer service* penulis tertarik dengan produk aplikasi *E-banking*, sehingga penulis mengambil judul aplikasi dan keunggulan *E-banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam. Dalam hal ini penulis melihat bagaimana *cotumer service* memberikan informasi mengenai layanan aplikasi *E-banking*, dan bagaimana prosedur penggunaan aplikasi yang sangat mudah dan aman.

Layanan aplikasi *E-banking* ini merupakan layanan perbankan yang menggabungkan antara sistem informasi dan teknologi untuk menunjang aktivitas perbankan tanpa harus mengunjungi kantor bank. Pada produk ini nasabah dapat melakukan transaksi 24 jam setiap harinya, baik itu transaksi tunai maupun non tunai. Adapun jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi *E-banking* ini dari tahun 2016 hingga tahun 2017 bulan juni sebanyak 416 orang, yang mana setiap triwulan terus bertambah nasabah pengguna aplikasi *E-banking* ini yang begitu signifikan, dengan jumlah setiap triwulan mengalami kenaikan dan penurunan, seperti yang dapat dilihat pada kedua grafik 3.1 dan 3.2 dibawah ini.

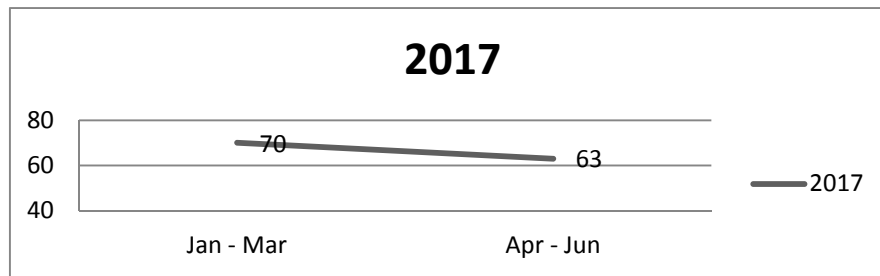


Sumber: PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam, 2017

Gambar 3.1:

Grafik jumlah nasabah pengguna aplikasi *E-banking* tahun 2016

Berdasarkan data grafik diatas maka dapat disimpulkan bahwa nasabah pengguna aplikasi *E-banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam pada tahun 2016, mulai bulan januari sampai maret sebanyak 40 orang, bulan April sampai juni bertambah sebanyak 56 orang, bulan juli sapai dengan september bertambah sebanyak 48 orang, dan oktober sampai dengan desember bertambah sebanyak 136 orang. Sementara grafik jumlah nasabah pengguna aplikasi E-banking pada tahun 2017 mengalami sedikit penurunan dari tahun 2016 adapun grafiknya dapat dilihat pada gambar 2 dibawah ini.



Sumber: PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam, 2017

Gambar 3.2:

Grafik jumlah nasabah pengguna aplikasi *E-banking* tahun 2017

Berdasarkan gambar 3.2 grafik 2017 tersebut bahwa jumlah nasabah pada tahun ini dapat lebih meningkat, akan tetapi data yang ada untuk saat ini yaitu dari bulan januari sampai maret jumlah nasabah yang bertambah dari tahun 2016 sebanyak 70 orang dan bulan april sampai juni bertambah sebanyak 63 orang.

Dalam pengenalan produk aplikasi *E-banking*, *Costumer service* mensosialisasikan atau menawarkan produk aplikasi *E-banking* pada saat awal nasabah membuka produk tabungan dan ada juga ketika nasabah yang datang menanyakan keluhan seperti, mengapa transfer yang belum berhasil dilakukan. Dalam hal ini *costumer service* menyarankan nasabah untuk menggunakan aplikasi *E-banking*. Untuk proses persyaratan umum pendaftaran produk jasa Aplikasi *E-banking* ini adalah sebagai berikut:

1. Nasabah individu maupun bisnis memiliki rekening tabungan di BSM. Jika belum memiliki rekening tabungan nasabah terlebih dulu dapat mengajukan permohonan pendaftaran rekening ke kantor PT. Bank Syariah Mandiri.

2. Membuka rekening tabungan BSM rupiah atau Giro BSM rupiah pada *costumer servis*, dengan catatan bahwa nasabah merupakan warga Negara Indonesia dan menetap di Banda Aceh Bagi yang ingin membuka rekening tabungan dan Aplikasi *E-banking* di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam. Dengan syarat membawa identitas diri berupa KTP/SIM/Paspor serta NPWP.
3. Mengisi formulir permohonan rekening tabungan dan formulir Aplikasi *E-banking*.

3.2.1 Prosedur Layanan Aplikasi *E-Banking* dan Keunggulannya pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam

Aplikasi *E-banking* merupakan sebuah layanan jasa dan produk bank secara langsung kepada nasabah melalui elektronik, saluran komunikasi interaktif. *E-banking* meliputi sistem yang memungkinkan nasabah bank, baik individu ataupun bisnis, untuk mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis, atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi atau publik, termasuk internet.

Adanya aplikasi *E-banking* ini adalah hasil dari perkembangan teknologi informasi yang dimanfaatkan oleh bank untuk menjawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan servis cepat, aman, nyaman murah dan tersedia setiap saat (24 jam/hari, 7 hari/minggu) dan dapat diakses dari mana saja baik itu dari HP, Komputer, laptop/ note book, PDA, dan sebagainya. Hampir diseluruh bank di Indonesia menyediakan layanan aplikasi *E-banking*. maka prosedur layanan aplikasi dan keungulan *E-banking* yang tersedia di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam adalah sebagai berikut (Bank Syariah Mandiri, 2017: 20).

1. BSM Card

BSM Card merupakan kartu yang diterbitkan oleh BSM dan memiliki fungsi utama yaitu sebagai kartu ATM dan kartu debit. Di samping itu dengan menggunakan BSM Card nasabah bisa mendapatkan *discount* diratusan *merchant* yang telah bekerja sama dengan PT. Bank Syariah Mandiri.

Untuk mendapatkan BSM Card proses pengajuan pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam ialah sebagai berikut:

1. Nasabah individu atau bisnis mengajukan permohonan pada kantor cabang terdekat.
2. Membuka rekening Tabungan BSM rupiah atau Giro BSM Rupiah pada *costumer servic*, dengan membawa KTP serta NPWP.
3. Mengisi formulir permohonan BSM Card yang telah disediakan.
4. Selanjutnya nasabah dapat melakukan aktivasi di mesin EDC yang tersedia di bank dengan di pandu oleh *teller* menggunakan PIN pribadi. kemudian, nasabah dapat mengakses BSM Card sesuai dengan ketentuan yang telah di sepakati.

Adapun manfaat penggunaan BSM Card ialah:

1. Tarik Tunai: BSM Card dapat melakukan penarikan tunai di ATM BSM, ATM Mandiri, ATM BCA, ATM bersama, ATM Prima dan ATM jaringan MEPS Malaysia.
2. Belanja: BSM Card juga dapat melakukan transaksi Belanja di merchant yang menyediakan mesin EDC Prima (150 ribu) dan EDC Bank Mandiri-Lebih dari 80.000 merchant.
3. Program *discoun*: Program *discount* di *merchant-merchant* tertentu.

BSM *Card* juga menyediakan pembayaran dan pembelian untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. adapun fitur yang disediakan di BSM *Card* adalah sebagai berikut :

1. Untuk fitur pembayaran dan pembelian. pada pembayaran tagihan telepon/HP (*postpaid*) di ATM Mandiri dan isi ulang pulsa (*prepaid*) yaitu: Matrix, Starone pasca bayar, Kartu Halo, Smart telcom pasca bayar, Esia, Xplor, Fren/Hepi/Mobi, 3 pasca bayar, Axis, Telkom/Speedy/TelkomVision/Yes TV. Untuk pembelian isi ulang (*prepaid*) di ATM Mandiri yaitu: IM3, Mentari, Starone pra bayar, Esia, Simpati, AS, 3 pra bayar, Smart telkom, Axis, Fleksi.
2. Untuk Pembayaran *biller* kartu Kredit yaitu: Kartu Kredit Mandiri, Kartu Kredit *Standard Chartered*, Kartu Kredit Citibank, Kartu Kredit Permata, Kartu kredit ANZ, Karu Kredit CIMB Niaga, Kartu kredit HSBC, Kartu Kredit Mega, Kartu Kredit BNI, Kartu Kredit Danamon.
3. Untuk fitur pembayaran TV Kabel/Internet/To Up Prabayar/PAM yaitu:
 - a. TV Kabel: Indovision, First media, Centrin TV, TV Aora.
 - b. Top Up Mandiri Prabayar: *E-Money*, E-Toll, Gaz Card, Kartu BSM *E-money*.
 - c. Internet: Indoatnet, CBN Net, Telkom speedy, Net Zap.
 - d. Pembayaran PAM yaitu: PAM Palyja, PAM Aetra, PAM Bandung.

2. BSM ATM (*Automated Teller Machine*)

BSM ATM (*Automated Teller Machine*) adalah layanan perbankan berupa mesin anjungan tunai mandiri yang dimiliki oleh PT. Bank Syariah Mandiri di mana dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi tunai maupun non tunai. BSM ATM juga dapat digunakan untuk nasabah dari bank anggota bersama, Prima dan Bancard.

Manfaat menggunakan BSM ATM adalah, dapat melakukan transaksi perbankan tunai maupun non tunai tanpa harus mendatangi kantor cabang dan dapat melakukan transaksi perbankan tanpa batasan waktu dan tempat, karena layanan ATM *online* 24 jam kapan saja nasabah dapat menikmatinya.

Adapun keunggulan dari aplikasi BSM ATM, yaitu:

1. Tanpa batas waktu (kapan saja) nasabah dapat menikmatinya.
2. Cakupan yang luas (dimana saja) terdapat BSM ATM sehingga nasabah dengan mudah melakukan transaksi.
3. Proses transaksi cepat.
4. Murah dan nyaman.
5. Aman dan terlindungi.
6. Satu akses untuk semua produk.

3. BSM *Mobile Banking*

BSM *mobile banking* merupakan layanan transaksi perbankan melalui (*mobile banking*) *handhpone* dengan menggunakan koneksi jaringan data telkom atau wifi yang dapat digunakan oleh nasabah untuk transaksi melihat informasi saldo, informasi mutasi transaksi, transfer antar rekening, transfer kliring nasional (SKN), bayar tagihan dan

transaksi lainnya. Adapun ketentuan untuk mendapatkan aplikasi BSM *mobile banking* adalah sebagai berikut:

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

Untuk proses Pendaftaran/Registrasi BSM *Mobile Banking* yaitu:

1. Nasabah datang ke cabang terdekat.
2. Mengajukan permintaan fasilitas layanan BSM *mobile banking* dan mengisi formulir aplikasi BSM *mobile banking*.
3. Menerima kertas *mailer* yang berisi kode aktivasi
4. Menandatangani lembar tanda terima kertas *mailer* yang berisikan kode aktivasi.

Sebelum menikmati transaksi aplikasi BSM *mobile banking* nasabah harus melakukan proses aktivasi terlebih dahulu dengan cara nasabah dapat mendownload aplikasi BSM *mobile banking* di *store handphone*. Pastikan aplikasi BSM *mobile banking offered by/publisher/by* PT. Bank Syariah Mandiri, kemudian nasabah menginput nomor HP dan kode aktivasi yang diberikan oleh *costumer service* pada saat pendaftaran/registrasi.

Keunggulan yang dimiliki BSM *mobile banking* terdapat pada fitur yang beragam dan biaya yang murah, adapun fitur unggulan pada BSM *mobile banking* terdapat pada berbagai macam transaksi pembayaran, isi ulang pulsa, transfer, informasi, dan layanan lainnya. Untuk fitur pembayaran seperti: zakat, infak, tiket Garuda, tagihan PLN, dan berbagai macam tagihan lain. Untuk fitur isi ulang di BSM *mobile banking* telah

menyediakan semua fasilitas provider yang ada di Indonesia. Fitur transfer dapat dilakukan transfer antar rekening di BSM, antar bank via jaringan ATM bersama, antar bank via jaringan prima, dan antar bank via SKN (sistem kliring nasional). Fitur informasi, seperti informasi saldo rekening tabungan, mutasi rekening tabungan, finansial (NAB reksadana/produk dan promo), informasi jadwal shalat, informasi kantor dan lokasi ATM, untuk fitur lainnya tersedia tarik tunai via PT POS, perubahan PIN/bahasa, layanan kalimat inspirasi, pendaftaran alamat email, menu favorit, menu akses langsung BSM *Call* 14040, share aktivitas ke sosial media.

Cara penggunaan atau cara mengakses transaksi aplikasi BSM *mobile banking* dapat dilihat pada gambar berikut:

1. Menu BSM *Mobile Banking*

Pertama nasabah masuk ke menu utama setelah aplikasi *mobile banking* di aktifkan. Dalam menu utama terdapat menu informasi rekening, pembelian, pembayaran, transfer, lokasi kantor cabang dan ATM, BSM *Call* 14040, produk dan promo, jadwal shalat, serta hikmah. Kemudian, untuk menu pilihan favorit lainnya dapat diambil pada gambar (tanda ≡) di *screen* sebelah kanan atas, pada menu favorit tersebut terdapat *purchase*, *payment*, *transfer*, untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar 3.3 dibawah ini:

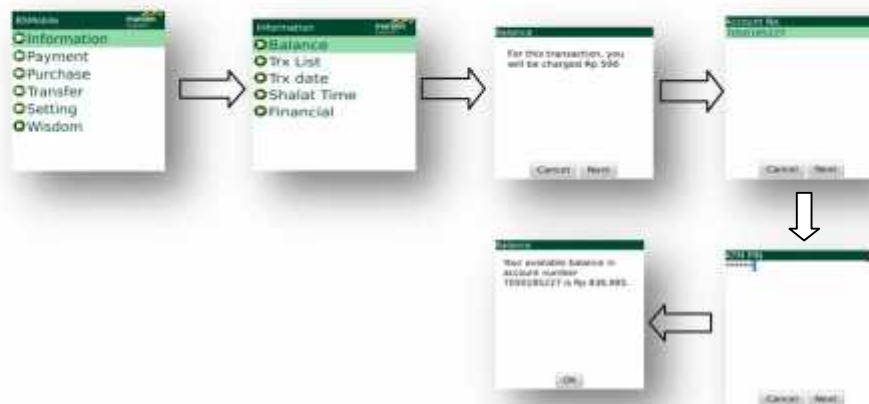


Sumber: PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam, 2017

Gambar 3.3: Menu Utama BSM Mobile Banking

2. Informasi saldo

Untuk memulai proses melihat Informasi saldo yaitu: nasabah dapat masuk ke menu informasi rekening → pilih informasi saldo → pilih nomor rekening → masukkan PIN ATM → konfirmasi biaya cek saldo Rp 500 → saldo rekening ditampilkan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada alur gambar 3.4 di bawah ini



Sumber: PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam, 2017

Gambar 3.4: Alur Informasi Saldo

Namun, nasabah dapat menggunakan kembali fasilitas ini pada hari berikutnya dengan catatan nasabah menggunakan PIN yang benar, jika nasabah lupa dengan PIN yang benar maka nasabah dapat meminta PIN yang baru ke cabang PT. Bank Syariah Mandiri.

4. BSM *Internet Banking*

BSM *internet banking* (BSM *net banking*) merupakan layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet ke alamat <http://www.syariahamandiri.co.id/> dengan menggunakan perangkat lunak browser pada komputer, hp, dan lainnya yang memungkinkan untuk mengakses internet, dapat digunakan oleh nasabah individu maupun bisnis, untuk melakukan transaksi informasi saldo, informasi mutasi transaksi, transfer antar rekening, membayar tagihan dan isi ulang pulsa serta transaksi lainnya.

Ketentuan mendapatkan layanan ini sama dengan ketentuan mendapatkan layanan BSM *mobile banking*, yaitu memiliki rekening baik tabungan maupun giro BSM, memiliki BSM *Card*, serta mengisi formulir permohonan dan menandatangani formulir aplikasi BSM *net banking*, dan membawa asli identitas diri yang sah berupa (KTP/SIM/paspor,) dan bukti kepemilikan pemegang rekening.

Untuk proses melakukan pendaftaran/registrasi yaitu:

1. Nasabah mengunjungi kantor cabang terdekat.
2. Mengajukan permintaan fasilitas layanan BSM *net banking* dan mengisi formulir aplikasi BSM *net banking*.
3. Apabila nasabah telah memenuhi persyaratan sesuai ketentuan yang berlaku di bank maka sebagai tanda persetujuannya, bank akan memberikan key code kepada nasabah.

4. Menerima kertas *mailer* yang berisi *key Code* yang terdiri dari User ID, *Password*, PIN Otorisasi dan TAN.
5. Menandatangani lembar tanda terima kertas *mailer* yang berisikan *key code* dan menyerahkan lembar tanda terima tersebut kepada *customer service* untuk aktivasi.

Untuk mekanisme/petunjuk penggunaan BSM *net banking* adalah:

1. Waktu layanan adalah 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu.
2. Nasabah dapat mengaktivasi layanan BSM *net banking* dengan mengakses melalui internet, dengan alamat sebagai berikut:
https://bsmnet.syariahamandiri.co.id.
2. Nasabah *log in* dengan menggunakan User ID dan password yang terdapat pada kertas *mailer*, nasabah dapat melihat informasi saldo tabungan/giro dan deposito.
3. Untuk setiap transaksi Transfer, pembayaran & pembelian, nasabah menggunakan TAN & PIN otorisasi yang terdapat pada kertas *mailer*.

Untuk lebih jelas langkah penggunaanya adalah sebagai berikut:

1. Login Internet Banking

Setelah melakukan login akan muncul halaman awal dari bsm *net banking* yang terlihat seperti gambar 3.6 dibawah ini:

Gambar: 3.6: Login Internet Banking.

Untuk melihat informasi saldo dan mutasi rekening dapat mengikuti tanda yang telah diberi petunjuk yang terlihat pada gambar 3.7 dibawah ini:



Gambar 3.7: Informasi Saldo dan Mutasi Rekening

5. BSM Call 14040

BSM *Call* adalah layanan perbankan melalui telepon dengan nomor akses 14040 atau 021-2953-4040, yang dapat digunakan oleh nasabah untuk mendapatkan layanan informasi produk, jasa, informasi saldo rekening, informasi mutasi rekening, kurs, menyampaikan keluhan dan informasi lainnya.

Ketentuan untuk mendapatkan layanan *phone banking* atau BSM *Call* yaitu untuk nasabah individu, nasabah melakukan registrasi *phone banking* berupa pembuatan TIN (*telephony identification number*) melalui BSM ATM menggunakan BSM *Card*. Ketentuan untuk nasabah perusahaan/bisnis, dapat melakukan registrasi di cabang melalui frontliner, nasabah akan mendapatkan kartu perusahaan dan TIN *mailer* sebagai media akses *phone banking*.

Fitur dan keunggulan layanan BSM *Call* yaitu:

1. Layanan melalui *phone banking* meliputi: Informasi saldo, 7 mutasi transaksi terakhir, permintaan rekening koran (via fax/email) dan informasi.
2. Layanan agent meliputi: informasi produk, penanganan keluhan, blokir kartu, informasi lokasi ATM/Cabang dan
3. Layanan multimedia meliputi:
Email:bsmcall@bsm.co.id, facebook:bsmcall dan twitter:@bsmcall
4. Untuk biaya permintaan rekening koran melali fax: Rp 1.000/periode sedangkan malalui email: gratis.

6. BSM Notifikasi

BSM *notifikasi* adalah layanan untuk memberikan informasi segera dari setiap mutasi transaksi nasabah sesuai dengan jenis transaksi yang

didaftarkan oleh nasabah yang dikirimkan melalui media SMS atau email.

Adapun ketentuan dan fitur layanan BSM notifikasi adalah:

1. *Notifikasi* transaksi berlaku sebagai nasabah perseorangan dan institusi/perusahaan.
2. *Notifikasi* transaksi berupa transaksi debet, kredit, atau debet dan kredit.
3. *Notifikasi* transaksi disampaikan melalui media SMS dengan sender bsm center dan email *bsmcenter@bsm.co.id* biaya *notifikasi*: melalui SMS Rp 500/SMS, dan melalui email: Gratis.
4. Pilihan nominal transaksi *notifikasi*: Rp 0, Rp 100 ribu, Rp 300 ribu, Rp 400 ribu, Rp 500 ribu, Rp 1juta, Rp 10 juta.
5. *Notifikasi* yang dikirim merupakan transaksi yang berhasil.
6. Transaksi yang dikirim melalui *notifikasi* adalah transaksi yang dilakukan melalui cabang *E-channel*, atau transaksi system.

3.2.2 Layanan Keunggulan Aplikasi *E-banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam

Setiap aplikasi dan layanan memiliki keunggulan tersendiri ada yang sama dan ada yang berbeda, untuk kerincian keunggulannya sesuai dengan produk aplikasi masing-masing *E-banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam yaitu (Bank Syariah Mandiri, 2017:32):

1. BSM *Card* keunggulannya adalah:
 - a. Multi akses (ATM dan EDC).
 - b. *Merchant discount*.
 - c. Dapat digunakan di lebih dari 12.500 ATM Mandiri.
 - d. Layanan *payment* di ATM Mandiri.

- e. Gratis biaya tarif penarikan di ATM Mandiri.
- 2. BSM ATM keunggulannya adalah:
 - a. Multi (bank) *card acceptance*.
 - b. Fitur lengkap.
 - c. Dilengkapi pengaman *keypad* dan alat anti skimming.
- 3. BSM *Mobile Banking* keunggulannya adalah:
 - a. Fitur unggulan (Transfer online, transfer POS, listrik Prabayar).
 - b. Berbasis GPRS.
 - c. Aman.
 - d. Murah.
- 5. BSM *Net Banking* keunggulannya adalah:
 - a. Fitur unggulan (transfer online, batch transfer, multi level account, transfer POS, listrik Prabayar).
 - b. Limit fleksibel.
 - c. Aman.
- 6. BSM *Call 14040* keunggulannya adalah:
 - a. Fitur unggulan: kirim mutasi rekening via email dan fax.
- 7. BSM Notifikasi Transaksi keunggulannya adalah:
 - a. Informasi transaksi sesuai kebutuhan (debit/ credit dan nominal dapat disesuaikan kebutuhan).
 - b. Notifikasi melalui email gratis.

3.3. Teori yang Berkaitan.

3.3.1. Pengertian Aplikasi E-Banking

Aplikasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *application* yang artinya penerapan, lamaran, penggunaan. Secara istilah *aplikasi* adalah program siap pakai yang dibuat untuk melaksanakan suatu fungsi bagi

pengguna atau aplikasi yang lain dan dapat digunakan oleh sasaran yang dituju. Menurut *Hengky W.Pramana* (2015) aplikasi adalah suatu unit perangkat lunak yang dibuat untuk melayani kebutuhan akan beberapa aktivitas seperti system perniagaan, game pelayanan masyarakat, periklanan, atau semua proses yang hampir dilakukan manusia.

E-banking didefinisikan sebagai penghantar otomatis jasa dan produk bank secara langsung kepada nasabah melalui elektronik, saluran komunikasi interaktif. *E-Banking* meliputi sistem yang memungkinkan nasabah bank, baik individu ataupun bisnis, untuk mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis, atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi atau publik, termasuk internet.

Aplikasi *E- banking* sendiri merupakan suatu aktivitas layanan perbankan yang menggabungkan antara sistem informasi dan teknologi. Aplikasi *E-banking* meliputi *phone banking*, *mobile banking*, dan *internet banking*. Nasabah dapat mengakses aplikasi *E-banking* melalui komputer/PC, PDA, ATM, atau telepon. (Vyctoria, 2013:3).

3.3.2 Macam-macam *E-Banking*

1. ATM (*Automated Teller Machine*)

ATM (*Automated Teller Machine*) atau dalam bahasa Indonesia disebut anjungan tunai mandiri adalah saluran *e-banking* paling populer yang kita kenal. Fitur tradisional ATM adalah untuk mengetahui informasi saldo dan melakukan penarikan tunai. Dalam perkembangannya, fungsi fitur tersebut semakin bertambah yang memungkinkan nasabah untuk melakukan pemindah bukuan antar rekening, pembayaran (seperti: kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (seperti: *voucher* dan tiket), dan yang terkini adalah transfer ke

bank lain. Selain bertransaksi melalui mesin ATM, kartu ATM dapat pula digunakan untuk berbelanja di tempat pembelajaan yang dikenal dengan sebutan sebagai kartu debit (*debit card*) (Vyctoria, 2013: 3).

2. *Phone Banking*

Phone Banking adalah sebuah metode transaksi dalam perbankan melalui telepon. Pada awalnya lazim diakses melalui telepon rumah, namun seiring dengan populernya HP maka tersedia pula nomor akses khusus via HP. Pada awalnya, layanan *phone banking* hanya bersifat informasi, yaitu untuk mendapatkan informasi jasa/produk bank dan informasi saldo rekening serta dilayani oleh CSO (*customer Service Operator*). Layanan *phone banking* kemudian berkembang untuk transaksi pemindah bukuan antar rekening, pembayaran (seperti: kartu kredit, listrik, dan telepon, pembelian seperti: *voucher* dan tiket), dan transfer ke bank lain yang dilayani oleh IVR (*Interactive Voice Response*). Fasilitas ini boleh dibilang lebih praktis dibanding ATM untuk transaksi nontunai karena cukup menggunakan telepon atau HP tanpa harus keluar rumah (Vyctoria, 2013: 4).

3. *Internet Banking*

Internet Banking boleh dibilang sebagai fasilitas perbankan terbaru untuk saat ini. Layanan tersebut memungkinkan nasabah melakukan transaksi via internet dengan menggunakan komputer/PC atau PDA. Fitur transaksi yang dapat dilakukan sama dengan *phone banking*, yaitu informasi jasa/produk bank, informasi saldo rekening, transaksi pemindah bukuan antar rekening, pembayaran (seperti: kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (seperti: *voucher* dan tiket), dan transfer ke bank lain. kelebihan dari internet banking adalah kenyamanan bertransaksi dengan

tampilan menu dan informasi secara lengkap yang tertampang di layar komputer atau PDA (Vyctoria, 2013: 5).

4. SMS/M- Banking

Dengan adanya teknologi HP yang sudah menjadi barang umum saat ini maka *phone banking* dikembangkan menjadi *SMS Banking* Dan *M-Banking (Mobile Banking)*. Dalam hal ini tentu saja nasabah menggunakan HP untuk melakukan transaksi. Fitur transaksi yang dapat dilakukan adalah mengetahui informasi saldo rekening, pemindah bukuan antar rekening, pembayaran (seperti: kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (seperti: *voucher* dan tiket). Untuk transaksi lainnya pada dasarnya dapat pula dilakukan, namun tergantung pada akses yang dapat diberikan bank (Vyctoria, 2013: 5).

3.3.3 Kedudukan Aplikasi *E-banking* dalam Perbankan Syariah

Perbankan syariah merupakan suatu perwujudan dari permintaan masyarakat yang membutuhkan suatu sistem perbankan yang sehat, juga memenuhi prinsip-prinsip syariah. Namun, perkembangan tersebut harus diiringi dengan sarana teknologi yang mendukung majunya perbankan syariah.

Naisbit (2002: 46) mengutip pengertian dari teknologi dari *Random House Dictionary*, yang mengatakan bahwa teknologi merupakan sebuah benda dan juga objek, serta bahan dan juga wujud yang berbeda dibandingkan dengan manusia biasa. Dan *Salim* (1985: 2015) mengatakan bahwa Teknologi adalah cabang ilmu pengetahuan yang berkenaan dengan industri bangunan, mesin-mesin dan sebagainya. Dimana hal ini memungkinkan kita sebagai seorang manusia dapat menghasilkan semua itu.

Jika melihat pada pendekatan historis atau kajian sejarahnya para ulama-ulama terkemuka pada abad ke 9 dan ke 10 seperti *al-Khawarizmi* ahli matematika, *Abbas Qasim Ibnu Firnas* konseptor ahli dalam pesawat terbang, *Jabir bin Haiyan* yang di kenal sebagai bapak kimia, dan masih banyak lagi yang lainnya. Dalam hal ini dengan adanya pakar-pakar tersebut diyakini bahwa Islam itu mendukung kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dimana teknologi sendiri adalah untuk memberikan kemudahan urusan setiap manusia. dimana Allah SWT berfirman:

...يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ... (185)

“.....Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu....” (QS. Al-Baqarah (2) :185).

وَنُفِثَ لَكُمْ لَيْسَى (8)

“Dan Kami memberimu kemudahan agar kamu memperoleh kemudahan”. (QS. al-A’la (87) : 8).

Allah menyatakan, bahwa memang Allah sengaja memberikan berbagai kemudahan kepada manusia agar manusia hidup dengan mudah. Maka dalam hal ini perbankan syariah menggunakan sarana teknologi yang menggabungkan suatu sistem informasi untuk menerapkan aplikasi *E-banking* sebagai sarana untuk memudahkan manusia dalam bertransaksi dan bermuamalah sesuai dengan syariah yang sudah ditentukan dalam firman Allah SWT yaitu Al-Qur’an.

3.3.5 Keamanan Internet Banking

Menurut raharjo (2002), aspek keamanan yang harus dijaga pada internet banking adalah:

- *Confidentiality*: dimana data-data harus diamankan dari penyadapan
- *Integrity*: data tidak boleh diubah tanpa izin yang berhak
- *Authentication*: Untuk menyakinkan identitas nasabah berdasarkan identitas disitus web
- *Non-repudiation*: terkait dengan ketersediaan layanan, termasuk up time pada situs web.

Aspek *confidentialty* memberi jaminan bahwa data-data tidak dapat disadap oleh pihak-pihak yang tidak berwenang. Serangan terhadap aspek ini adalah penyadap nama *account* dan pin dari pengguna *internet banking*. Penyadapan dapat dilakukan pada sisi terminal (komputer) yang digunakan oleh nasabah atau pada jaringan (*network*) yang mengantarkan data dari sisi nasabah ke penyedia jasa *internet banking*. Aspek *integrity* menjamin integritas data, yaitu data tidak boleh berubah atau diubah oleh pihak-pihak yang tidak berwenang. *Authentication* digunakan untuk meyakinkan orang yang mengakses layanan dan juga server (web) yang memberikan layanan.

Aspek *non-repudiation* menjamin bahwa jika nasabah melakukan transaksi maka dia tidak dapat menolak telah melakukan transaksi. Hal ini dilakukan dengan menggunakan *digital signature* yang diberikan oleh krypto kunci public (*public key cryptosystem*). Mekanisme konfirmasi (misal melalui telepon) juga merupakan salah satu cara mengurangi kasus. Aspek *avalaibiliti* difokuskan kepada ketersediaan layanan. Jika sebuah bank menggelar layanan *internet banking* dan kemudian tidak

dapat menyediakan layanan tersebut ketika dibutuhkan oleh nasabah, maka nasabah akan mempertanyakan kehandalan dan meninggalkan layanan tersebut. Bahkan, dapat dimungkinkan nasabah akan pindah ke bank yang dapat memberikan layanan yang lebih baik. Serangan terhadap *availability* dikenal dengan *denial of service* (dos) attac (Nurastuti, 2011:118).

3.3.6. Peraturan Internet Banking

Menurut Sabirin (2001), bagi bank penyelenggara, secara umum terdapat empat risiko manajemen yang berkaitan dengan penggunaan *internet banking*, berikut.

1. *Technology risk*, yang berhubungan dengan kehandalan dan keamanan system dari berbagai bentuk manipulasi atau pembobolan.
2. *Reputational risk*, yang berkaitan erat dengan *corporate image* dari bank itu sendiri apabila pelayanan internet bankingnya tidak berjalan dengan baik.
3. *Outsourcing risk*, bila bank yang bersangkutan sering menggunakan jasa pihak ketiga sebagai *internet service provider* (ISP), sehingga terdapat kemungkinan layanan ISP pada suatu waktu dapat mengalami gangguan.
4. *Legal risk*, di mana aspek hukum *internet banking* saat ini masih belum diatur secara jelas dan lengkap.

Masih menurut Sabirin (2001), dilihat dari aspek hukum terdapat beberapa hal yang menjadi bahan pertimbangan dalam perkembangan *internet banking*. Pertama adalah keabsahan transaksi dan kekuatan pembuktian. Sebagaimana diketahui, transaksi elektronik tidak

memerlukan *hard copy* atau warkat kertas. Sementara itu, fungsi *digital signature* saat ini masih menjadi perdebatan apabila digunakan sebagai alat menurut hukum Indonesia. UU No.8 tahun 1997 tentang dokumentasi perusahaan, misalnya salah satu menyebutkan bahwa arsip atau dokumen elektronik tidak diakui sebagai alat bukti di pengadilan. Kedua, belum diatur secara jelas bentuk sanksi hukum terhadap pelanggaran atau kesalahan yang dilakukan dalam *E- banking* khususnya *internet banking*. Ketiga, adalah isu keamanan data transaksi dari segala gangguan sadapan maupun pencurian dari pihak manapun harus dilindungi. Dan keempat adalah isu mengenai batas antar negara yang memiliki dampak yang cukup luas dalam *internet banking* yang pengaruhnya juga dapat terjadi terhadap perekonomian nasional.

Di bidang pengawasan bank, Bank Indonesia telah cukup lama melakukan antisipasi, yaitu melalui pemberlakuan Surat Keputusan (SK) Direksi No.27/164/Kep/Dir pada tanggal 31 Maret 1995 tentang penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank. Surat keputusan tersebut memuat mengenai kewajiban melapor oleh bank kepada Bank Indonesia apabila bank yang bersangkutan memanfaatkan atau mengembangkan Teknologi Informasi. Namun demikian, peraturan yang mengenai *internet banking* baru diterbitkan pada tahun 2004 yang berupa surat edaran bank Indonesia.

Pada tanggal 20 April 2004, Bank Indonesia menerbitkan surat edaran N0.6/18/DPNP perihal manajemen risiko pada aktifitas pelayanan jasa bank melalui internet (*Internet Banking*). Surat edaran tersebut diterbitkan sehubungan dengan semakin berkembangnya pelayanan jasa perbankan melalui *internet banking* dan sebagai pelaksanaan lebih lanjut dari peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tentang penerapan

Manajemen Risiko bagi bank umum (Lembaran Negara Nomor 4292) serta kepuasan direksi Bank Indonesia Nomor 27/164/KEP/DIR tentang penggunaan teknologi system informasi oleh bank.

Secara umum isi dan surat edaran (SE) No. 1/18/DPNP tanggal 20 April 2004 memuat pengertian *internet banking* sampai dengan sanksi yang diberikan kepada bank apabila melanggar ketentuan yang ada. Sebagian besar isi dari surat edaran tersebut khusus mengatur mengenai manajemen risiko sehubungan dengan penerapan *internet banking*. Dari 3 (tiga) jenis penguasaan *internet banking* menurut Bank Indonesia yaitu *informational internet banking*, *communicative internet banking* dan *transactional internet banking*, yang diatur dalam surat edaran tersebut hanya diberlakukan bagi penyelenggara transaksional *internet banking*. Hal ini disebabkan transaksional *internet banking* mengandung resiko yang sangat tinggi (Nurastuti, 2011:119).

3.4. Evaluasi Kerja Praktik

Berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan Kerja Praktik pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam, penulis banyak mengetahui kegiatan serta produk-produk bank syariah yang terdapat pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam. Di mana pelaksanaan kerjanya sudah berjalan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur). PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam dalam menjalankan kegiatannya, tentu mendapatkan kendala maupun masalah, begitu juga dengan produk jasa aplikasi *E-banking* yang ditawarkan oleh PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam, yang terus memperkenalkan produk *E-bankingnya* kepada kalangan masyarakat mulai dari perusahaan maupun perorangan untuk terus dapat menikmati kemudahan bertransaksi dalam dunia perbankan.

Setelah melihat lebih lanjut tentang prosedur aplikasi *E-banking*, penulis tidak melihat kesenjangan antara teori aplikasi *E-banking* dengan prosedur pengaplikasian *E-banking* PT. Bank Syariah Mandiri. 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 masalah dalam aplikasi *E-banking* ini ketika nasabah melakukan transaksi bersamaan maka transaksi tidak berhasil dilakukan, disebabkan karena jaringan yang tidak memadai, akan tetapi karyawan *costumer service* menanggapi dengan baik keluhan nasabah yang datang untuk bertanya/komplin, solusi yang dapat diberikan oleh *cotumer service* ialah nasabah dapat mengulang transaksinya hingga berhasil dilakukan karena menurut penjelasan dari *costumer service*, bahwa jaringan dapat error mulai tanggal 25 sampai tanggal 5, hampir disetiap bulannya masalah ini terjadi. Namun, bukan hanya jaringan dalam bertransaksi saja yang kadang memiliki masalah, ATM juga memiliki masalah jaringan ketika nasabah melakukan penarikan tunai, masalahnya yaitu uang tidak keluar dari mesin tersebut, disini *coutomer service* memberikan saran kepada nasabah untuk menunggu sekitar 30 menit, Adapun temuan lainnya juga dapat mempengaruhi jaringan kartu *Card (debet)* yaitu kartu BSM Card terkadang tidak bisa keluar dari BSM ATM, jika masalah ini terjadi nasabah dapat meminta kembali kartu yang baru pada *cotuner service*.

BAB EMPAT

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan laporan kerja praktik yang telah penulis sampaikan pada bab sebelumnya tentang aplikasi dan keunggulan *E-banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri, penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Aplikasi *E-banking* merupakan suatu aktivitas layanan perbankan yang menggabungkan antara sistem informasi dan Teknologi. Aplikasi *E-banking* meliputi *phone banking*, *Mobile banking*, dan *internet banking*. *E-banking* didefinisikan sebagai penghantar otomatis jasa dan produk bank secara langsung kepada nasabah melalui elektronik, saluran komunikasi interaktif.
2. Aplikasi *E-banking*, dapat diakses melalui HP, Komputer, laptop/note book, PDA, ATM, atau telepon.
3. Manfaat adanya produk aplikasi *E-banking* adalah dapat memudahkan nasabah bertransaksi secepatnya dalam waktu 24 jam, koneksi yang tidak terbatas (*word wide*), mudah penggunaannya, nasabah dapat langsung mengontrol rekeningnya, biaya transaksi lebih murah dan aman.
4. Produk aplikasi *E-banking* ini memiliki keunggulan yang berbeda-beda disetiap fiturnya. Dan juga memiliki kelemahan yaitu pada sistem jaringan yang tidak stabil mulai tanggal 25 sampai tanggal 5 di setiap bulannya disebabkan karena semua nasabah melakukan transaksi bersamaan.

4.2 Saran

PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam diperlukan usaha yang lebih dalam memperkenalkan produk aplikasi *E-banking* pada masyarakat, dan bagaimana mengoptimalkan produk yang lebih canggih agar tidak terjadi kegagalan transaksi ketika nasabah secara bersamaan melakukan transaksi (akhir bulan menjelang awal bulan) karena akibat gangguan jaringan. Sehingga dapat terus bertahan menjadi lebih unggul dan mampu bersaing dengan perkembangan yang semakin maju.

DAFTAR PUSTAKA

- Bank Syariah Mandiri. 2017. *Basic Banking Operation For Frountuners Bank Syariah Mandiri*, Jakarta: Learning Center Group
- Mohamad Heykal dan Nurul Huda. 2010. *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis dan Praktis*, Jakarta: Kencana.
- Naisbitt. 2002. *High tech high touch*. Bandung: Mizan
- Kasmir. 2008. *Dasar-dasar Perbankan*, Edisi Pertama, Jakarta: PT. Raja Grafindo Utama.
- Salim, 1985. *Then Contemporary English- Indonesia dictionary*. Jakarta: Modern English Pers.
- Sutabri Tata. 2013. *Komputer dan Masyarakat*, Yogyakarta: ANDI
- Syariah Mandiri. *Consumer Banking*.
Situs:<http://www.syariahmandiri.co.id/category/consumerbanking/deposit/>.
- Vyctoria. 2013. *Bongkar Rahasia Security dengan NIK Hacking dan Carding*, Yogyakarta: ANDI
- Wiji Nurastuti. 2011. *Teknologi Perbankan*, Edisi Pertama, Yogyakarta: Graha Ilmu



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

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

Nomor : 934/Un.08/FEBI/PP.00.9/04/2017

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

- Menimbang :**
- 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;
 - 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 :**
- 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 No. 01 Tahun 2015, Tentang Pendelegasian 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. Muhammad Zuhlimi, MA
 b. Farid Fathony Ashai, Lc., MA
 untuk membimbing LKP Mahasiswa (i) :
 Nama : Marliza
 NIM : 140601061
 Prodi : D-III Perbankan Syariah
 Judul : Aplikasi dan Keunggulan E-Banking Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Darussalam
 - Sebagai Pembimbing I
 Sebagai Pembimbing II
- Kedua :**
- Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.
- Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh
 Pada tanggal : 17 April 2017
 Dekan

 Nazaruddin A. Wahid

Tembusan :

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

Lembar Kontrol Bimbingan

Nama : Marliza
 Jurusan : D-III Perbankan Syariah
 Judul LKP : Aplikasi Dan Keunggulan *E-banking* Pada PT. Bank
 Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam
 Tanggal Sk : 19 April 2017
 Pembimbing I : Dr. Muhammad Zulhilmi, MA.
 Pembimbing II : Farid Fathony Ashal Lubis, Lc., MA

No	Tanggal Penyerahan	Tanggal Bimbingan	Bab Yang Dibimbing	Catatan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	11-7-2017	11-7-2017	Bab. 1.2	Revisi	
2.	12-7-2017	12-7-2017			
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					

Mengetahui,

Ketua Prodi,



Dr. Nilam Sari, M. Ag

NIP: 197103172008012007

Lembar Kontrol Bimbingan

Nama : Marliza
 Jurusan : D-III Perbankan Syariah
 Judul LKP : Aplikasi Dan Keunggulan *E-banking* Pada PT. Bank
 Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam
 Tanggal Sk : 19 April 2017
 Pembimbing I : Dr. Muhammad Zulhilmi, MA.
 Pembimbing II : Farid Fathony Ashal Lubis, Lc., MA

No	Tanggal Penyerahan	Tanggal Bimbingan	Bab Yang Dibimbing	Catatan	Tanda Tangan Pembimbing
1.			Bab I	Teknik	7/6
2.			Bab II	Prinsip	7/6
3.			Bab III	Prinsip	7/6
4.			Bab IV, V	Prinsip	7/6
5.					
6.					
7.					
8.					

Mengetahui,

Ketua Prodi,

Dr. Nilam Sari, M. Ag

NIP: 197103172008012007



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRYBANDAACEH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNISISLAM
 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 : Marliza
 NIM : 140601061

2. UNSUR PENILAIAN

NO	UNSUR YANG DINILAI	NILAI HURUF (NH)	NILAI ANGKA (NA)	KETERANGAN
1	Kepemimpinan (Leadership)	C	70	
2	Kerja Sama (Cooperation)	B	85	
3	Pelayanan (Public Service)	B	85	
4	Penampilan (Performance)	A	95	
5	Ketelitian dan Kecermatan (Incredible Detail)	B	85	
6	Tanggung Jawab (Responsibility)	B	85	
7	Kedisiplinan (Discipline)	A	95	
8	Pengetahuan Ekonomi Syari'ah (Islamic Economic Knowledge)	A	90	
Jumlah			690	
Rata-rata			86	

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

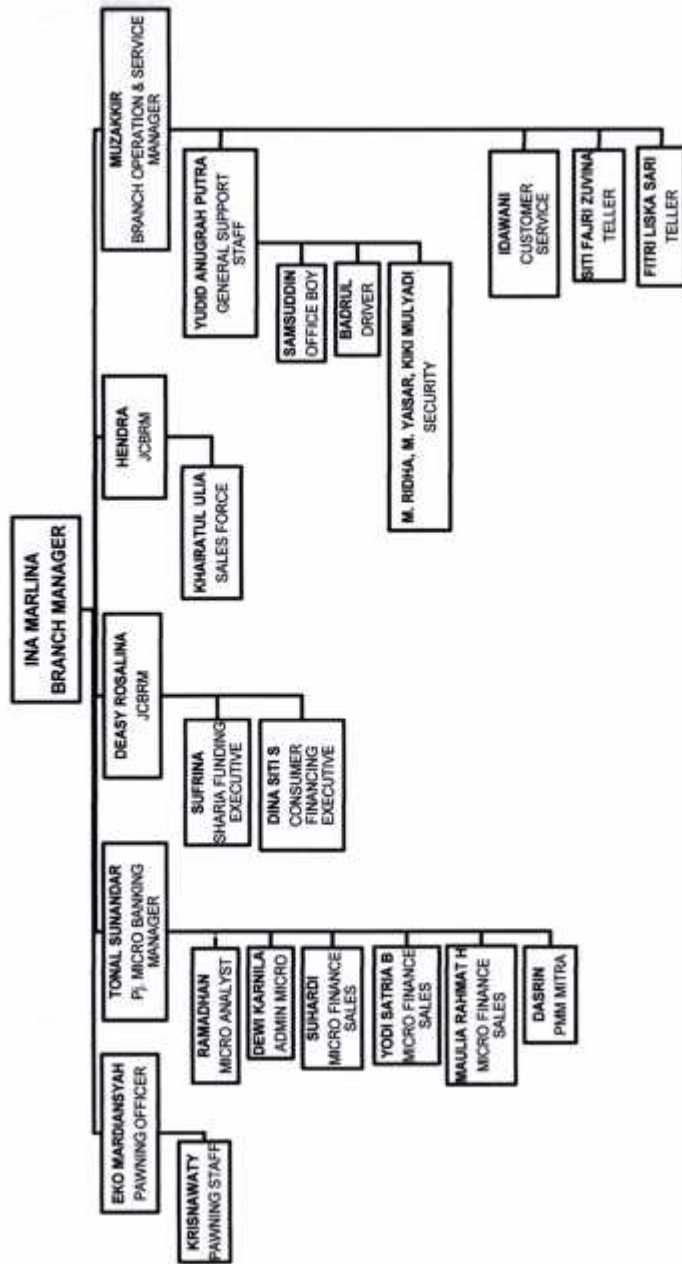
B-ACEH, 24 MARET 2017
 Penilai,

 (KCP Muzakki)
 Branch Operational & Service Manager

Mengetahui,
 Direktur Prodi D-III
 Perbankan Syariah

 Dr. Nilam Sari, M. Ag
 NIP.197103172008012007

STRUKTUR ORGANISASI KCP ACEH DARUSSALAM



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama	: Marliza
Tempat/Tgl. Lahir	: Banda Aceh/28 November 1996
Jenis Kelamin	: Perempuan
Pekerjaan	: Mahasiswa
Nim	: 140601061
Agama	: Islam
Kebangsaan	: Indonesia
Status	: Belum Kawin
Alamat	: Desa MNS. Manyang Kec, Krung Barona Jaya Aceh Besar

Riwayat Pendidikan

MIN/SD (2008)	: MIN Ulee Kareng Kota Banda Aceh
MTsN/SMP (2011)	: SMP Islam Al-Falah Abu Lam-U
MA/SMA (2014)	: SMA Islam Al-Falah Abu Lam-U
Perguruan Tinggi	: D-III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh Tahun 2014

Data Orang Tua

Nama Ayah	: Abdul Rafur, S.E
Nama Ibu	: Juliati
Pekerjaan Ayah	: PNS
Pekerjaan Ibu	: Ibu Rumah Tangga
Alamat Orang Tua	: Desa MNS. Manyang Kec, Krung Barona Jaya Aceh Besar

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

Banda Aceh, 10 Juli 2017

Marliza