

**UPAYA PENINGKATAN KEAMANAN BERTRANSAKSI
MELALUI LAYANAN MOBILE BANKING (M-BANKING)
DI PT BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR CABANG JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:

MUHAMMAD SHOLIHIN
NIM. E20151214

Dosen Pembimbing

Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si.
NIP. 19680807 200003 1 001

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JULI 2019**

**UPAYA PENINGKATAN KEAMANAN BERTRANSAKSI
MELALUI LAYANAN MOBILE BANKING (*M-BANKING*)
DI PT BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR CABANG JEMBER**

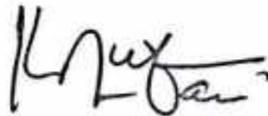
SKRIPSI

Diajukan Kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

MUHAMMAD SHOLIHIN
NIM. E20151214

Disetujui Pembimbing:



Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si.
NIP. 19680807 200003 1 001

**UPAYA PENINGKATAN KEAMANAN BERTRANSAKSI
MELALUI LAYANAN MOBILE BANKING (M-BANKING)
DI PT BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR CABANG JEMBER**

SKRIPSI

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Pada

Hari : Senin

Tanggal : 15 Juli 2019

Tim Penguji

Ketua



M. Saiful Anam, M.Ag
NIP. 19711114 200312 1 002

Sekretaris



Siti Masrahatin, S.E., M.M
NIP. 19780612 200912 2 001

Anggota

1. Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si.



Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si.
NIP. 19680807 200003 1 001

MOTTO

الَّذِينَ ءَامَنُوا وَلَمْ يَلْبِسُوا إِيمَانَهُمْ بِظُلْمٍ أُولَٰئِكَ لَهُمُ الْأَمْنُ وَهُمْ مُّهْتَدُونَ ﴿١٧٧﴾

Artinya: orang-orang yang beriman dan tidak mencampuradukkan iman mereka dengan kezaliman (syirik), mereka Itulah yang mendapat keamanan dan mereka itu adalah orang-orang yang mendapat petunjuk.*

MOTTO

Baca apa yang kamu lihat, Fikirkan apa yang kamu baca, Tulis apa yang kamu fikirkan, Niscaya nama-mu akan abadi.



* Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan* (Bandung : CV Mikraj Khazanah Ilmu, 2014)137:138

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji dan syukur kupersembahkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dengan segala kekurangan penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Bapak dan Ibu Kandungku serta Bapak dan Ibu Angkatku (Bunadi-Jamila dan Hallel-alm Rukmini) yang telah membesarkanku, menyayangiku, yang selalu memotivasiku dan telah rela mengeluarkan keringat demi menjadikan anakmu mendapatkan pendidikan yang lebih baik darimu. Terima kasih atas do'amu yang tak henti-hentinya engkau panjatkan hanya untuk anakmu ini dan terima kasih telah mengajariku arti kehidupan yang sebenarnya.
2. Saudara kandungku dan Kakak Iparku (Muhammad Shohib, Sri Handayani, Sri Widyawati, Siti Imroatun Jamilah, Ahmadi dan Efendik) yang selalu mengingatkanku, menguatkanku, dan mendukungku dalam segala hal terkhusus dalam studiku saat ini. Dan juga kepada seluruh keluarga besar Ibu Khusni Family yang selalu menyemangatiku.
3. Seluruh keluarga besar Bapak Suharsono Eko Papianto dan Ibu Sutik Susilowati selaku paman dan bibi yang selalu mensupport dalam studiku saat ini.
4. Seluruh keluarga besar SMK Negeri Klakah-Lumajang yang selalu mensupport dalam studiku saat ini.
5. Seluruh keluarga besar Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) IAIN Jember, PMII RAYON FEBI Angkatan (GELOMBANG) 2015.

6. Seluruh keluarga besar Komunitas Kumpulan Mahasiswa Netral (KUMAN) IAIN Jember yang selalu mensupport dalam studiku saat ini.
7. Seluruh keluarga besar Komunitas Kajian (REZPECTOR) IAIN Jember yang selalu mensupport dalam studiku saat ini.
8. Seluruh keluarga besar Himpunan Pengusaha Muda Indonesia (HIPMI) PT IAIN Jember, BPC HIPMI Jember, HIPMI PT Jatim yang selalu mensupport dalam studiku saat ini.
9. Teman-teman seperjuanganku PS6 Perbankan Syariah angkatan 2015, semua teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu serta memberikan semangat juga do'a.
10. Almamater IAIN Jember dan civitas akademika yang telah menaungi selama penulis menempuh studi.

Terimakasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan, semoga Allah senantiasa memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada kita semua. Amin

IAIN JEMBER

KATA PENGANTAR



Segenap puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana dapat terselesaikan dengan lancar. Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E, M.M. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember serta Dosen Penasihat Akademik.
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember dan sebagai Dosen Pembimbing.
3. Ibu Nurul Setianingrum, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.
4. Bapak Dr. Moch Chotib, S.Ag., M.M. selaku Wakil Rektor II Bidang Administrasi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember dan Pembina HIPMI PT IAIN Jember.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya yang telah memberikan ilmu kepada penulis sehingga dapat mengetahui apa yang tidak diketahui.
6. Segenap penguji yang telah berkenaan menguji skripsi ini.
7. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

8. Bapak Muntaha Mahfud selaku Kepala Cabang (*Branch Manager*) Bank Syariah Mandiri KC Jember, yang telah bersedia menerima dan membantu penulis selama penelitian.
9. Bapak Dhani Brian selaku Staff *Back Office* (BO) Bank Syariah Mandiri KC Jember, yang telah bersedia menerima dan membantu penulis selama penelitian.
10. Ibu Ilhamiah Darojatin Nurlilla selaku *Customer Service Officer* (CSO) Bank Syariah Mandiri KC Jember, yang telah bersedia menerima dan membantu penulis selama penelitian.
11. Kepada Nasabah Pengguna Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri KC Jember, yang meluangkan waktunya dan bersedia untuk penulis mewawancarai.

Akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga masih perlu tahap penyempurnaan. Namun walau dengan referensi dan waktu yang terbatas, penulis miliki dan untuk lebih menyempurnakannya tentu tidak lepas dari kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari pembaca ini.

Jember, 15 Juli 2019
Penulis

Muhammad Sholihin
NIM. E20151214

ABSTRAK

Muhammad Sholihin, Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si, 2019: *Upaya peningkatan Keamanan Bertransaksi Melalui Layanan Mobile Banking (M-Banking) di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.*

Layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Mandiri ini dikenal dengan Mandiri Syariah Mobile. Mandiri Syariah Mobile merupakan layanan melalui saluran distribusi elektronik Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah di Bank melalui jaringan komunikasi dengan sarana telepon seluler atau komputer tablet. Pada *mobile banking*, aspek keamanan data pada sisi pengguna maupun proses pengiriman pesan menjadi salah satu aspek yang sangat penting. Sebuah layanan bisa dikatakan aman jika memenuhi beberapa unsur keamanan yang meliputi: kerahasiaan data, integritas data, otentikasi, anti penyangkalan (*non repudiation*) dan akses kontrol.

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah: 1) Bagaimana upaya peningkatan keamanan bertransaksi melalui layanan *Mobile Banking* di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember? 2) Bagaimana langkah-langkah peningkatan keamanan bagi nasabah yang bertransaksi melalui layanan *Mobile Banking* di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember? 3) Pencegahan apa yang dapat digunakan untuk mengurangi resiko ketidakamanan bertransaksi melalui layanan *Mobile Banking* di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember?

Tujuan Penelitian ini antara lain adalah: 1) Untuk mengetahui upaya peningkatan keamanan bertransaksi melalui layanan *Mobile Banking* di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember. 2) Untuk mengetahui langkah-langkah peningkatan keamanan bagi nasabah yang bertransaksi melalui layanan *Mobile Banking* di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember. 3) Untuk mengetahui Pencegahan apa yang dapat digunakan untuk mengurangi resiko ketidakamanan bertransaksi melalui layanan *Mobile Banking* di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian studi kasus. Sumber data tersebut diperoleh dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisa dengan analisis deskriptif dan diuji keabsahannya dengan triangulasi sumber.

Adapun kesimpulan dari penelitian ini bahwa: 1) Upaya peningkatan keamanan bertransaksi melalui layanan *Mobile Banking* di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember ialah peningkatan keamanan dan layanan dalam memberikan informasi-informasi agar berbagai komplain atau masalah yang disebabkan oleh nasabah bisa diberikan pemahaman. 2) Langkah-langkah peningkatan keamanan bagi nasabah yang bertransaksi melalui layanan *Mobile Banking* di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember ialah meningkatkan fasilitas ATM dan fitur-fitur yang ada di dalam *mobile banking*. peningkatan keamanan tidak hanya dari pihak bank yang melakukan, melainkan pihak nasabah pun perlu meningkatkan kehati-hatiannya tentang kerahasiaan *mobile banking* yang dimiliki. 3) Pencegahan apa yang dapat digunakan untuk mengurangi resiko ketidakamanan bertransaksi melalui layanan *Mobile Banking* di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember, Apabila ketika ingin melakukan transaksi harus berhati-hati, jangan langsung menginput agar resiko yang ada bisa diminimalisir oleh nasabah sendiri dan menjaga kerahasiaan pribadi terkait PIN, *Password* kepada orang lain.

Kata kunci: *Keamanan Bertransaksi dan Mobile Banking (M-Banking)*

ABSTRAK

Muhammad Sholihin, Dr. KhamdanRifa'i,S.E., M.Si,2019: *Efforts to improve security transaction through Mobile Banking (M-Banking) Services at PT Bank Syariah Mandiri KC Jember.*

Mobile Banking Syariah Service on Bank Syariah Mandiri is known as Mandiri Syariah Mobile. Mandiri Syariah Mobile is a service through the Bank's electronic distribution channel to access accounts held by customers at the Bank through communication networks with cellular telephone or computer facilities. In mobile banking, the aspect of data security on the user's side and the data process of sending messages is one of the most important aspects. A service can be said to be safe if it fulfills several elements of security which are include: data confidentiality, data integrity, authentication, non repudiation and access control.

Focus of the research in this thesis are: 1) How the effort to increase security of the transactions through Mobile Banking in PT Bank Syariah Mandiri KC Jember? 2) How the steps to increase security for customers who transact through Mobile Banking in PT Bank Syariah Mandiri KC Jember? What prevention that can be use to reduce the risk of insecurity transaction through Mobile Banking in PT Bank Syariah Mandiri KC Jember?

The purpose of the research they are: 1) To know the effort to increase security of the transactions through Mobile Banking in PT Bank Syariah Mandiri KC Jember. 2) To know the steps to increase security for customers who transact through Mobile Banking in PT Bank Syariah Mandiri KC Jember. 3) To know the prevention that can be use to reduce the risk of insecurity transaction through Mobile Banking in PT Bank Syariah MandiriKC Jember.

This research is qualitative descriptive research with a type of case study research. The sources of the data is obtained by observation, interview and documentation. The data that had been obtained then analyzed by descriptive analysis and tested for its validity by source triangulation.

The conclusion of the research are: 1) The effort to increase security of the transaction through Mobile Banking in PT Bank Syariah Mandiri KC Jember is there are needs to be an increase in security and servive in providing informations so that various complaints or problems caused by customers can be given an understanding. 2) The steps to increase security for customers who transact through Mobile Banking in PT Bank Syariah Mandiri KC Jember is improve ATM facilities and features in Mobile Banking. Increase the security not only from the Bank that do it, but the customers need to increase their awareness of the secrecy of their Mobile Banking. 3) The prevention that can be use to reduce the risk of insecurity transaction through Mobile Banking in PT Bank Syariah Mandiri KC Jember is when you want to make a transaction you must be careful not to directly input, so that the risk can be minimized by your own customers and ,aintain personal confidentiality of PIN, password to other people.

Key Word: Security of Transaction and Mobile Banking (M-banking)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitan.....	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Istilah.....	10
F. Sistematika Pembahasan	13
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Penelitian Terdahulu	15
B. Kajian Teori	30

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
	A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	64
	B. Lokasi Penelitian.....	65
	C. Subyek Penelitian.....	66
	D. Teknik Pengumpulan Data.....	66
	E. Analisis Data.....	69
	F. Keabsahan Data.....	72
	G. Tahap-Tahap Penelitian.....	74
BAB IV	PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	
	A. Gambaran Obyek Penelitian.....	78
	B. Penyajian Data dan Analisis.....	100
	C. Pembahasan Temuan.....	128
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan.....	137
	B. Saran.....	138
	DAFTAR PUSTAKA.....	140
	LAMPIRAN – LAMPIRAN	
	1. Pernyataan Surat Keaslian Tulisan	
	2. Matrik Penelitian	
	3. Pedoman Wawancara	
	4. Jurnal Kegiatan Penelitian	
	5. Surat Izin Penelitian	
	6. Surat Keterangan Selesai Penelitian	
	7. Dokumentasi Penelitian	
	8. Biodata Penulis	

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Hal
Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu	24
Tabel 4.1	Limit Transaksi Mandiri Syariah Mobile PT. Bank Syariah Mandiri KC Jember	90
Tabel 4.2	Jam Operasional atau Pelayanan untuk Nasabah/Debitur	94



DAFTAR BAGAN

No.	Keterangan	Hal
Bagan 1.1	Grafik Pengaduan Nasabah Tahun 2016 Kategori Proses/Transaksi & Fasilitas	6
Bagan 2.1	Prosedur Registrasi Layanan BSM Mobile	38
Bagan 2.2	Zona Keamanan dari Mobile Banking	43
Bagan 4.1	Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri KC Jember Area Branch Manager	93



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang semakin pesat dari tahun ke tahun mendukung keberhasilan sebuah organisasi dalam persaingan bisnis. Semakin mudah dan cepatnya mendapatkan informasi dengan menggunakan teknologi berdampak pada peningkatan interaksi antar individu untuk mendapat informasi yang dibutuhkan. Hal ini memberikan pengaruh terhadap perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, baik dalam kegiatan ekonomi maupun sosial masyarakat termasuk kegiatan transaksi keuangan baik secara langsung maupun tidak langsung. Salah satu yang mengikuti perkembangan teknologi informasi ini adalah perbankan.¹

Persaingan di industri perbankan, khususnya sektor *consumer banking* saat ini sangat ketat. Hal tersebut terjadi seiring dengan tuntutan terhadap tersedianya kemudahan dan kesederhanaan prosedur, yang makin lama semakin meningkat. Hal ini dikarenakan masyarakat yang semakin menuntut kepraktisan dalam berbagai aspek kehidupannya, termasuk dalam hubungannya dengan layanan perbankan. Kalau sebelumnya *phone banking*, yang mengandalkan penggunaan telepon, kemudian *internet banking* dengan

¹ Hanif Astika Kurniawati, Wahyu Agus Winarno, & Alfi Arif, "Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance (TAM) yang Telah Dimodifikasi", *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, Volume IV. No. 1), (2017), 24-29.

menggunakan komputer, terutama desktop, kini melalui layanan *mobile banking*.²

Mobile banking merupakan salah satu bentuk elektronik banking yang ditawarkan pihak bank kepada nasabahnya melalui *mobile service* dan bank yang dihubungkan melalui database internet dimana para nasabah dapat melakukan dan bertransaksi jasa keuangan dalam suatu lingkungan semu (*virtual environment*). Karenanya suatu bank yang memiliki *website* tetapi tidak bisa bertransaksi tidak termasuk internet dan *mobile banking*. Sehingga bank-bank berinvestasi pada sistem informasi seperti *internet banking*, *mobile banking* dan lain sebagainya. Bank berinvestasi tersebut dengan alasan seperti penghematan biaya, peningkatan kualitas produk dan jasa.³

Mobile banking adalah layanan yang ditawarkan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi, seperti pembayaran, pengajuan kredit, pemeriksaan rekening, dan transaksi-transaksi perbankan lainnya. Layanan ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dimanapun nasabah tersebut berada dengan hanya bermodalkan sebuah media komunikasi *mobile* seperti telepon genggam atau *smartphone*. Menggunakan layanan ini, seorang nasabah dapat menyelesaikan transaksi pentingnya hanya dengan mengirimkan pesan teks singkat atau dengan menggunakan kode yang divalidasi melalui *web browser* pada *smartphone* miliknya. *Mobile banking*

² Yani Rahardja, Jasson Presstiliano & Niken Puji Astuti, "Analisis dan Perancangan Mobile-Banking dengan Menggunakan UML", *Jurnal Teknologi Informasi-Aiti*, Vol. 5. No. 2, (Agustus 2008), 101-200.

³ Sakina Maulidiyah, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kesesuaian Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Bank Mandiri di Surabaya, *Artikel Ilmiah*, (2017).

berkembang karena memenuhi kebutuhan masyarakat saat ini dan didukung oleh perkembangan teknologi komunikasi. Seiring dengan maraknya layanan perbankan tersebut, semakin banyak pula modus kriminalitas dengan nasabah *mobile banking* sebagai sasarannya. Oleh karena itu, diperlukan usaha-usaha khusus untuk mengamankan aktivitas transaksi yang dilakukan melalui *mobile banking*. Usaha-usaha ini bertujuan untuk menjamin keamanan informasi nasabah, menjamin validitas data nasabah, dan menghindari kerugian nasabah akibat penyalahgunaan informasi rahasia nasabah oleh pihak-pihak tidak bertanggung jawab.⁴ Sistem keamanan *mobile banking* dinilai rawan kejahatan dunia maya, misalnya pembobolan data serta masalah lain terkait privasi.⁵

Pada *mobile banking*, aspek keamanan data pada sisi pengguna maupun proses pengiriman pesan menjadi salah satu aspek yang sangat penting. Perangkat *mobile* saat ini banyak digunakan untuk mendukung berbagai aktifitas manusia seperti *chatting*, *browsing* hingga melakukan pembayaran transaksi. Sebuah layanan bisa dikatakan aman jika memenuhi beberapa unsur keamanan yang meliputi: kerahasiaan data, integritas data, otentikasi, anti penyangkalan (*non repudiation*) dan akses kontrol.⁶

⁴ Amelia Natalie, "Analisis Penerapan Steganografi Pada Sistem Keamanan Mobile Banking", *Makalah IF3058 Kriptografi – Sem. II*, (2012/2013).

⁵ Andika Febrianta & Indrawati, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Di Kota Bandung", *e-Proceeding of Management*, Vol.3, No. 3, (Desember 2016), 2879.

⁶ Putra Wanda, "Efisiensi Pengamanan Pesan Mobile Banking Berbasis Algoritma Advanced Encryption Standard (AES)", *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia*, (6-7 Februari, 2016), 2302-3805.

Saat ini hampir 62% bank di seluruh dunia telah menerapkan mobile banking (*m-banking*) dalam layanannya kepada pelanggan. Tetapi, sejumlah 72% bank yang menerapkan layanan *m-banking* masih khawatir dengan aspek keamanan dari layanan yang diberikan tersebut. Hal ini tentu memerlukan solusi dari aspek penerapan teknologi yang akan digunakan pada layanan *m-banking* tersebut. Selain itu juga, prospek perkembangan *m-banking* akan semakin pesat. Hal ini bisa terlihat pada pesatnya penggunaan aplikasi *m-banking* di China. Bahaya keamanan layanan *m-banking* ini banyak berasal dari aspek non teknis. Misalnya, bahaya dari penggunaan *m-banking* bisa terjadi ketika ada pihak ketiga mengetahui nomor PIN dari seorang pengguna *m-banking* tersebut. Sebuah autentikasi dengan beberapa teknik misalnya *neural network* juga diperlukan. Dalam perkembangannya, penggunaan autentikasi dengan *password* yang pendek akan menjadi sangat ringkas. Teknik autentikasi untuk melakukan autentikasi pada user juga bisa dilakukan melalui metode pembangkitan kunci autentikasi. Untuk mengatasi kelemahan dengan teknik *password*, skema autentikasi misalnya dengan teknik *group authentication* telah dikembangkan.⁷

Di Indonesia, salah satu perbankan yang menggunakan layanan *mobile banking* yaitu Bank Syariah Mandiri. Layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Mandiri ini dikenal dengan Mandiri Syariah Mobile. Mandiri Syariah Mobile merupakan layanan melalui saluran distribusi elektronik Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah di Bank melalui jaringan

⁷ Putra Wanda, Universitas Respati Yogyakarta, "Model Pengamanan End-to-End pada M-Banking Berbasis Algoritma Kurva Hyper Eiliptic", *Jurnal Buana Informatika*, Volume 7, Nomor 4, (Oktober, 2016), 245-254.

komunikasi dengan sarana telepon seluler atau komputer tablet.⁸ Salah satu menu unggulan di layanan Mandiri Syariah Mobile adalah layanan pembayaran zakat menggunakan *Quick Respond (QR) Pay*, pembukaan rekening *online* (Tabungan Mabrur) dan cek saldo *e-money*. Selain itu ada pula layanan inbox untuk merekam data transaksi, pembayaran *utility* dan pendidikan atau *Edupay*, Mandiri Syariah *Social Media Channel*, *Pop up* infaq setelah transaksi, info lokasi ATM dan Cabang Mandiri Syariah serta digital *interactive advertizing* untuk menampilkan promo produk dan layanan unggulan Mandiri Syariah.⁹

Kondisi layanan BSM *Mobile* tercatat belum pernah mengalami kesalahan atau *fraud* dari sejak diluncurkannya pertama kali pada tahun 2007. Nasabah hanya memberikan keluhan atau pengaduan atas ketidaknyamanan atau kesalahan pada layanan *mobile banking* yang dimilikinya. Berikut adalah grafik pengaduan nasabah Bank Syariah Mandiri

:¹⁰

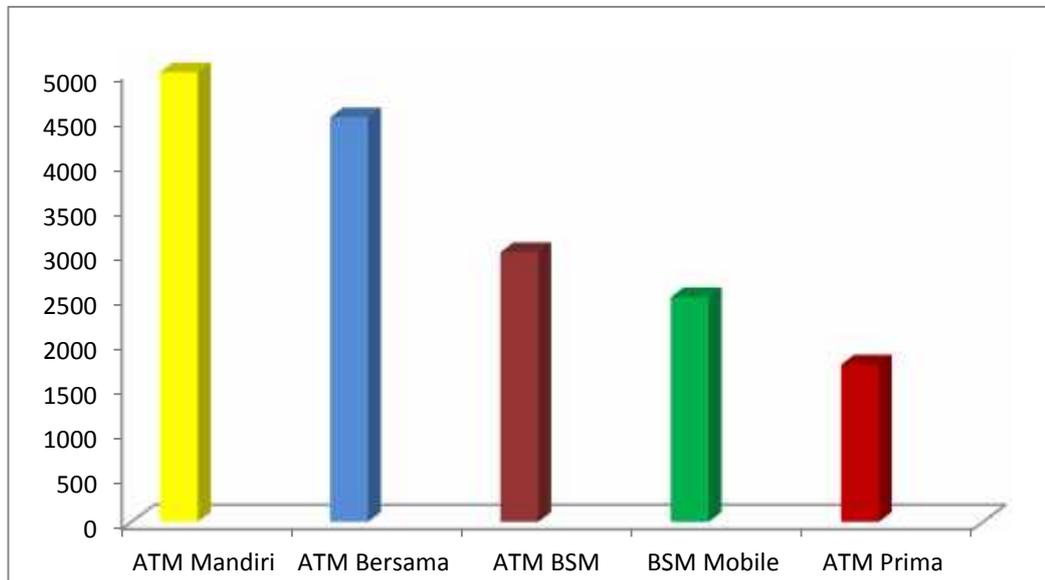
IAIN JEMBER

⁸ Bank Mandiri Syariah, “Mandiri Syariah Mobile”, <https://www.syariahamandiri.co.id/consumer-banking/jasa-produk/bsm-mobile-banking> (24 Oktober 2018)

⁹ Yanuar Riezqi Yovanda, “Genjot Transaksi, Mandiri Syariah Luncurkan Mobile Banking Baru”, <https://ekbis.sindonews.com/read/1310246/178/genjot-transaksi-mandiri-syariah-luncurkan-mobile-banking-baru-1527680606> (24 Oktober 2018).

¹⁰ Laporan Tahunan Bank Syariah Mandiri Tahun 2016 dalam Dokumen Internal Bank Syariah Mandiri.

Bagan 1.1
Grafik Pengaduan Nasabah
Tahun 2016 Kategori Proses/Transaksi & Fasilitas



Sumber : Dokumen Laporan Tahunan BSM Tahun 2016

Dari hasil tersebut, Bank Syariah Mandiri perlu memperhatikan kualitas *mobile banking* yang ada, karena kualitas pelayanan dalam suatu bank merupakan kunci utama untuk memenangkan persaingan dengan bank lain sehingga nasabah tertarik untuk menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Mandiri. Kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.¹¹

Namun demikian dalam penggunaannya, *m-banking* dapat dilihat dari tingkat keamanannya tidaklah seaman seperti yang dibayangkan, karena penggunaan *m-banking* juga memiliki keterbatasan seperti di saat terjadinya gangguan jaringan maka akses melalui *m-banking* akan terhambat, kemudian

¹¹ Gangsar Prawiramulia, "Pengaruh Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri".

tingkat kemanannya juga relatif kurang terjamin hal ini banyak kasus yang terjadi sehari-hari seperti pembobolan tabungan nasabah melalui ATM yang dilakukan oleh pihak-pihak tertentu yang merugikan nasabah/pelanggan. Tentu hal ini akan berdampak terhadap tingkat kepuasan nasabah/pelanggan.¹²

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik melakukan suatu penelitian dan menyusunnya menjadi sebuah karya tulis ilmiah dengan judul: **“UPAYA PENINGKATAN KEAMANAN BERTRANSAKSI MELALUI LAYANAN MOBILE BANKING (M-BANKING) DI PT BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG JEMBER”**.

B. Fokus Penelitian

Perumusan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan istilah fokus penelitian. Bagian ini mencantumkan semua fokus permasalahan yang akan dicari jawabannya melalui proses penelitian. Fokus penelitian harus disusun secara singkat, jelas, tegas, spesifik, operasional, yang dituangkan dalam bentuk kalimat tanya.¹³

1. Bagaimana upaya peningkatan keamanan bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember?
2. Bagaimana langkah-langkah peningkatan keamanan bagi nasabah yang bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember?

¹² Syamsul Rizal dan Munawir, “Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Menggunakan Mobile Banking (M - Banking) Pada Bank BCA Cabang Banda Aceh”, *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi*, Volume 1 No. 2, (2017), 68-78.

¹³ Tim Penyusun IAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember Press, 2015), 44.

3. Pencegahan apa yang dapat digunakan untuk mengurangi resiko ketidakamanan bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember?

C. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian mempunyai tujuan yang mendasari perlunya penelitian tersebut dilakukan. Dari uraian latar belakang dan fokus masalah yang telah dikemukakan diatas, maka permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui upaya peningkatan keamanan bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember.
2. Untuk mengetahui langkah-langkah peningkatan keamanan bagi nasabah yang bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember.
3. Untuk mengetahui pencegahan apa yang dapat digunakan untuk mengurangi resiko ketidakamanan bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini merupakan dampak dari tercapainya tujuan. Adapun manfaat yang ingin dicapai dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang perbankan, khususnya mengenai upaya peningkatan keamanan bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dan memberikan sumbangan pengetahuan bagi penelitian yang sejenis serta bisa dijadikan rujukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ekonomi dan khususnya di bidang perbankan, dalam rangka peningkatan keamanan bertransaksi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

- 1) Dapat memperluas wawasan, pengetahuan dan pengalaman kedalam bidang sesungguhnya serta sebagai aplikasi ilmu yang telah diperoleh peneliti selama perkuliahan.
- 2) Mampu memberikan pengembangan keilmuan yang telah didapat selama penulis mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam serta diharapkan mampu memberikan pengetahuan baru tentang ilmu ekonomi islam terutama perbankan syariah .

b. Bagi Lembaga

- 1) Sebagai sumber informasi dikemudian hari bagi mereka yang mengadakan penelitian dan sebagai bahan masukan untuk

mengevaluasi sejauh mana kurikulum yang di berikan mampu memahami kebutuhan tenaga kerja yang terampil dibidangnya.

- 2) Dapat digunakan untuk menambah dan memberikan informasi serta tambahan refrensi jika kemungkinan hari ada penelitian lebih lanjut.

c. Bagi Instansi/Bank Syariah Mandiri

- 1) Dengan adanya penelitian ini, dapat menjadi bahan acuan dalam upaya peningkatan keamanan bertransaksi melalui layanan *mobile banking*.
- 2) Dengan adanya penelitian ini, bisa dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil kebijakan serta keputusan terutama yang berhubungan dengan peningkatan keamanan bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (*M-Banking*).

d. Bagi Ilmu Pengetahuan

- 1) Penelitian ini secara akademis diharapkan mampu memberikan pengembangan ilmu ekonomi terutama di bidang kajian ilmu perbankan syariah khususnya melalui penerapan dan aplikasi teori-teori khususnya tentang pokok bahasan tertentu.

E. Definisi Istilah

1. Keamanan Bertransaksi

Menurut Potter, keamanan secara umum adalah keadaan bebas dari cedera fisik dan psikologis atau bisa juga keadaan aman dan tentram.

Pengertian lain tentang keamanan menurut G.J. Simons dalam Budi Rahardjo mengatakan, keamanan adalah bagaimana kita dapat mencegah penipuan (*cheating*) atau, paling tidak, mendeteksi adanya penipuan disebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik. Dari pengertian keamanan oleh para ahli di atas, penulis menyimpulkan bahwa keamanan adalah proteksi perlindungan atas sumber-sumber fisik dan konseptual dari bahaya alam dan manusia. Keamanan terhadap sumber konseptual meliputi data dan informasi.¹⁴ Kemudian Menurut Rahardjo (2005) dalam Aviana Nur Aeni, keamanan informasi adalah bagaimana mendeteksi adanya penipuan disebuah sistem yang berbasis informasi dan pencegahan terhadap penipuan (*cheating*) tersebut.¹⁵

Transaksi adalah situasi atau kejadian yang melibatkan unsur lingkungan dan mempengaruhi posisi keuangan. Setiap transaksi harus dibuatkan keterangan tertulis seperti faktur atau nota penjualan ataupun kuitansi dan disebut dengan bukti transaksi. Bukti transaksi adalah suatu bukti yang tertulis atau dapat dipertanggung jawabkan dalam setiap kegiatan transaksi disuatu perusahaan. Bukti transaksi juga memiliki manfaat yang besar yaitu kesediaan bukti tertulis atas transaksi yang

¹⁴ Mariah & Rahmat Kurniadi, STIE Nobel Indonesia Makassar, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Jaminan Keamanan Dalam Transaksi Dengan Menggunakan Sistem E-Commerce Pada Bajiki Store Makassar”.

¹⁵ Aviana Nur Aieni Anissa Hakim Purwantini, “Eksplorasi Penggunaan Mobile Banking: Pendekatan Technology Acceptance Model”, *Jurnal Analisis Bisnis Ekonomi* , Nomor 1, (April, 2017).

telah dilaksanakan, dan tidak hanya itu untuk menghindari adanya suatu kemungkinan terjadinya sengketa dimasa yang akan datang.¹⁶

2. Mobile Banking (*M-Banking*)

Mobile banking merupakan inovasi yang dibuat dalam tiga teknologi yaitu SMS (*Short Messaging System*), *Browsers*, dan aplikasi untuk *software* pada telepon genggam nasabah (*smartphone*). *Mobile banking* akan memudahkan dalam melakukan transaksi pembayaran, melihat informasi saldo, maupun transfer antar rekening dan bank. *Mobile banking* merupakan penawaran dan kesempatan yang baik untuk bank baik itu menurunkan biaya, jasa transaksi yang mudah, dan menambah nasabah untuk menabung.¹⁷

3. Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri (BSM) merupakan bank milik pemerintah pertama yang melandaskan operasionalnya pada prinsip syariah. Secara struktural, BSM berasal dari Bank Susila Bakti (BSB), sebagai salah satu anak perusahaan dilingkup Bank Mandiri (ex BDN), yang kemudian di konversikan menjadi bank syariah secara penuh. Dalam rangka melancarkan proses konversi menjadi bank syariah, BSM menjalin kerja sama dengan *Tazkia Intitute*, terutama dalam bidang pelatihan dan pendampingan konversi.

¹⁶ www.artikelsiana.com/2017/09/pengertian-transaksi-jenis-bukti, diakses pada tanggal 14 Oktober 2018, Jam 18.00 WIB

¹⁷ Andika Febrianta & Indrawati, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Di Kota Bandung”, *e-Proceeding of Management* : Vol.3, No.3, (December, 2016), 2879.

Sebagai salah satu bank yang dimiliki oleh Bank Mandiri yang memiliki aset ratusan triliun dan *networking* yang sangat luas, BSM memiliki beberapa keunggulan komparatif dibanding pendahulunya. Demikian juga perkembangan politik terakhir di Aceh menjadi *blessing in disguise* bagi BSM. Hal ini karena BSM akan menyerahkan seluruh cabang Bank Mandiri di Aceh kepada BSM untuk dikelola secara syariah. Langkah besar ini jelas akan menggelembungkan aset BSM dari posisi pada akhir tahun 1999 sejumlah Rp 400.000.000.000,00 (empat ratus miliar rupiah) menjadi di atas 2 hingga 3 triliun. Perkembangan ini diikuti pula dengan peningkatan jumlah cabang BSM, yaitu dari 8 menjadi lebih dari 20 buah.¹⁸

F. Sistematika Pembahasan

Dalam skripsi ini, terdapat sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Untuk mempermudah dalam mempelajari materi ini, maka peneliti disini menguraikan bab-bab agar memberikan kemudahan, pemahaman dalam pembahasan ini. Format penulisan sistematika pembahasan adalah dalam bentuk deskriptif naratif, bukan seperti daftar isi.¹⁹

Adapun sistematika ini dirancang menjadi lima bab sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan/fokus penelitian masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan berisikan sistematika pembahasan.

¹⁸ Muhammad Syafii Antonio, "*Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*", (Jakarta: Gema Insani, 2001), 26-27 .

¹⁹ Tim Penyusun, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah*, hal 48.

Bab II : Kajian Kepustakaan

Bab ini menguraikan tentang penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai salah satu sumber informasi penelitian terdahulu dan berisi tentang kajian teori.

Bab III : Metode Penelitian

Bab ini menguraikan tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, tahap-tahap penelitian, termasuk pembahasan tentang pengertian upaya peningkatan keamanan bertransaksi dan tujuan adanya peningkatan keamanan bertransaksi.

Bab IV : Penyajian Data dan Analisis

Menguraikan dan memaparkan tentang gambaran obyek penelitian, penyajian data dan analisis serta pembahasan temuan hasil penelitian.

Bab V :Penutup atau Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi intisari atau kesimpulan hasil penelitian. Berdasarkan kesimpulan itulah penulis akan memberikan saran kepada pihak-pihak yang terkait dalam upaya peningkatan keamanan bertransaksi melalui layanan mobile banking (*M-Banking*).

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan dan beberapa penelitian terdahulu diantaranya sebagai berikut.²⁰ :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Diana Nur Laili. **“Pengaruh Standar Layanan dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Jember.”** Tahun 2016, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember. Pada penelitian terdahulu tersebut yang menjadi fokus permasalahan yaitu bagaimana pengaruh standar layanan dan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah baik secara parsial maupun simultan. Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian *field research*. Proses pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi dan penyebaran kuesioner kepada 84 nasabah yang diambil sebagai sampel. Hasil penelitian berdasarkan Uji F secara simultan menunjukkan bahwa variabel standar layanan dan *mobile banking* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Jember di mana nilai signifikansi menunjukkan 0,000 di

²⁰ Tim Penyusun IAIN Jember, Pedoman, 45.

bawah 0,05. Besarnya pengaruh standar layanan dan *mobile banking* sesuai dengan nilai determinasi adalah sebesar 0,289 dapat diartikan bahwa variabel kepuasan nasabah mampu dipengaruhi oleh variabel standar layanan dan *mobile banking* dengan nilai sebesar 28,9%.²¹

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada objek pembahasan. Pada penelitian terdahulu yang menjadi objek pembahasan yaitu pengaruh standar layanan dan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah, sedangkan penelitian ini mengenai upaya peningkatan keamanan bertransaksi melalui layanan *mobile banking*. Selain itu perbedaan juga terletak pada metode yang digunakan, yaitu metode kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Kemudian terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai *mobile banking*.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Yogi Yuliansyah. “**Analisis Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta.**”

Tahun 2017, Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, pengambilan sampel sebanyak 100 responden dengan metode purposive sampling dan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel keamanan layanan *m-*

²¹ Diana Nur Laili, “*Pengaruh Standar Layanan dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Jember*”, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember, Tahun 2016).

banking secara statistik berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari uji persial (uji T) variabel keamanan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai signifikansi yang diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($4.027 > 1.985$). Variabel tambahan biaya layanan *m-banking* secara statistik berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari uji persial (uji T) variabel tambahan biaya *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah diperoleh sebesar $0,311 > 0,05$ dan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,019 < 1,985$). Variabel kemampuan akses layanan *m-banking* secara statistik berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari uji persial (uji T) variabel kemampuan akses *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah diperoleh sebesar $0,015 < 0,05$ dan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($2.486 > 1,985$). Variabel kondisi vasilitas layanan *m-banking* secara statistik berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari uji persial (uji T) variabel kondisi vasilitas *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah diperoleh sebesar $0,013 < 0,05$ dan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($2.254 > 1,985$).²²

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian tersebut yaitu terletak pada objek dan metode yang digunakan. Pada penelitian dahulu tersebut menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Yang menjadi objek penelitian yaitu pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah, sedangkan penelitian ini yaitu mengenai upaya peningkatan keamanan bertransaksi

²² Yogi Yuliansyah, “Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga, Tahun 2017).

melalui layanan *m-banking*. Kemudian, terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai *mobile banking*.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Aldhisa Amanda Sebayang. “**Pengaruh Risiko, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Dan Electronic Word Of Mouth Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking.**” Tahun 2017, Universitas Lampung. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, pengambilan sample sebanyak 100 responden dengan metode purposive sampling dan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian berdasarkan Uji (simultan) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel resiko terhadap penggunaan layanan *mobile banking*, terdapat pengaruh signifikan antara kemudahan penggunaan terhadap penggunaan layanan *mobile banking*, tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan terhadap penggunaan layanan *mobile banking*, dan terdapat pengaruh yang signifikan antara *Electronic Word Of Mouth* terhadap penggunaan layanan *mobile banking*. Kemudian hasil uji hipotesis secara simultan (uji F) dari keempat variabel bebas dengan F sebesar 14,875 yang berada didaerah tolak H_0 . menunjukkan bahwa variabel resiko, kemudahan penggunaan, kepercayaan, *electronic word of mouth*. Nilai koefisien determinasi dari kelima variabel bebas diperoleh hasil sebesar 56,2%. Hal ini berarti resiko, kemudahan penggunaan, kepercayaan, *electronic word of mouth* terhadap

penggunaan layanan *mobile banking* sebesar 56,2% adapun sisanya 43,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.²³

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada objek serta metode yang digunakan. Pada penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif untuk mengetahui pengaruh risiko, kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan *electronic word of mouth* terhadap penggunaan layanan *mobile banking*. Sedangkan persamaannya yaitu sama-sama membahas mengenai *mobile banking* dan proses pengambilan sample menggunakan teknik *purposive sampling*.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Mariatul Adila. **“Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank BRI Syariah KC Margonda Depok).”** Tahun 2017, Universitas Syarif Hidayatullah Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik penarikan sampel yang digunakan yaitu non *probability* sampling dengan teknik *convince* sampling dan jumlah sampel responden sebanyak 90 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada substruktur I variabel *reliability*, *empathy*, *responsiveness*, dan *efficiency* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan *assurance* dan

²³ Aldhisa Amanda Sebayang, “*Pengaruh Risiko, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Dan Electronic Word Of Mouth Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking (Studi Pada Pengguna Layanan Mobile Banking Bank Mandiri di Kota Bandar Lampung)*”, (Skripsi, Universitas Lampung, Tahun 2017).

tangibel memiliki pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudian pada substruktur II variabel *reliability*, *empathy*, *responsiveness*, dan kepuasan nasabah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan *assurance*, *tangibel*, dan *efficiency* memiliki pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah.²⁴

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu pada objek yaitu pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Selain itu perbedaan terletak pada teknik penarikan sampel, jika pada penelitian terdahulu menggunakan non *probability* sampling dengan teknik *convidence* sampling, sedangkan penelitian ini menggunakan teknik *purposive* sampling. Kemudian terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini, yaitu sama-sama membahas tentang *mobile banking*.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Sakina Maulidiyah. **“Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Kesesuaian Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Bank Mandiri Di Surabaya.”** Tahun 2017, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas. Pada penelitian terdahulu tersebut menggunakan metode penelitian kuantitatif. Proses penarikan sampel menggunakan metode *purposive* sampling dengan responden sebanyak 110 orang. Proses pengumpulan data memakai riset lapangan melalui survei dengan menyebarkan kuesioner. Hasil

²⁴ Mariatul Adila, “*Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank BRI Syariah KC Margonda Depok)*”, (Skripsi, Universitas Syarif Hidayatullah, Tahun 2017).

penelitian menunjukkan bahwa variabel manfaat, kemudahan penggunaan, dan kesesuaian secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* Bank Mandiri di Surabaya. Besarnya pengaruh manfaat, kemudahan penggunaan, dan kesesuaian terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* adalah sebesar 59,6 persen. Sedangkan 40,4 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.²⁵

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terdapat pada objek yaitu pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan kesesuaian terhadap keputusan menggunakan *mobile banking*, sedangkan penelitian ini yaitu upaya peningkatan keamanan bertransaksi melalui layanan *mobile banking*. Kemudian terdapat persamaan pada metode penelitian yaitu menggunakan teknik purposive sampling dan sama-sama membahas mengenai *mobile banking*.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Hikmatul Wasilah. **“Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah Cabang Mataram.”** Tahun 2016, Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram. Pada penelitian terdahulu tersebut yang menjadi fokus masalah yaitu bagaimana pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah Cabang Mataram. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat statistik deskriptif yang dilakukan dengan menyebarkan kuosiner kepada 25 responden yang menggunakan layanan

²⁵ Sakina Maulidiyah, “Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Kesesuaian Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Bank Mandiri Di Surabaya”, (Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas, Tahun 2017).

mobile banking di BRI Syariah Cabang Mataram. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah, yang artinya apabila terjadi kenaikan pada layanan *mobile banking* maka kepuasan nasabah juga akan meningkat.²⁶

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu pada objek pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah, sedangkan pada penelitian ini yaitu upaya keamanan bertransaksi melalui layanan *mobile banking*. Kemudian terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai *mobile banking*.

7. Penelitian yang dilakukan oleh Dwitya Pratiwi Wulandari. **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam.”** Tahun 2018, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Pada penelitian terdahulu tersebut bertujuan untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang menjadi minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking* serta bagaimana cara pemasaran layanan *mobile banking* yang dilakukan oleh PT Bank Syariah Mandiri. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, jenis data yang digunakan adalah dengan melakukan penelitian keperustakaan (*library research*), wawancara (*interview*) dan pembagian kuesioner untuk

²⁶ Hikmatul Wasilah, “Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah Cabang Mataram”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri (IAIN) Mataram, Tahun 2016).

mengambil sampel kepada beberapa orang nasabah PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam. Penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking* adalah karena kemudahan dan manfaat yang diberikan oleh layanan *mobile banking*, sedangkan Untuk menarik minat para nasabahnya PT Bank Syariah Mandiri melakukan pemasaran-pemasaran kepada para nasabahnya dengan cara menawarkan langsung kepada nasabah yang datang untuk melakukan pembukaan rekening tabungan.²⁷

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada objek yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*, sedangkan pada penelitian ini yaitu upaya peningkatan keamanan bertransaksi melalui layanan *mobile banking*. Kemudian terdapat persamaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan sama-sama membahas mengenai *mobile banking*.

8. Penelitian yang dilakukan oleh Ikbar Wibiadila. **“Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Resiko, dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Survei Pada Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Solo).”** Tahun 2016, Universitas Muhammadiyah Surakarta. Pada penelitian terdahulu tersebut menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan proses penarikan

²⁷ Dwitya Pratiwi Wulandari, “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam*”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Tahun 2018).

sampel menggunakan teknik *accidental* sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kegunaan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*, kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*, resiko berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*, kualitas layanan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*.²⁸

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada objek yaitu pengaruh kegunaan, kemudahan, resiko, dan kualitas layanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, sedangkan pada penelitian ini yaitu upaya peningkatan keamanan bertransaksi melalui layanan *mobile banking*. Kemudian perbedaan juga terletak pada metode yang digunakan. Pada penelitian terdahulu tersebut menggunakan metode kuantitatif dengan proses penarikan sampel menggunakan teknik *accidental* sampling, sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan proses penarikan sampel menggunakan teknik *purposive* sampling. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai *mobile banking*.

Tabel 2.1
Perbedaan Dan Persamaan Dengan Penelitian Terdahulu.

No.	Nama, Tahun dan Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1.	Diana Nur Laili. 2016. Pengaruh Standar Layanan	Hasil penelitian berdasarkan Uji F secara simultan menunjukkan bahwa	Perbedaan terletak pada objek pembahasan dan metode yang	Sama-sama membahas mengenai <i>mobile</i>

²⁸ Ikbar Wibiadila, “*Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Resiko, dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Survei Pada Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Solo)*”, (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Tahun 2016).

	<p>dan Mobile Banking (<i>M-Banking</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Jember. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.</p>	<p>variabel standar layanan dan <i>mobile banking</i> secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Jember di mana nilai signifikansi menunjukkan 0,000 di bawah 0,05. Besarnya pengaruh standar layanan dan <i>mobile banking</i> sesuai dengan nilai determinasi adalah sebesar 0,289 dapat diartikan bahwa variabel kepuasan nasabah mampu dipengaruhi oleh variabel standar layanan dan <i>mobile banking</i> dengan nilai sebesar 28,9%.</p>	<p>digunakan. Pada penelitian terdahulu yang menjadi objek pembahasan yaitu pengaruh standar layanan dan <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan metode kuantitatif, sedangkan penelitian ini mengenai upaya peningkatan keamanan bertransaksi melalui layanan <i>mobile banking</i> dengan metode kualitatif.</p>	<p><i>banking.</i></p>
2.	<p>Yogi Yuliansyah. 2017. Analisis Pengaruh Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta. Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keamanan layanan <i>m-banking</i> secara statistik berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Variabel tambahan biaya layanan <i>m-banking</i> secara statistik berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Variabel kemampuan akses layanan <i>m-banking</i> secara statistik berpengaruh positif terhadap kepuasan</p>	<p>Perbedaan penelitian yaitu terletak pada objek dan metode yang digunakan. Pada penelitian dahulu tersebut menggunakan metode penelitian kuantitatif dan yang menjadi objek penelitian yaitu pengaruh layanan <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah, sedangkan penelitian ini yaitu upaya peningkatan keamanan bertransaksi melalui layanan <i>mobile banking</i>.</p>	<p>Sama-sama membahas mengenai <i>mobile banking</i>.</p>

	Kali Jaga Yogyakarta.	nasabah. Variabel kondisi vasilitas layanan <i>m-banking</i> secara statistik berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.		
3.	Aldhisa Amanda Sebayang. 2017. Pengaruh Risiko, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Dan <i>Electronic Word Of Mouth</i> Terhadap Penggunaan Layanan <i>Mobile Banking</i> . Universitas Lampung.	Hasil penelitian berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan (uji F) dari keempat variabel bebas dengan F sebesar 14,875 yang berada didaerah tolak Ho. menunjukkan bahwa variabel risiko, kemudahan penggunaan, kepercayaan, <i>electronic word of mouth</i> . Nilai koefisien determinasi dari kelima variabel bebas diperoleh hasil sebesar 56,2%. Hal ini berarti risiko, kemudahan penggunaan, kepercayaan, <i>electronic word of mouth</i> terhadap penggunaan layanan <i>mobile banking</i> sebesar 56,2% adapun sisanya 43,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada objek serta metode yang digunakan. Pada penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif untuk mengetahui pengaruh risiko, kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan <i>electronic word of mouth</i> terhadap penggunaan layanan <i>mobile banking</i> .	Sama-sama membahas mengenai <i>mobile banking</i> dan proses pengambilan sampel menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> .
4.	Mariatul Adila. 2017. Pengaruh Layanan <i>Mobile Banking (M-Banking)</i> Terhadap Kepuasan dan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada substruktur I variabel <i>reliability</i> , <i>empathy</i> , <i>responsiveness</i> , dan	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada objek dan metode penarikan sampel yaitu pengaruh	Sama-sama membahas tentang <i>mobile banking</i> .

	<p>Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank BRI Syariah KC Margonda Depok). Universitas Syarif Hidayatullah Jakarta.</p>	<p><i>efficiency</i> memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan <i>assurance</i> dan <i>tangibel</i> memiliki pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudian pada substruktur II variabel <i>reliability</i>, <i>empathy</i>, <i>responsiveness</i>, dan kepuasan nasabah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan <i>assurance</i>, <i>tangibel</i>, dan <i>efficiency</i> memiliki pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah.</p>	<p>layanan mobile banking terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah dengan menggunakan non <i>probability</i> sampling dengan teknik <i>convidence</i> sampling, sedangkan penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling.</p>	
5.	<p>Sakina Maulidiyah. 2017. Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Kesesuaian Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Bank Mandiri Di Surabaya. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel manfaat, kemudahan penggunaan, dan kesesuaian secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan <i>mobile banking</i> Bank Mandiri di Surabaya. Besarnya pengaruh manfaat, kemudahan penggunaan, dan kesesuaian terhadap keputusan menggunakan <i>mobile</i></p>	<p>Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terdapat pada objek yaitu pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan kesesuaian terhadap keputusan menggunakan <i>mobile banking</i>, sedangkan penelitian ini yaitu upaya peningkatan keamanan bertransaksi melalui layanan <i>mobile banking</i>.</p>	<p>Sama-sama membahas mengenai <i>mobile banking</i>.</p>

		<i>banking</i> adalah sebesar 59,6 persen. Sedangkan 40,4 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.		
6.	Hikmatul Wasilah. 2016. Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah Cabang Mataram. Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara layanan <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah, yang artinya apabila terjadi kenaikan pada layanan <i>mobile banking</i> maka kepuasan nasabah juga akan meningkat.	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu pada objek yaitu pengaruh layanan <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah, sedangkan pada penelitian ini yaitu upaya peningkatan keamanan bertransaksi melalui layanan <i>mobile banking</i> .	Sama-sama membahas mengenai <i>mobile banking</i> .
7.	Dwitya Pratiwi Wulandari. 2018. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan <i>mobile banking</i> adalah karena kemudahan dan manfaat yang diberikan oleh layanan <i>mobile banking</i> , sedangkan Untuk menarik minat para nasabahnya PT Bank Syariah Mandiri melakukan pemasaran-pemasaran kepada para nasabahnya dengan cara menawarkan langsung kepada nasabah yang datang untuk melakukan	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada objek yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan layanan <i>mobile banking</i> , sedangkan pada penelitian ini yaitu upaya peningkatan keamanan bertransaksi melalui layanan <i>mobile banking</i> .	Sama-sama menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan sama-sama membahas mengenai <i>mobile banking</i> .

		pembukaan rekening tabungan.		
8.	Ikbar Wibiadila. 2016. Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Resiko, dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Survei Pada Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Solo). Universitas Muhammadiyah Surakarta.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kegunaan berpengaruh terhadap minat menggunakan mobile banking, kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan mobile banking, resiko berpengaruh terhadap minat menggunakan mobile banking, kualitas layanan berpengaruh terhadap minat menggunakan mobile banking.	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada objek yaitu pengaruh kegunaan, kemudahan, resiko, dan kualitas layanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking, sedangkan pada penelitian ini yaitu upaya peningkatan keamanan bertransaksi melalui layanan mobile banking. Kemudian perbedaan juga terletak pada metode yang digunakan. Pada penelitian terdahulu tersebut menggunakan metode kuantitatif dengan proses penarikan sampel menggunakan teknik accidental sampling, sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan proses penarikan sampel menggunakan teknik purposive sampling.	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai <i>mobile banking</i> .

(Sumber: data diolah dari penelitian terdahulu, 2018.)

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu lebih banyak menganalisis tentang kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*, namun pada penelitian saat ini lebih menganalisis tentang peningkatan keamanan bertransaksi melalui

layanan *mobile banking* dimana keamanan bertransaksi adalah bagian dari kepuasan nasabah. Seperti pada penelitian Hikmatul Wasilah (2016), Mariatul Adila (2017) dan Diana Nur Laili (2016) hasil penelitian ketiga penelitian terdahulu tersebut adalah lebih menganalisis tentang kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti saat ini lebih melengkapi dari penelitian terdahulu agar suatu penelitian layanan *mobile banking* ini lebih kompleks lagi.

B. Kajian Teori

1. Keamanan Bertransaksi

a. Pengertian Keamanan

Menurut Potter, keamanan secara umum adalah keadaan bebas dari cedera fisik dan psikologis atau bisa juga keadaan aman dan tentram. Pengertian lain tentang keamanan menurut G.J. Simons dalam Budi Rahardjo mengatakan, keamanan adalah bagaimana kita dapat mencegah penipuan (*cheating*) atau, paling tidak, mendeteksi adanya penipuan disebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik.²⁹ Kemudian Menurut Rahardjo dalam Aviana Nur Aeni, keamanan informasi adalah bagaiman mendeteksi adanya penipuan disebuah sistem yang berbasis informasi dan pencegahan terhadap penipuan (*cheating*) tersebut.³⁰

²⁹ Mariah & Rahmat Kurniadi, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Jaminan Keamanan Dalam Transaksi Dengan Menggunakan Sistem E-Commerce Pada Bajiki Store Makassar".

³⁰ Aviana Nur Aeni Anissa Hakim Purwantini, "Eksplorasi Penggunaan Mobile Banking: Pendekatan Technology Acceptance Model", *Jurnal Analisis Bisnis Ekonomi*, Nomor 1, (April

Menurut Hua dalam Andriyani, keamanan mengacu pada kemampuan untuk melindungi terhadap ancaman potensial. Namun, dalam lingkungan *online*, keamanan didefinisikan sebagai kemampuan dari *website* perusahaan *online* untuk melindungi informasi konsumen dan data transaksi keuangan mereka dicuri selama terjadi hubungan diantara mereka.³¹

Keamanan sendiri merupakan faktor utama yang dibutuhkan dalam proses bisnis online maupun pengoperasian sistem informasi. Keamanan bertujuan untuk mencegah adanya ancaman terhadap sistem informasi dan komunikasi khususnya transaksi online sehingga dapat terjaga sistem keamanan dan memberi kenyamanan pihak konsumen. Ancaman terhadap sistem informasi dapat dibagi menjadi dua macam yaitu ancaman aktif dan ancaman pasif.³²

Ancaman aktif mencakup kecurangan dan kejahatan terhadap komputer. Sedangkan ancaman pasif mencakup kegagalan sistem, kesalahan manusia dan bencana alam. Terdapat 6 metode umum yang digunakan oleh orang dalam melakukan penetrasi terhadap sistem berbasis komputer yaitu manipulasi masukan, penggantian program, penggantian berkas secara langsung, pencurian data, sabotase, dan penyalahgunaan serta pencurian sumberdaya komputasi.³³

2017)

³¹ eJournal Administrasi Bisnis, Volume 7, Nomor 1, 2019: 262-276

³² <https://www.hestanto.web.id/privasi-dan-keamanan-ecommerce>, diakses pada tanggal 3 maret 2019, Jam 21.35 WIB

³³ Ibid.,

Dari pengertian keamanan oleh para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa keamanan adalah proteksi perlindungan atas sumber-sumber fisik dan konseptual dari bahaya alam dan manusia. Keamanan terhadap sumber konseptual meliputi data dan informasi.³⁴ Sistem keamanan hendaknya memberikan kenyamanan dan keamanan yang maksimal bagi pengguna, dan ini menjadi tantangan tersendiri dari sisi teknologi.

b. Jaminan Keamanan Konsumen

Jaminan keamanan terhadap konsumen atau nasabah diatur dalam konstitusi negara Indonesia yaitu dalam undang-undang No. 8 Tahun 1999 yang berhubungan dengan penelitian ini adalah :

1) Pasal 4

Hak konsumen adalah :

- a) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang.
- b) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian perlindungan konsumen secara patut.

2) Pasal 7

Kewajiban pelaku usaha adalah :

- a) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

³⁴ Mariah & Rahmat Kurniady, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Jaminan Keamanan Dalam Transaksi Dengan Menggunakan Sistem E-Commerce Pada Bajiki Store Makassar".

- b) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.³⁵

c. Transaksi

Transaksi adalah situasi atau kejadian yang melibatkan unsur lingkungan dan mempengaruhi posisi keuangan. Setiap transaksi harus dibuatkan keterangan tertulis seperti faktur atau nota penjualan atau pun kuitansi dan disebut dengan bukti transaksi. Bukti transaksi adalah suatu bukti yang tertulis atau dapat dipertanggung jawabkan dalam setiap kegiatan transaksi disuatu perusahaan. Bukti transaksi juga memiliki manfaat yang besar yaitu kesediaan bukti tertulis atas transaksi yang telah dilaksanakan, dan tidak hanya itu untuk menghindari adanya suatu kemungkinan terjadinya sengketa dimasa yang akan datang.³⁶

Untuk memastikan keamanan transaksi online memang tidak mudah dan butuh usaha lebih. Tetapi lebih baik dari pada harus membuang banyak uang dan waktu karena tertipu. Karena itu ikuti langkah-langkah keamanan bertransaksi online berikut ini :

- 1) Ketahui terlebih dahulu reputasi penjual
- 2) Waspada dengan penawaran melalui SMS, BBM, dan Telepon
- 3) Perhatikan kembali detail pemesanan
- 4) Ikuti petunjuk pembayaran yang tersedia di situs web

³⁵ Ibid.,

³⁶ www.artikelsiana.com/2017/09/pengertian-transaksi-jenis-bukti, diakses pada tanggal 14 Oktober 2018, Jam 18.00 WIB

- 5) Simpan bukti transaksi sebagai “senjata” Anda bila terjadi hal yang tidak diinginkan.³⁷

Jadi keamanan bertransaksi merupakan faktor utama yang dibutuhkan dalam proses bisnis online maupun pengoperasian sistem informasi. Keamanan bertransaksi juga bisa diibaratkan sebagai bagian yang sangat penting untuk menjamin keutuhan data dan informasi yang akan dihasilkan dari suatu proses pengolahan data. Telah banyak prosedur ditemukan dan dirumuskan yang intinya menjamin perlindungan data dan informasi, baik dari faktor kecerobohan maupun masalah teknis dan etika yang dapat merusak atau menghambat proses transaksi. Keamanan bertransaksi bertujuan untuk mencegah adanya ancaman terhadap sistem informasi dan komunikasi khususnya transaksi online sehingga dapat terjaga sistem keamanan dan bisa memberikan kenyamanan bagi pihak nasabah.

2. Mobile banking (*M-Banking*)

a) Pengertian Mobile banking (*M-Banking*)

Mobile banking merupakan inovasi yang dibuat dalam tiga teknologi yaitu SMS (*Short Messaging System*), *Browsers*, dan aplikasi untuk *software* pada telepon genggam nasabah (*smartphone*). *Mobile banking* akan memudahkan dalam melakukan transaksi pembayaran, melihat informasi saldo, maupun transfer antar rekening dan bank. *Mobile banking* merupakan penawaran dan kesempatan yang baik

³⁷ <https://m.detik.com/langkah-aman-bertransaksi-online>, diakses pada tanggal 14 Oktober 2018, Jam 19.00 WIB

untuk bank baik itu menurunkan biaya, jasa transaksi yang mudah, dan menambah nasabah untuk menabung.³⁸

Mobile banking sendiri merupakan bagian dari teknologi GSM fase II. *Mobile banking* memungkinkan penggunaanya untuk melakukan transaksi non-cash hanya dengan memencet tombol di ponsel. Kehadiran teknologi ini dilihat oleh operator GSM sebagai kesempatan untuk memperkaya layanan. Dalam kajian marketing, teknologi digolongkan sebagai kekuatan primer perubahan (*primary forces of change*). Seperti diisyaratkan Alvin Toffler, teknologi mampu merubah cara hidup secara fundamental. Namun bukan logika ini yang digunakan para operator GSM. Ketimbang merancang *mobile banking* sebagai layanan utama, para operator cenderung hanya melihatnya sebagai *value added service*.³⁹

Rahardjo menjelaskan bahwa ada beberapa persyaratan dari *mobile banking* yaitu: aplikasi mudah digunakan, layanan dapat dijangkau dari mana saja, murah, aman dan dapat diandalkan (*reliable*).⁴⁰ *Mobile banking* secara umum saat ini dapat digolongkan menjadi 3 golongan :

- a. *Informational* (bersifat memberi informasi) Di dalam sistem ini, hanya memuat informasi mengenai produk-produk dan layanan-

³⁸ Andika Febrianta & Indrawati, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Di Kota Bandung", *Jurnal e-Proceeding of Management*, No.3 (December 2016), 2879.

³⁹ Edwar, "Mobile Banking Berbasis Android Untuk Mendukung Pengembangan Ecommerce", *Jurnal Ilmiah Sisfotenika*, No. 1, (Januari, 2015), 35.

⁴⁰ Syamsul Hadi dan Novi, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking".

layanan yang dimiliki oleh suatu bank. Risiko dari sistem ini tergolong cukup rendah, karena sistem ini sama sekali tidak terhubung dengan server utama dan jaringan yang ada di bank, tetapi hanya terhubung dengan server hosting situs. Risiko yang mungkin terjadi ialah perubahan isi dari situs di internet (atau sering dikenal dengan istilah *deface*). Hal ini tidak membahayakan keseluruhan sistem dari bank tersebut, tetapi akan dapat mengacaukan informasi yang ada di situs bank yang bersangkutan.

b. *Communicative* (bersifat komunikatif) Tipe yang kedua ini lebih bersifat interaktif dibandingkan dengan tipe yang pertama. Pada tipe sistem ini, dimungkinkan terjadinya interaksi antara konsumen (nasabah) dengan sistem yang ada di bank. Interaksi itu dapat berupa informasi saldo, laporan transaksi, perubahan data pribadi nasabah, maupun formulir-formulir keanggotaan layanan dari bank yang bersangkutan. Dilihat dari cara kerjanya, risiko dari sistem ini jelas lebih besar dibandingkan dengan yang pertama. Hal ini dikarenakan adanya hubungan antara nasabah dengan beberapa server di jaringan di bank. Untuk itu diperlukan pengawasan dan penjagaan lebih di sistem ini, untuk mencegah penyusup maupun program-program yang dapat merusak sistem seperti virus, trojan, dan lain-lain.

c. *Transactional* (dapat melakukan transaksi) Tipe yang terakhir merupakan tipe yang paling lengkap dibandingkan dengan tipe-tipe

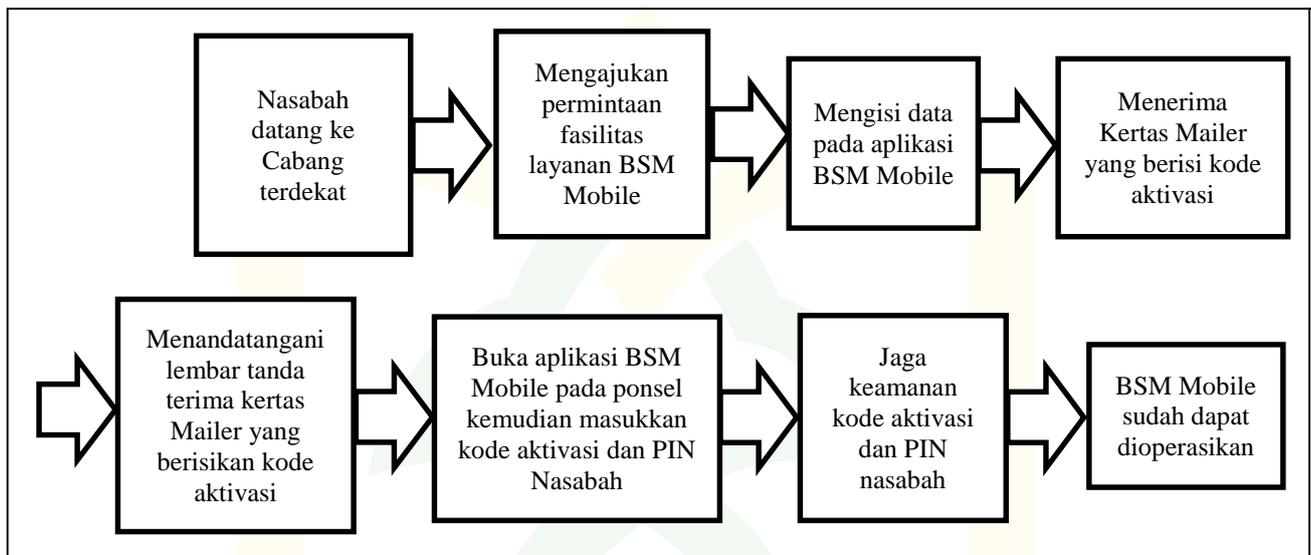
yang lain, dan pada umumnya juga memuat sistem pada dua tipe sebelumnya. Pada sistem di tipe yang ketiga ini, nasabah dimungkinkan untuk melakukan transaksi secara langsung. Karena sistem ini memiliki jalur langsung ke server utama dan jaringan yang ada di bank, maka risiko yang dimiliki sistem ini juga cukup besar, paling besar dibandingkan dengan dua tipe sebelumnya. Oleh sebab itu, kontrol yang ketat diperlukan di dalam sistem ini. Transaksi yang dapat dilakukan di sistem ini dapat meliputi akses langsung ke *account* di bank, seperti informasi saldo ataupun transaksi terakhir, pembayaran tagihan, transfer dana, isi ulang pulsa, dan lain-lain.⁴¹

Melalui layanan ini, nasabah tidak perlu mengingat perintah transaksi seperti jika menggunakan SMS Banking. Untuk menu transaksi *mobile banking* yang ada di BSM sendiri mencakup cek saldo, info mutasi rekening, pembelian pulsa, pembayaran tagihan, transfer, hingga pencarian lokasi ATM/cabang Bank Syariah Mandiri yang dilengkapi dengan peta. Keunggulan yang dimiliki BSM Mobile yaitu fitur menu yang dilengkapi dengan penawaran produk dan promo, jadwal sholat dan Hikmah (kata-kata mutiara). Dengan menggunakan BSM Mobile, nasabah tidak perlu lagi mendatangi Cabang Bank hanya untuk transaksi perbankan. Sehingga dapat menghemat waktu dan biaya. Waktu yang biasanya

⁴¹ Novitasari Putri Wulandari dan Nadya Novandriani Karina Moeliono, "Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking Di Bandung", *Jurnal Bisnis dan Iptek*, No. 2, (Oktober, 2017), 139-149.

digunakan untuk mengantri bisa digunakan untuk melakukan aktivitas lainnya.

Bagan 2.1
Prosedur Registrasi Layanan BSM Mobile



Gambar diatas menjelaskan tentang *Standard Operating Procedure* (SOP) nasabah yang akan mendaftarkan layanan BSM Mobile. SOP BSM Mobile sama seperti dengan SOP *mobile banking* milik bank lain pada umumnya. Sebelum mengantisipasi *mobile banking* yaitu dengan menginput kode aktivasi dan saat melakukan transaksi yaitu menginput PIN terlebih dahulu. Namun jika dibandingkan dengan *mobile banking* milik BNI, tingkat keamanan transaksi BSM Mobile lebih sederhana. Jika nasabah BSM hanya memiliki dua lapis keamanan, nasabah BNI yang akan mengantisipasi BNI Mobile Banking mempunyai lima lapis

keamanan yaitu dengan cara menginput *user ID*, nomor kartu debit, M-PIN, *Password* transaksi dan kode OTP.⁴²

Dalam SOP BSM Mobile yang telah ditetapkan, nasabah dihimbau untuk selalu menjaga rahasia data-data pribadi yang menyangkut BSM Mobile agar tidak disalahgunakan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab yang kemudian dapat terjadi penyimpangan, *fund* atau kejahatan yang dapat mengakibatkan kerugian. Nasabah dihimbau untuk menjaga keamanan kode aktivasi dan PIN nasabah.

Namun tidak bisa dikatakan bahwa seluruhnya adalah kesalahan dari nasabah. Meningkatkan lapisan keamanan BSM Mobile juga perlu. Semakin tebal dan rumit keamanannya maka akan semakin sulit untuk ditembus para *hacker*. Harus selalu waspada karena di zaman serba canggih ini segala teknologi dan informasi dapat dibobol dengan mudah. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa antara bank dan nasabah harus saling bersinergi agar keamanan bank tetap terjaga dan nasabah harus lebih berhati-hati sehingga tidak terjadi hal yang tidak diinginkan.

Jika diibaratkan dalam melakukan usaha mencari nafkah, seseorang muslim dihadapkan pada kondisi ketidakpastian terhadap apa yang terjadi di kehidupannya, maka perlu yang namanya kehati-hatian dalam menjalankan aktifitas yang

⁴² bni.co.id/id-id/tarif/ebanking/bnimobilebanking, diakses pada tanggal 18 Januari 2019, Jam 19.15 WIB

dilakukan. Sama seperti usaha perbankan yang tidak akan luput dari suatu kesalahan maupun risiko yang ada. Hal ini telah Allah sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, dalam surat Luqman ayat 34:

إِنَّ اللَّهَ عِنْدَهُ عِلْمُ السَّاعَةِ وَيُنزِلُ الْغَيْثَ وَيَعْلَمُ مَا فِي الْأَرْحَامِ وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ مَّاذَا تَكْسِبُ غَدًا وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ بِأَيِّ أَرْضٍ تَمُوتُ
 إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿٣٤﴾

Artinya : “Sesungguhnya Allah, hanya pada sisi-Nya sajalah pengetahuan tentang hari kiamat; dan Dia-lah yang menurunkan hujan, dan mengetahui apa yang ada dalam rahim. Dan tidak seorang pun yang dapat mengetahui (dengan pasti) apa yang akan diusahakannya besok. Dan tidak seorang pun yang dapat mengetahui di bumi mana dia akan mati. Sesungguhnya Allah Mahamengetahui lagi Mahamengenal”. (QS. 31-34)⁴³

Ayat diatas menjelaskan tentang kita sebagai manusia tidak mengetahui apa yang terjadi besok. Entah itu suatu pekerjaan yang menghasilkan keuntungan atau kerugian. Sesuatu yang tidak pasti yang dapat menghasilkan kerugian disebut masalah atau risiko. Oleh karena itu, sebagai nasabah, sebelum memanfaatkan fasilitas layanan *mobile banking*, sebaiknya nasabah pahami terlebih dahulu tentang mekanisme dan masalah atau risiko kemungkinan terjadi.

⁴³ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah*, Jakarta: Lentera Hati, 2012, hal 274

1) Keamanan Mobile Banking

a) Prinsip Sistem Keamanan Mobile Banking

Ketika perusahaan-perusahaan di bidang perbankan menawarkan layanan *mobile banking*, keamanan dan kerahasiaan informasi nasabah merupakan hal utama yang harus diperhatikan. Klasifikasi keamanan berdasarkan elemen sistem dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu:

- (1) Keamanan Jaringan: fokus kepada saluran (media) pembawa informasi.
- (2) Keamanan Aplikasi: fokus pada aplikasi yang digunakan, termasuk didalamnya adalah database.
- (3) Keamanan Komputer: fokus kepada keamanan dari komputer termasuk operating sistem (OS).

Terdapat lima prinsip keamanan pada suatu sistem yaitu :

- (a) *Privacy/Confidentiality*. Proteksi ini dilakukan untuk menjaga data pribadi yang bersifat sensitif seperti data transaksi nasabah, biodata nasabah, jumlah saldo nasabah, dan lain-lain.
- (b) *Integrity*. Prinsip ini menitikberatkan pada informasi yang utuh atau berubah tanpa ijin.
- (c) *Availability*. Prinsip ini menyatakan bahwa informasi harus tersedia ketika dibutuhkan. Beberapa kasus dimana prinsip

ini tidak dapat dijalankan yaitu ketika server dibuat *hang*, *down*, *crash*, ataupun lambat.

(d) *Authentication*. Prinsip ini meyakinkan keaslian pihak yang mengakses data adalah pihak yang berhak. Pertanyaan penting dari prinsip ini adalah bagaimana mengenali nasabah bank pada servis mobile banking.

(e) *Access control*. Prinsip ini merupakan mekanisme untuk mengatur hak akses kesuatu area tertentu pada waktu tertentu atau dengan kata lain dapat juga berfungsi sebagai alat yang membuka dan mengunci pintu secara otomatis sehingga orang yang tidak berkepentingan tidak dapat masuk.⁴⁴

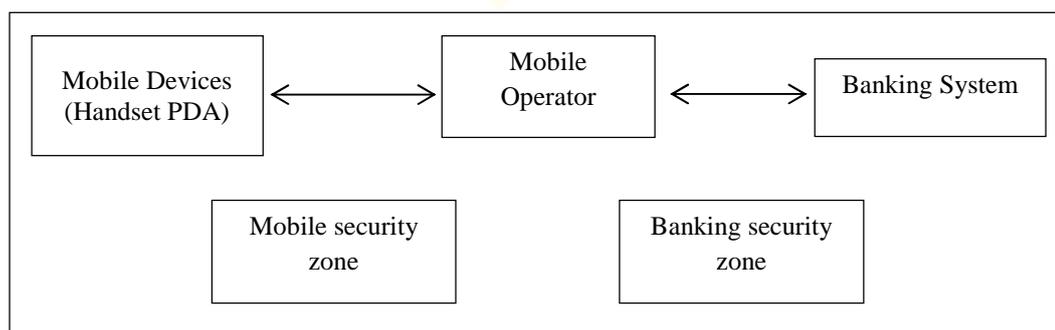
b) Masalah-masalah Keamanan Sistem Mobile Banking

Mobile banking memiliki dua zona yang perlu diamankan yaitu zona dari nasabah ke *mobile operator* dan zona dari *mobile operator* ke sistem bank. Gangguan dari penyerang biasanya dilakukan pada zona pertama yaitu zona melalui jaringan data tanpa kabel (*wireless network*). Dalam menggunakan jaringan data ini diperlukan teknologi yang dapat menjamin keaslian data yang dipertukarkan dalam jaringan. Jaringan radio dari satu sistem *mobile banking* tidak boleh terganggu oleh jaringan radio sistem lain yang dapat merusak keaslian data. Namun, keadaan

⁴⁴ Amelia Natalie, "Analisis Penerapan Steganografi Pada Sistem Keamanan Mobile Banking", *Makalah IF3058 Kriptografi – Sem. II*, (Tahun 2012/2013).

teknologi *wireless* saat ini memungkinkan terjadinya kebocoran, kehilangan, atau perubahan terhadap informasi rahasia dalam transaksi-transaksi dengan *mobile banking*.

Bagan 2.2
Zona Keamanan dari Mobile Banking



- 1) *Cross Frame Scripting*. Penyerang mengirim sebuah link menuju halaman *website* yang berbahaya (misalnya mengandung virus) sekaligus mengambil data-data nasabah melalui halaman *website* tersebut.
- 2) *Cross Site Request Forgery*. Teknik ini bukanlah menyalahgunakan kepercayaan nasabah pada *website* bank yang dituju, melainkan menyalahgunakan kepercayaan *website* bank tersebut kepada penyimpanan data pada *cookie* atau *session* di sisi nasabah. Jadi pada teknik penyerangan ini, sebuah perintah seolah dikirimkan dari seorang nasabah yang sudah divalidasi kepada *website* yang sudah ‘percaya’ terhadap data-data di sisi *klien* (misalnya memiliki data *session* yang valid).
- 3) *Reflection Injection*. Ketika sebuah *website* melakukan otentikasi user tanpa menghapus validasi *session* yang lama,

penyerang dapat menggunakan identitas *session* lama tersebut untuk masuk ke *website* yang bersangkutan. Dengan menggunakan identitas *session* lama, seperti *username* dan *password* yang sudah divalidasi, penyerang dapat mengambil informasi dari akun nasabah atau melakukan perubahan pada data milik nasabah.⁴⁵

c) Tindak Kejahatan dalam *Mobile Banking*

1) Pembajakan Nomor Ponsel dan Pencurian PIN *Mobile Banking*

Pembajakan nomor ponsel adalah pengambilalihan nomor ponsel oleh orang lain dengan cara melaporkan kehilangan kepada perusahaan operator telpon dan menerbitkan SIM card yang baru. Pembajakan nomor ponsel terjadi biasanya pada saat ponsel nasabah tidak aktif atau tidak mendapatkan sinyal. Hal ini dimaksudkan untuk menghindari kecurigaan nasabah.

Dalam pembajakan nomor ponsel, pelaku menggunakan cara antara lain:

- a) Pelaku menggunakan surat kuasa palsu yang dilampiri *fotocopy* KTP nasabah.
- b) Jika berhasil mendapatkan SIM card pengganti, maka pelaku bisa mengirimkan dan menerima SMS ke bank seakan-akan ia adalah nasabah yang sebenarnya.

⁴⁵ Ibid.,

c) Pelaku menghubungi call center bank, dan meminta untuk dilakukan reset PIN. Notifikasi perubahan PIN akan disampaikan ke *e-mail* / SMS nasabah, dimana ponsel nasabah sudah dikuasai pelaku.

d) Jika pelaku telah mengetahui PIN SMS banking nasabah, maka dapat digunakan untuk membobol rekening nasabah di bank.

Hal-hal yang dapat dilakukan untuk meminimalisir bahaya penyalahgunaan *mobile banking*, antara lain:

(1) Merahasiakan PIN dan tidak menyimpan pada ponsel.

(2) Menggunakan PIN yang tidak mudah ditebak.

(3) Mengganti PIN secara berkala.

(4) Senantiasa memperhatikan notifikasi *e-mail* dari bank.⁴⁶

2) Ponsel Digunakan Oleh Orang Lain

Mobile Banking dapat disalahgunakan jika ponsel nasabah digunakan oleh orang lain, baik itu karena dipinjamkan, dicuri, atau hilang. Selain itu, ponsel mudah untuk disalahgunakan apabila *setting* pengaman dalam ponsel tidak diaktifkan, seperti *password/passcode*, *auto-lock*, *screen-lock*, *pattern-lock*. Nasabah umumnya menyimpan informasi penting seperti PIN, *user id*, *password*, dll dalam ponsel agar tidak lupa dan memudahkan bertransaksi. Sebagai contoh, PIN SMS banking

⁴⁶ Otoritas Jasa Keuangan, “*Buku Bijak Ber-ebanking*”, (Jakarta: 2015), 60-61.

akan tersimpan pada *sent item* sehingga dapat diketahui dan disalahgunakan oleh orang lain.

Pelaku berusaha mendapatkan ponsel dan PIN antara lain dengan cara:

- a) Pelaku memanfaatkan kelengahan nasabah dengan mengambil ponsel nasabah.
- b) Pelaku mencari PIN yang tersimpan pada ponsel atau pelaku menghubungi call center bank meminta untuk dilakukan reset PIN.
- c) Pelaku mendapatkan PIN dari notifikasi *e-mail* yang dikirimkan bank.

Hal-hal yang dapat dilakukan untuk meminimalisir bahaya penyalahgunaan *mobile banking*, antara lain:

- (1) Mengaktifkan *setting* pengamanan pada ponsel seperti *password/passcode, auto-lock, screen-lock, pattern-lock* dll.
- (2) Menghapus SMS yang berisi PIN dari *sent item* maupun dari folder lainnya.
- (3) Menggunakan PIN yang tidak mudah ditebak.
- (4) Mengganti PIN secara berkala.
- (5) Segera melakukan pemblokiran akun SMS banking dan/atau nomor ponsel jika kehilangan ponsel.
- (6) Senantiasa memperhatikan notifikasi *e-mail* dari bank.⁴⁷

⁴⁷ Ibid., 61-62.

3. Pengertian Bank Syariah

a. Pengertian Bank

Dalam kegiatan sehari-hari bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Disamping itu bank dikenal sebagai tempat menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah, belanja *online*, dan pembayaran lainnya.

Asal dari kata bank adalah dari bahasa Italia yaitu *banca* yang berarti tempat penukaran uang. Secara umum pengertian bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan yang umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang.

Sedangkan pengertian bank menurut Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Dari pengertian bank menurut Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 berbicara mengenai bank tidak terlepas dengan masalah keuangan, dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya.

Aktivitas perbankan yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat luas yang dikenal dengan istilah *funding*. Pengertian menghimpun dana maksudnya adalah mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas. Pembelian dana dari masyarakat ini dilakukan oleh bank dengan berbagai strategi agar masyarakat mau menanamkan dananya dalam bentuk simpanan. Jenis simpanan yang dapat dipilih oleh masyarakat adalah seperti giro, tabungan, sertifikat berdeposito, dan deposito berjangka.

Setiap perusahaan baru akan tumbuh dan berkembang, jika perusahaan itu memanfaatkan jasa-jasa perbankan. Demikian juga efektivitas dana akan dapat ditingkatkan dengan memanfaatkan jasa-jasa perbankan ini. Berdasarkan uraian di atas jelaslah bagi kita arti dan pentingnya bank dalam membantu kehidupan masyarakat, perusahaan, dan pemerintah.

Dari uraian di atas dapat dijelaskan bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya usaha perbankan selalu berkaitan masalah bidang keuangan, jadi dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan yaitu:

- 1) Menghimpun dana;
- 2) Menyalurkan dana; dan
- 3) Memberikan jasa Bank lainnya.

Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok perbankan. Sedangkan kegiatan memberikan jasa-jasa bank lainnya hanyalah merupakan pendukung dari kedua kegiatan di atas. Pengertian menghimpun maksudnya adalah mengumpulkan atau mencari dana (uang) dengan cara membeli dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan giro, tabungan dan deposito. Pembelian dana dari masyarakat ini dilakukan oleh bank dengan cara memasang berbagai strategi agar masyarakat mau menanamkan dananya. Jenis simpanan yang dapat dipilih oleh masyarakat adalah simpanan giro, tabungan, sertifikat deposito, serta deposito berjangka di mana masing-masing jenis simpanan yang ada memiliki kelebihan dan keuntungan tersendiri. Kegiatan penghimpunan dana ini sering disebut dengan *Funding*.

Strategi bank dalam menghimpun dana adalah dengan memberikan rangsangan berupa balas jasa yang menarik dan menguntungkan. Balas jasa tersebut dapat berupa bunga bank yang berdasarkan prinsip konvensional dan bagi hasil, bagi bank yang berdasarkan prinsip syari'ah. Kemudian rangsangan lainnya dapat berupa cendera mata, hadiah, pelayanan atau balas jasa lainnya. Semakin beragam dan menguntungkan balas jasa yang diberikan,

akan menambah minat masyarakat untuk menyimpan uangnya. Oleh karena itu pihak perbankan harus memberikan berbagai rangsangan dan kepercayaan sehingga masyarakat berminat untuk menanamkan dananya di bank.

Agar masyarakat mau menyimpan uangnya di bank, maka pihak perbankan memberikan rangsangan berupa balas jasa yang diberikan kepada si penyimpan. Balas jasa tersebut dapat berupa bunga, bagi hasil, hadiah, pelayanan, atau balas jasa lainnya. Semakin tinggi balas jasa yang diberikan, akan menambah minat masyarakat untuk menyimpan uangnya. Oleh karena itu, pihak perbankan harus memberikan berbagai rangsangan dan kepercayaan sehingga masyarakat berminat untuk menanamkan modalnya.

Setelah memperoleh dana dalam bentuk simpanan dari masyarakat, maka oleh perbankan dana tersebut diputar kembali atau dijual kembali ke masyarakat dalam bentuk pinjaman atau lebih dikenal dengan istilah kredit (*lending*). Dalam pemberian kredit juga dikenakan jasa pinjaman kepada penerima kredit (debitur) dalam bentuk bunga dan biaya administrasi. Sedangkan bagi bank yang berprinsip syariah dapat berdasarkan bagi hasil dan penyertaan modal.

Besarnya bunga kredit sangat dipengaruhi oleh besarnya bunga simpanan. Semakin besar atau semakin mahal bunga simpanan, maka semakin besar pula bunga pinjaman dan demikian pula

sebaliknya. Di samping bunga simpanan pengaruh besar kecil bunga pinjaman juga dipengaruhi oleh keuntungan yang diambil, biaya operasi yang dikeluarkan, cadangan resiko kredit macet, pajak serta pengaruh lainnya. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kegiatan menghimpun dana (*funding*) dan menyalurkan dana (*lending*) ini merupakan kegiatan utama perbankan.

Keuntungan utama dari bisnis perbankan yang berdasarkan prinsip konvensional diperoleh dari selisih bunga simpanan yang diberikan kepada penyimpan dengan bunga pinjaman atau kredit yang disalurkan. Keuntungan dari selisih bunga ini di bank dikenal dengan istilah *spread based*. Apabila suatu bank mengalami suatu kerugian dari selisih bunga, dimana suku bunga simpanan lebih besar dari suku bunga kredit, maka istilah dikenal dengan nama *negatif spread*.

Bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah tidak dikenal dengan istilah bunga dalam memberikan jasa kepada penyimpan maupun peminjam. Di bank ini jasa bank yang diberikan disesuaikan dengan prinsip syariah sesuai dengan hukum islam. Prinsip syariah yang diterapkan oleh bank syariah adalah pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*) atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*) atau

dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank atau dari pihak lain (*ijarah wa iqtina*).

Di samping itu, perbankan juga melakukan kegiatan jasa-jasa pendukung lainnya. Jasa-jasa ini diberikan untuk mendukung kelancaran kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana, baik yang berhubungan langsung dengan kegiatan simpanan dan kredit maupun tidak langsung. Jasa perbankan lainnya meliputi: Jasa Pemindahan Uang (Transfer), Jasa Penagihan (Inkaso), Jasa Kliring, Jasa Penjualan Mata Uang Asing, Jasa *Save Deposit Box*, *Traveller Cheque*, *Bank Card*, *Bank Draft*, *Letter Of Credit*, Bank Garansi dan Referensi Bank, Serta jasa bank lainnya.⁴⁸

b. Pengertian Perbankan Syariah

Berdasarkan Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Kegiatan operasional perbankan syariah di Indonesia dimulai pada tahun 1991 melalui pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Perkembangan perbankan syariah berjalan lebih lambat dibandingkan dengan bank konvensional. Operasional perbankan syariah didasarkan pada Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang kemudian diperbarui

⁴⁸ Kasmir, “*Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*”, (Jakarta: Raja grafindo Persada, 2014). hal 24-26

dalam Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Menurut pedoman Bank Indonesia, bank-bank dibedakan menjadi bank konvensional dan bank syariah. Sebuah bank dapat dikatakan bank konvensional apabila aktivitas bank dalam menerima dan menyalurkan dana kepada masyarakat menerapkan sistem bagi bunga dengan persentase tertentu. Sedangkan bank syariah merupakan bank yang mempunyai aktivitas sama dengan bank konvensional namun memiliki sedikit perbedaan. Perbedaan tersebut tampak dari tidak adanya bunga yang berasal dari pinjaman bank, tetapi bank akan mendapatkan bagi hasil dari pendapatan yang diperoleh bank.

Bank syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah.

Yang disebut dengan bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank syariah adalah lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan pada Al-Qur'an dan Hadist atau dengan kata lain, lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas

pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam. pengertian bank syariah atau bank islam adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip prinsip syariah Islam. Bank ini tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Quran dan Hadis.⁴⁹

Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah pada pasal 1 ayat 7 menjelaskan bahwa Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Dan pada pasal 1 ayat 12 juga dijelaskan bahwa Prinsip Syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah. Perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.

Beberapa prinsip atau hukum yang dianut oleh sistem perbankan syariah antara lain :

- 1) Pembayaran terhadap pinjaman dengan nilai yang berbeda dari nilai pinjaman dengan nilai ditentukan sebelumnya tidak diperbolehkan. Pemberi dana harus turut berbagi keuntungan dan

⁴⁹ Muhammad, " *Manajemen Dana Bank Syariah* ", (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012). hal 5

kerugian sebagai akibat hasil usaha institusi yang meminjam dana.

2) Islam tidak memperbolehkan "menghasilkan uang dari uang".

Uang hanya merupakan media pertukaran dan bukan komoditas karena memiliki nilai intrinsik.

3) Unsur Gharar (ketidakpastian, spekulasi) tidak diperkenankan.

Kedua belah pihak harus mengetahui dengan baik hasil yang akan mereka peroleh dari sebuah transaksi.

4) Investasi hanya boleh diberikan pada usaha-usaha yang tidak diharamkan dalam islam. Usaha minuman keras misalnya tidak boleh didanai oleh perbankan syariah.

Setelah di dalam perjalanan sejarah bank-bank yang telah ada (bank konvensional) dirasakan mengalami kegagalan menjalankan fungsi utamanya menjembatani antara pemilik modal atau kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana, maka dibentuklah bank-bank islam dengan tujuan-tujuan sebagai berikut :

a) Mengarahkan kegiatan ekonomi umat untuk bermuamalah secara islam, khususnya muamalah yang berhubungan dengan perbankan, agar terhindar dari praktik-praktik riba atau jenis-jenis usaha/perdagangan lain yang mengandung unsur gharar (tipuan), di mana jenis-jenis usaha tersebut selain dilarang dalam Islam, juga telah menimbulkan dampak negatif terhadap kehidupan ekonomi umat.

- b) Untuk menciptakan suatu keadilan di bidang ekonomi, dengan jalan meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi, agar tidak terjadi kesenjangan yang amat besar antara pemilik modal (orang kaya) dengan pihak yang membutuhkan dana (orang miskin).
- c) Untuk meningkatkan kualitas hidup umat, dengan jalan membuka peluang berusaha yang lebih besar terutama kepada kelompok miskin, yang diarahkan kepada kegiatan usaha yang produktif, menuju terciptanya kemandirian berusaha (berwirausaha).
- d) Untuk membantu menanggulangi (mengentaskan) masalah kemiskinan, yang pada umumnya merupakan program utama dari negara-negara yang berkembang. Upaya Bank Islam di dalam mengentaskan kemiskinan ini berupa pembinaan nasabah yang lebih menonjol sifat kebersamaan dari siklus usaha yang lengkap seperti program pembinaan pengusaha produsen, pembinaan pedagang perantara, program pembinaan konsumen, program pengembangan modal kerja dan program pengembangan usaha bersama.
- e) Untuk menjaga kestabilan ekonomi/moneter pemerintah. Dengan aktivitas-aktivitas Bank Islam yang diharapkan mampu menghindarkan inflasi akibat penerapan sistem bunga, menghindarkan persaingan yang tidak sehat antara lembaga keuangan, khususnya bank dan menanggulangi kemandirian

lembaga keuangan, khususnya bank dari pengaruh gejolak moneter dari dalam maupun luar negeri.

- f) Untuk menyelamatkan ketergantungan umat Islam terhadap bank non-Islam (konvensional) yang menyebabkan umat Islam berada di bawah kekuasaan bank, sehingga umat Islam tidak bisa melaksanakan ajaran agamanya secara penuh, terutama di bidang kegiatan bisnis dan perkonomiannya.

Pada Undang-Undang No.21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah pasal 3 menjelaskan bahwa Perbankan Syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat.⁵⁰

c. Akad-akad Bank Syariah

Bank syariah dirancang dengan sistem bagi hasil untuk terbinanya kebersamaan dan menanggung resiko usaha dan berbagi usaha antara pemilik dana yang menyimpang uangnya di lembaga, lembaga selaku pengelola dana, masyarakat yang membutuhkan dana, yang bisa berstatus peminjam dana dan pengelola usaha. Pengelolaan dana tersebut didasarkan pada akad-akad yang disesuaikan dengan kaidah muamalat. Dari segi ada tidaknya kompensasi, fiqih muamalat membagi menjadi dua bagian, yaitu akad *tabarru'* dan akad *ijaroh*.

⁵⁰ Hutri Riski Raisa Optianti, "Analisis Strategi Terhadap Penghimpunan Dana Pihak Ketiga (Skripsi, Universitas Negeri Jember, 2011), 41-43

Akad *tabarru* yaitu segala macam perjanjian yang menyangkut *non-profit transaction* (transaksi nirlaba), transaksi ini pada hakikatnya bukan transaksi bisnis untuk mencari keuntungan komersil. Akad *tabarru'* dilakukan dengan tujuan tolong-menolong dalam rangka berbuat kebaikan. Namun demikian, pihak yang berbuat kebaikan tersebut boleh meminta kepada *counter partnya* untuk sekedar menutup biaya (*cover the cost*) yang dikeluarkannya.

Contoh akad *tabarru'* adalah sebagai berikut :

- 1) *Qord*, yaitu pemberian harta kepada orang lain yang dapat ditagih atau diminta kembali.
- 2) *Wadi,'ah*, yaitu mewakili kembali orang lain untuk memelihara harta tertentu dengan cara tertentu.
- 3) *Wakalah*, yaitu akad pemberian kuasa (*muwakkil*) kepada penerima kuasa (*wakil*) untuk melaksanakan suatu tugas (*taukil*) atas nama pemberi kuasa.
- 4) *Kafalah*, yaitu jaminan yang diberikan kepada penanggung (*kafi*) kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang ditanggung.
- 5) *Rahn*, yaitu menjadikan barang yang mempunyai nilai harta menurut pandangan syariah sebagai jaminan utang sehingga orang yang bersangkutan boleh mengambil sebagian manfaat barang itu.

- 6) *Dhamanah*, yaitu menggabungkan dua beban untuk membayar hutang, menggadaikan barang, atau menghadirkan orang pada tempat yang telah ditentukan.
- 7) *Hiwalah*, yaitu akad yang mengharuskan pemindahan utang dari yang bertanggung jawab kepada penanggung jawab yang lain.

Berbeda dengan akad *tabarru'*, akad *ijarah* (*compensational contract*) adalah segala macam perjanjian yang menyangkut profit transaksi. Akad-akad ini dilakukan dengan tujuan mencari keuntungan sehingga bersifat komersil. Contoh akad *ijarah* antara lain sebagai berikut.

- a) *Murabahah*, yaitu jual beli barang dengan harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati. Penjual harus memberitahu harga produk yang dia beli dan menentukan suatu tingkat keuntungan sebagai tambahan.
- b) *Salam*, yaitu pembelian barang yang diserahkan kemudian hari, sementara pembayaran dilakukan dimuka.
- c) *Isthisna'*, yaitu kontrak penjualan antara *mustasni* (pembeli akhir) dan *shani'* (supplier). Pembelian dengan pesanan.
- d) *Ijarah*, yaitu akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan (*ownership/milkiyyah*) atas barang itu sendiri.
- e) *Musyarakah*, yaitu akad kerjasama antara kedua belah pihak atau lebih untuk usaha tertentu, dimana masing-masing pihak

memberikan kontribusi dana (*amal/expertise*) dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan resiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan.

f) *Muzara'ah*, yaitu bentuk kontrak bagi hasil yang diterapkan pada tanaman pertanian setahun.

g) *Musaqah*, yaitu bentuk kontrak bagi hasil yang diterapkan pada tanaman pertanian tahunan.

h) *Mukhabarah*, yaitu *muzara'ah*, tetapi bibitnya berasal dari pemilik tanah.⁵¹

d. Prinsip-prinsip Operasional Bank Syariah

Secara umum, setiap bank islam dalam menjalankan usahanya minimal mempunyai lima prinsip operasional, yaitu sebagai berikut:

1) Prinsip Simpanan Giro, yaitu fasilitas yang diberikan kepada bank untuk memberikan kesempatan kepada pihak yang kelebihan dana untuk menyimpan dananya dalam bentuk/*al wadi'ah*, yang diberikan untuk tujuan keamanan dan pemindah pembukuan, bukan untuk tujuan investasi guna mendapatkan keuntungan seperti halnya tabungan atau deposito.

2) Prinsip bagi hasil, yaitu meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara pemilik dana (*shahibul mal*) dan pengelola dana (*mudharib*). Pembagian hasil usaha ini dengan kesepakatan antara

⁵¹ Ibid.,29

bank dengan penyimpanan dana maupun antara bank dengan nasabah pemilik dana. Prinsip ini dapat digunakan sebagai dasar untuk dasar produksi pendanaan (tabungan dan deposito) maupun pembiayaan.

3) Prinsip jual beli dan *mark-up* yaitu pembiayaan bank yang di perhitungkan secara *lump-sum* dalam bentuk nominal diatas nilai kredit yang diterima nasabah pemilik kredit dari bank. Biaya bank tersebut diterapkan sesuai dengan kesepakatan antara bank dengan nasabah.

4) Prinsip sewa, terdiri dari dua macam, yaitu sewa murni (*operating lease/ijarah*) dan sewa beli (*financial lease/bai' al ta'jir*).

5) Prinsip jasa (*fee*), meliputi seluruh kekayaan non-pembiayaan yang diberikan bank seperti kliring, inkaso, tranfer dan sebagainya.

e. Produk Bank Syariah

Pada sistem operasi bank syariah, pemilik dana menanamkan uangnya di bank tidak dengan motif mendapatkan bunga, tapi dalam rangka mendapatkan keuntungan bagi hasil. Dan nasabah tersebut kemudian disalurkan kepada mereka yang membutuhkan (motif usaha) dengan perjanjian pembagian keuntungan sesuai kesepakatan.

Pembiayaan dalam bank syariah tidak bersifat menjual uang yang mengandalkan pendapatan bunga atas pokok pinjaman yang

diinvestasikan, tetapi dari pembagian laba yang diperoleh pengusaha. Pendekatan bank syariah mirip dengan *investment banking*, dimana secara garis besar produk adalah *mudharabah*, dan musyarakah, sedangkan yang bersifat investasi diimplementasikan dalam bentuk jual-beli.

Pola konsumsi dan pola simpanan yang diajarkan oleh islam memungkinkan umat islam memiliki kelebihan pendapatan yang harus diproduktifkan dalam bentuk investasi. Maka bank islam menawarkan tabungan investasi yang disebut simpanan *Mudharabah* (simpanan bagi hasil atas usaha bank). Untuk dapat menghasilkan usaha bank kepada penyimpan *mudharabah*, bank syariah menawarkan jasa-jasa perbankan kepada masyarakat dalam bentuk sebagai berikut:

- 1) Pembiayaan untuk berbagai kegiatan investasi atas dasar bagi hasil terdiri dari: a) pembiayaan bagi hasil *al-mudharabah*; dan b) pembiayaan investasi bagi hasil *al musyarakah*. Dari pembiayaan investasi tersebut, bank akan memperoleh pendapatan berupa bagi hasil dari usaha.
- 2) Pembiayaan untuk berbagai kegiatan perdagangan terdiri dari: a) pembiayaan perdagangan *al-mudharabah*; dan b) pembiayaan perdagangan *al-baiu bistaman ajil*. Dari pembiayaan perdagangan tersebut, bank akan memperoleh pendapatan berupa *mark-up* atau margin keuntungan.

- 3) Pembiayaan pengadaan barang untuk disewakan atau untuk disewabelikan dalam bentuk (a) sewa guna barang atau disebut *al- ijarah*, (b) sewa beli atau disebut *baiu takjiri*.
- 4) Pemberian pinjaman tunai untuk kebajikan (*al-qordhul hasan*) tanpa dikenakan biaya apapun kecuali biaya administrasi berupa segala biaya yang diperlukan untuk sahnya perjanjian utang, seperti bea matrai, bea akta notaris, bea study kelayakan dan sebagainya. Dari pemberian pinjaman *al-qordhul hasan*, bank akan menerima kembali biaya-biaya administrasi.
- 5) Fasilitas-fasilitas bank lainya yang tidak bertentangan dengan syariah islam seperti, penyimpanan dana dalam rekening lancar (*current account*), dalam bentuk giro wadiah yang diberi bonus dan jasa lainya untuk memperoleh balas jasa (*fee*) seperti pemberian jaminan (*al-kafalah*), pengalihan tagihan (*al-hiwalah*), pelayanan khusus (*al-jualah*), pembukaan L/C (*al-wakalah*), dan lain-lain dari pemakaian fasilitas-fasilitas tersebut bank akan mendapatkan *fee*.⁵²

IAIN JEMBER

⁵² Dr. Amir Mahmud, H. Rukmana, “*Bank Syariah Teori, Kebijakan, Dan Studi Empiris Di Indonesia*”, (Bandung: PT Gelora Aksara Pratama,2010), hal 28-30

BAB III

METODE PENELITIAN

Secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.⁵³ Dalam melakukan penelitian tentang Upaya Peningkatan Keamanan Bertransaksi Melalui Layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember. Penelitian ini menggunakan beberapa teknik dan metode penelitian yang meliputi :

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.⁵⁴

Alasan peneliti menggunakan metode kualitatif karena permasalahan belum jelas, holistik, kompleks, dinamis dan penuh makna sehingga tidak mungkin data pada situasi sosial tersebut dijamin dengan metode penelitian kuantitatif dengan instrumen seperti test, kuesioner, pedoman wawancara.

⁵³ Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*", (Bandung: Alfabeta, 2016), hal 2.

⁵⁴ *Ibid.*, 9.

Selain itu peneliti bermaksud memahami situasi sosial secara mendalam, menemukan pola, hipotesis dan teori.⁵⁵

Jenis penelitian ini yaitu penelitian deskriptif. Penelitian ini merupakan tipe penelitian yang menggambarkan atau menjabarkan mengenai suatu objek penelitian berdasarkan karakteristik yang dimiliki. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan menjelaskan fenomena sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data. Jika data yang terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampling lainnya.⁵⁶

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian diperlukan dalam suatu penelitian untuk membatasi wilayah penelitian. Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti dan kegiatan penelitian memperoleh data-data yang diperlukan dan menjawab pertanyaan yang telah ditetapkan. Lokasi penelitian ini dilakukan di kabupaten Jember. Tepatnya pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember. Yang beralamatkan di JL. P.B. Sudirman Nomer 41-43, Kelurahan Pagah Jember Lor, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember. Pertimbangan pemilihan tempat peneliti memilih lokasi di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember yakni, karena secara umum Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember telah menerapkan produk layana mobile banking (*m-banking*). Selain itu karena peneliti telah melihat fenomena dan peristiwa sebagai mana yang dimaksud dalam penelitian ini bahwa peristiwa tentang kurangnya keamanan

⁵⁵ Ibid.,292.

⁵⁶ Rahmat Kriyatono, "*Pengantar*" dalam Burhan Bungin, *Teknik Praktis Riset Komunikasi, Edisi Pertama* (Jakarta: Kencana, 2009), hal 59.

bertransaksi melalui layanan *mobile banking* yang ada di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai upaya peningkatan keamanan bertransaksi melalui layanan *mobile banking*.

C. Subyek Penelitian

Dalam pedoman karya ilmiah subyek penelitian yang dimaksudkan yaitu melaporkan jenis data dan sumber data. Uraian tersebut meliputi apa saja yang ingin diperoleh, siapa yang hendak dijadikan informan atau subyek penelitian, bagaimana data akan dicari dan difilter sehingga validitasnya terjamin.⁵⁷

Penentuan subyek penelitian atau informan menggunakan teknik *purposive* yaitu teknik penentuan informan dengan pertimbangan tertentu. Sedangkan sumber manusia yang sekaligus menjadi subyek penelitian atau informan adalah:

1. Pimpinan Cabang Bank Syariah Mandiri KC Jember
2. Back Office (BO) Bank Syariah Mandiri KC Jember
3. Customer Service Officer Bank Syariah Mandiri KC Jember
4. Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri KC Jember

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat digunakan dengan

⁵⁷ Tim Penyusun, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah*, hal 47.

sumber *primer* dan *sekunder*.⁵⁸ Metode yang digunakan untuk mengumpulkan berbagai macam data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala atau gejala-gejala dalam objek penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan observasi terstruktur dan terencana. Dalam melakukan pengumpulan data peneliti menyatakan terstruktur kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian jadi mereka yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti. Tetapi dalam suatu saat peneliti juga tidak terstruktur atau terencana dalam observasi, hal ini untuk menghindari kalau suatu data yang dicari merupakan data yang masih dirahasiakan. Kemungkinan kalau dilakukan dengan terstruktur, maka peneliti tidak diijinkan untuk melakukan observasi.⁵⁹

Dalam hal ini peneliti akan mengobservasi tentang:

- a. Kondisi PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember, untuk mengetahui kelayakan tempat itu bisa diteliti atau tidak.
- b. Kondisi subyek penelitian sebagai informan penelitian yang akan memberikan informasi mengenai masalah yang akan diteliti.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Situasi wawancara

⁵⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta CV, 2014), hal 193.

⁵⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta CV, 2014), 228.

ini berhubungan dengan waktu dan tempat wawancara. Waktu dan tempat wawancara yang tidak tepat dapat menjadikan pewawancara merasa canggung untuk mewawancarai dan informan pun enggan untuk menjawab pertanyaan. Dalam hal ini peneliti menggunakan tipe wawancara bebas terpimpin, wawancara ini merupakan perpaduan antara wawancara bebas dan wawancara terpimpin. Dalam pelaksanaannya, pewawancara membawa pedoman yang hanya merupakan garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan.⁶⁰

Dalam hal ini wawancara yang akan dilakukan peneliti mengenai:

- a. Upaya peningkatan keamanan bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.
- b. Langkah-langkah peningkatan keamanan bagi nasabah yang bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.
- c. Pencegahan apa yang dapat digunakan untuk mengurangi resiko ketidakamanan bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan teknik dokumentasi, teknik dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar,

⁶⁰ Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula* (Bandung: Alfabeta, 2010), 74.

atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.⁶¹

Adapun data yang ingin diperoleh dari hasil penelitian melalui bahan dokumenter ini adalah:

- a. Sejarah berdirinya Bank Syariah Mandiri KC Jember
- b. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri KC Jember
- c. Struktur karyawan Bank Syariah mandiri KC Jember
- d. Dokumen lain yang relevan diperoleh dari berbagai sumber yang dilakukan validitasnya dalam memperkuat analisis obyek pembahasan.

E. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Pada tahap ini seluruh data yang diperoleh baik data primer maupun data sekunder kemudian dimanfaatkan sedemikian rupa sehingga dapat diambil kesimpulan. Untuk menganalisis data, peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, artinya suatu metode yang digunakan terhadap suatu data yang telah dikumpulkan kemudian disusun, dijelaskan dan selanjutnya

⁶¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D.*, hal 240.

dianalisis dengan argumen logika yang digambarkan dengan kata atau kalimat.⁶²

Milles dan Humberman mengemukakan bahwa aktifitas dalam menganalisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktifitas dalam analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan *verification*/ penarikan kesimpulan.

Analisis menurut Miles dan Huberman, dibagi dalam tiga tahapan yaitu sebagai berikut:

1. *Data Reduction*/Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Tujuan dari reduksi data adalah untuk menyederhanakan data yang diperoleh selama panggilan data di lapangan. Maka dalam hal ini, peneliti menyederhanakan data dan membuang data yang tidak ada kaitannya dengan penelitian. Sehingga tujuan penelitian tidak hanya untuk menyederhanakan data tetapi juga untuk memastikan data yang diolah itu merupakan data yang tercakup dalam *scope* penelitian.⁶³

Peneliti akan merangkum data observasi selama berada di lokasi penelitian, wawancara dengan beberapa narasumber, yaitu: Pimpinan Cabang (*Branch Manager*) PT. Bank Syariah Mandiri KC Jember yaitu Bapak Muntaha Mahfud, *Back Office* (BO) yaitu Bapak Dhani Brian, dan

⁶² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Ke Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), hal 202.

⁶³ Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hal 122-123.

Customer Service Officer (CSO) yaitu Ibu Ilhamiah Darojatin Nurlilla, dan Nasabah Pengguna Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri KC Jember. Selain itu merangkum hasil observasi dan dokumen yang menyangkut fokus masalah dalam penelitian. Utamanya data dari beberapa narasumber tersebut yang akan dipilah sesuai yang diharapkan peneliti pada fokus masalah dalam penelitian karena banyaknya pertanyaan yang diajukan pada narasumber. Harapannya, agar memudahkan peneliti dalam mencari inti permasalahan dalam penelitian.

2. *Data Display*/Penyajian Data

Menurut Miles dan Huberman dalam Sandu Siyoto (2015), mengemukakan bahwa penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Langkah ini dilakukan dengan menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Hal ini dilakukan dengan alasan data-data yang diperoleh selama proses penelitian kualitatif biasanya berbentuk naratif, sehingga memerlukan penyederhanaan tanpa mengurangi biaya.⁶⁴

Rangkuman data yang diperoleh peneliti dari hasil observasi, wawancara kepada seluruh narasumber dan dokumentasi di lingkungan PT. Bank Syariah Mandiri KC Jember dan nasabah akan disajikan dalam bentuk teks naratif.

⁶⁴ Ibid., 123.

3. *Conclusion Drawing*/Verifikasi Data

Kesimpulan atau verifikasi adalah tahap akhir dalam proses analisis data. Pada bagian ini peneliti mengutarakan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan. Penarikan kesimpulan bisa dilakukan dengan jalan membandingkan kesesuaian pernyataan dari subyek penelitian dengan makna yang terkandung dengan konsep-konsep dasar dalam penelitian tersebut.⁶⁵

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.⁶⁶

Tahap akhir yang akan dilakukan peneliti adalah menyimpulkan hasil akhir penelitian berupa *data display*. Karena banyaknya data yang diperoleh dari observasi di lapangan, dokumentasi dan khususnya wawancara kepada narasumber karena ditakutkan *data display* yang ada kurang *kredibile*.

F. Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan konsep yang menunjukkan kesahihan dan keadaan data dalam suatu penelitian. Untuk menguji keabsahan data yang diperoleh, peneliti menggunakan triangulasi. Triangulasi adalah teknik

⁶⁵ Ibid., 124.

⁶⁶ Sugiyono, *Metode*, 252-253.

pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data. Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian membandingkan atau mengecek baik informasi yang telah diperoleh dengan sumber lainnya. Ada empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan pengguna sumber, metode, penyidik, dan teori.⁶⁷ Dalam penelitian yang akan dilakukan oleh penulis sebagai teknik pemeriksaan data adalah menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Adapun langkah dalam triangulasi sumber yaitu:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hadir hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang di katakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang di katakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat dari berbagai kelas.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.⁶⁸

⁶⁷ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1990), 330.

⁶⁸ Ibid., 330.

G. Tahap-tahap penelitian

Bagian ini menguraikan rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, mulai dari penelitian pendahuluan, pengembangan desain, penelitian sebenarnya, dan sampai pada penulisan laporan.

1. Tahap pra penelitian

Dalam hal ini sebelum turun langsung ke lapangan peneliti mempersiapkan proposal penelitian sebagai rancangan awal nantinya ketika di lapangan. Dalam tahap penelitian lapangan terdapat enam tahapan. Tahapan tersebut juga dilalui oleh peneliti sendiri, adapun enam tahapan penelitian tersebut ialah:

a. Penyusunan rancangan penelitian

Pada tahapan ini peneliti membuat rancangan penelitian terlebih dahulu, dimulai dari pengajuan judul, penyusunan matrik, penelitian yang selanjutnya dikonsultasikan kepada dosen pembimbing dan dilanjutkan penyusunan proposal penelitian hingga di presentasikan.

b. Memilih lapangan penelitian

Sebelum melakukan penelitian seorang peneliti harus terlebih dahulu memilih lapangan penelitian. Lapangan penelitian yang dipilih peneliti tepatnya pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember. Yang beralamatkan di JL. P.B Sudirman Nomer 41-43, Kelurahan Pagah Jember Lor, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember.

c. Mengurus perizinan

Sebelum mengadakan penelitian, peneliti mengurus perizinan terlebih dahulu yakni meminta surat permohonan penelitian kepada pihak kampus. Setelah meminta surat perizinan, peneliti menyerahkan kepada Pimpinan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember untuk mengetahui apakah diizinkan mengadakan penelitian atau tidak.⁶⁹

d. Menjajaki dan menilai lapangan

Setelah diizinkan meneliti, peneliti mulai melakukan penjajakan dan menilai lapangan untuk lebih mengetahui latar belakang objek penelitian. Hal ini dilakukan agar memudahkan peneliti dalam menggali data.

e. Memilih dan memanfaatkan informan

Pada tahap ini peneliti mulai memilih informan untuk mendapatkan informasi. Informan yang dipilih dalam hal ini ialah Pimpinan Cabang (*Branch Manager*) PT. Bank Syariah Mandiri KC Jember, *Back Office* (BO) PT. Bank Syariah Mandiri KC Jember, *Customer Service Officer* (CSO) PT. Bank Syariah Mandiri KC Jember dan Nasabah pengguna Layanan *Mobile Banking* PT. Bank Syariah Mandiri KC Jember.

⁶⁹ Tim Penyusun, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah*, hal 48.

f. Menyiapkan perlengkapan penelitian

Setelah semua selesai mulai dari rancangan penelitian hingga memilih informan maka peneliti menyiapkan perlengkapan penelitian sebelum terjun kelapangan.

2. Tahap pekerjaan lapangan

Pada tahap ini peneliti mulai mengadakan kunjungan langsung ke lokasi penelitian untuk mengumpulkan data-data dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi, namun disamping itu peneliti sudah mempersiapkan diri, baik fisik maupun mental.

a. Memahami latar penelitian dan persiapan diri

- 1) Pembatasan latar dan peneliti
- 2) Penampilan
- 3) Pengenalan hubungan peneliti dilapangan

4) Jumlah waktu studi

b. Memasuki lapangan

- 1) Keakraban hubungan
- 2) Mempelajari bahasa
- 3) Peranan peneliti

c. Berperan serta sambil mengumpulkan data

- 1) Mencatat data
- 2) Analisis lapangan.⁷⁰

⁷⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: CV Alfabeta), 274.

3. Tahap analisa data

Pada tahapan ini peneliti melakukan teknik analisis data yang diperoleh selama penelitian berlangsung selama peneliti berada di lapangan. Peneliti melakukan analisis terhadap beberapa jenis data yang sudah diperoleh dengan cara wawancara dan observasi. Dalam tahap ini peneliti mengkonfirmasi kembali data yang didapat dari lapangan dengan teori yang digunakan.



BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

Lokasi yang dijadikan obyek dalam penelitian ini adalah PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember. Untuk lebih mengetahui tentang masalah obyek dan gambaran maka akan dikemukakan secara sistematis tentang obyek penelitian sebagai berikut :

1. Sejarah Berdirinya PT. Bank Syariah Mandiri KC Jember

Bank Syariah Mandiri sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa pelayanan berstatus PT (Perseroan Terbatas). PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. PT Bank Syariah Mandiri hadir dan tampil dengan harmonisasi idealisme usaha dengan nilai-nilai spiritual.

Bank Syariah Mandiri tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan keduanya, yang melandasi kegiatan operasionalnya.

Harmonisasi idealisme usaha dan nilai-nilai spiritual ini lah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia.

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah paska krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak juli 1997, yang

disusul dengan krisis multi/dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (marger) 4 Bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exsim, Dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (persero) pada tanggal 31 juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (persero) Tbk. Sebagai pemilik mayoritas BSB.

Sebagai tindak lanjut keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk tim pengembangan perbankan syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah dikelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon diberlakukannya UU Nomer 10 tahun 1998. Yang memberi peluang bank

umum untuk melayani transaksi syariah dalam (*Dual Banking System*). Tim pengembangan perbankan syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari Bank Konvensional menjadi Bank Syariah.

Oleh karenanya, tim pengembangan perbankan syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB, berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam akta notaris: Sutjibto, 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/KEPBI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui surat keputusan DEPUTI Gubernur Senior Bank Indonesia nomer 1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri, 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 diperbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menjadi Indonesia yang lebih baik.⁷¹

Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember merupakan salah satu dari sekian banyak kantor cabang yang berada di provinsi Jawa Timur, yang berdiri pada tahun 2004 di JL. P.B. Sudirman Nomer 41-43, Kelurahan Pagah Jember Lor, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember sebelumnya berlokasi di JL. P.B. Sudirman Nomer 52 Jember, dengan pimpinan bapak Edi Mulyono. Sebelum di ganti oleh pimpinan yang baru bapak Muntaha Mahfud.⁷²

2. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Mandiri KC Jember

a. Visi Bank Syariah Mandiri

“Bank Syariah Terdepan dan Modern”

Bank Syariah Terdepan: Menjadi bank syariah yang selalu unggul di antara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada *segmen consumer, micro, small medium interprise (SME), commercial, dan corporate.*

Bank Syariah Modern: Menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi muhtakhir yang melampaui harapan nasabah.

b. Misi Bank Syariah mandiri

1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.

⁷¹ <https://www.syariahamandiri.co.id/tentang-kami/sejarah/>, di akses pada tanggal 15 Januari 2019, Jam 19:35 WIB

⁷² Dhani Brian Permana (BO), *Wawancara*, Jember 26 Februari 2019

- 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.

3. Motto PT. Bank Syariah Mandiri KC Jember

Bank Syariah Mandiri mempunyai Motto yang berbunyi **“Menjadi Yang Terdepan dan Modern”** sebagai perwujudan dari visi dan misi Bank Syariah Mandiri sendiri yang mempunyai arti Bank Syariah Mandiri ingin menjelaskan bahwa seluruh *stake holder* Bank Syariah Mandiri baik internal (seluruh karyawan) maupun Eksternal (nasabah) merupakan instrumen yang penting dalam rangka mewujudkan visi BSM sebagai Bank Syariah Terdepan dan Modern (*The Leading & Modern Sharia Bank*).⁷³

4. Nilai-nilai Budaya Kerja PT. Bank Syariah Mandiri

Siddiq (Integrasi): Menjaga Martabat Dengan Integritas. Awali dengan niat dan hati tulus, berpikir jernih, bicara benar, sikap terpuji, dan perilaku teladan.

⁷³ <https://www.syariahamandiri.co.id/tentang-kami/sejarah/>, di akses pada tanggal 15 Januari 2019, Jam 19:50 WIB

Istiqomah (konsisten): Konsisten adalah Kunci Menuju Sukses. Pegang teguh komitmen, sikap optimis, pantang menyerah, kesabaran dan percaya diri.

Fathanah (Profesionalisme): Profesional adalah Gaya Kerja Kami. Semangat belajar berkelanjutan, cerdas, inovatif, terampil dan adil.

Amanah (Tanggung Jawab): Terpercaya karena Penuh Tanggung Jawab. Menjadi terpercaya, cepat tanggap, obyektif, akurat dan disiplin.

Tabligh (Kepemimpinan): Kepemimpinan Berlandaskan Kasih-Sayang, Selalu transparan, membimbing, visioner, komunikatif, dan memberdayakan.

5. Fungsi dan Tujuan Perusahaan PT. Bank Syariah Mandiri KC

Jember

- a. Menyelenggarakan praktikum dan simulasi Bank Syariah untuk memenuhi kebutuhan kompetensi dan keahlian pada bidang terkait.
- b. Menyiapkan mahasiswa memiliki keahlian keterampilan dasar sebagai *Customer Service, Teller, Staf*, bagian Deposito, Staf administrasi pembiayaan, staf bagian umum dan sebagai Manajer Operasional Bank Mini Syariah.
- c. Mendukung pendidikan dan pengajaran dibidang ekonomi syariah terutama implementasi beberapa mata kuliah terkait.
- d. Menyelenggarakan kerjasama dengan bank untuk mengembangkan pengetahuan, wawasan, dan keahlian yang mendukung.

- e. Terselenggaranya labotorium bank mini syariah yang dapat beroperasi secara nyata pada jurusan mu'malah.⁷⁴

6. Produk PT. Bank Syariah Mandiri KC Jember

PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember yang bergerak atau operasionalnya di bidang Perbankan Syariah. Dalam hal pelaksanaannya BSM menyediakan produk dan pelayanan jasa yang dapat dimanfaatkan oleh setiap nasabah.

Berikut adalah informasi mengenai Produk Pendanaan, Produk Pembiayaan, dan Produk jasa-jasa keuangan lainnya pada PT. Bank Syariah Mandiri:

a. Pendanaan

1) Tabungan

a) Tabungan BSM

Adalah tabungan dalam mata uang rupiah dengan akad *Mudharabah Mutlaqah* yang penarikannya berdasarkan syarat-syarat tertentu yang disepakati.

b) BSM Tabungan Simpatik

Adalah tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip *wadiah*, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat tertentu yang disepakati.

⁷⁴ <https://www.syariahamandiri.co.id/fungsi-dan-tujuan>, di akses pada tanggal 15 Januari 2019, Jam 19:35 WIB

c) BSM Tabungan Berencana

Adalah tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian bagi penabung maupun ahli waris untuk memperoleh dananya sesuai target pada waktu yang diinginkan, dengan perlindungan asuransi gratis.

d) BSM Tabungan Investa Cendikia

Adalah tabungan berjangka yang diperuntukkan bagi masyarakat dalam melakukan perencanaan keuangan, khususnya perencanaan dana pendidikan bagi putra/putri.

e) BSM Tabungan Perusahaan

Adalah tabungan yang hanya berfungsi untuk menampung kelebihan dana rekening giro yang dimiliki Institusi atau perusahaan berbadan hukum dengan menggunakan fasilitas *autosave*.

f) BSM Tabungan Mabrur

Adalah tabungan yang bertujuan membantu masyarakat untuk merencanakan ibadah haji dan umroh.

2) Deposito

a) Deposito BSM

Adalah investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah* untuk perorangan dan non-perorangan.

b) Deposito BSM Valas

Adalah investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang dollar yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah* untuk perorangan dan non-perorangan.

3) Giro

a) BSM Giro

Adalah sarana penyimpanan dana dalam mata uang Rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *Wadiah Yad Dhamanah*.

b) BSM Giro Euro

Adalah sarana penyimpanan dana dalam mata uang Euro untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *Wadiah Yad Dhamanah* untuk perorangan atau non-perorangan.

c) BSM Giro Valas

Adalah sarana penyimpanan dana dalam mata uang US Dollar untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *Wadiah Yad Dhamanah* perorangan atau non-perorangan.

b. Pembiayaan

1) Pembiayaan Mudharabah BSM

Adalah pembiayaan dimana seluruh modal kerja yang dibutuhkan nasabah ditanggung oleh bank. Keuntungan yang diperoleh dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati.

2) Pembiayaan Musyarakah BSM

Adalah pembiayaan khusus untuk modal kerja, dimana dana dari bank merupakan bagian dari modal usaha nasabah dan keuntungan dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati.

3) Pembiayaan Murabahah BSM

Adalah pembiayaan berdasarkan akad jual beli antara bank dan nasabah. Bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan margin keuntungan yang disepakati. Dapat dipergunakan untuk keperluan usaha (investasi, modal kerja) dan pembiayaan konsumen.

4) Pembiayaan Talangan Haji BSM

Adalah pembiayaan pinjaman dana talangan dari bank kepada nasabah khusus untuk menutupi kekurangan dana untuk memperoleh kursi/*seat* haji dan pada saat pelunasan BPIH.

5) Pembiayaan Istishna BSM

Adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, dan panjang yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pengadaan barang (obyek *istishna*), dimana masa angsuran melebihi periode

pengadaan barang (*goods in process financing*) dan bank mengakui pendapatan yang menjadi haknya pada periode angsuran, baik pada saat pengadaan berdasarkan presentase penyerahan barang, maupun setelah barang selesai dikerjakan.

6) Pembiayaan dengan skema IMBT (*ijarah Muntahiyah Bittamlik*)

Adalah fasilitas pembiayaan dengan skema sewa atas suatu obyek sewa antara Bank dan Nasabah dalam periode yang ditentukan yang diakhiri dengan kepemilikan barang di tangan nasabah.

7) Pembiayaan Mudharabah Muqayyadah *off Balance Sheet*

Adalah penyaluran dana *Mudharabah Muqayyadah* dimana Bank bertindak sebagai agen (*channelling agent*), sehingga Bank tidak menanggung risiko.

8) Gadai Emas BSM

Adalah produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat.

c. Jasa

1) Jasa produk

a) Kartu/ATM BSM

Adalah sebuah kartu pembayaran secara elektronik yang diterbitkan oleh bank. Kartu ini dapat berfungsi sebagai pengganti pembayaran dengan uang tunai. Kartu ini mengacu pada saldo tabungan bank anda di bank penerbit tersebut.

b) BSM SMS Banking

Adalah produk layanan perbankan berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan melakukan berbagai transaksi perbankan.

c) Mandiri Syariah Mobile

Adalah layanan melalui saluran distribusi elektronik Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah di Bank melalui jaringan komunikasi dengan sarana telepon seluler atau komputer tablet.

(1) Jenis Layanan Mandiri Syariah Mobile

- (a) Informasi rekening, portofolio, saldo *e-Money* dan kurs.
- (b) Transaksi transfer (antar rekening BSM dan antar bank secara *online* dan SKN/kliring)
- (c) Transaksi pembayaran (Tagihan PLN, Telepon/HP, Isntitusi pendidikan, Tiket, Asuransi, Belanja *Online*, Internet/TV Cable dan *Zaakat/Infaq/Wakaf*).
- (d) Transaksi pembelian (*Voucher* HP, Token PLN, Top up dan Update saldo *e-money*, paket data).
- (e) Pembayaran dengan QR Pay.
- (f) Pembukaan Rekening Tabungan Mabruur.
- (g) Fitur Islami (Jadwal Sholat, Lokasi Masjid, arah Kiblat dan Hikmah).
- (h) Lokasi Kantor Cabang dan ATM BSM/Mandiri terdekat.

- (i) Bagikan bukti transaksi ke media sosial.
- (j) Simpan transaksi menjadi menu favorit.
- (k) Pengaturan akun *mobile banking*: Perubahan PIN/Bahasa, menu favorit, (Transaksi juga dapat dilakukan langsung dari menu favorit) dan Pendaftaran Alamat *E-mail* Notifikasi Transaksi.

(2) Syarat Pembukaan Mandiri Mobile

- (a) Memiliki rekening tabungan atau giro perorangan.
- (b) Mengisi formulir permohonan Mandiri Syariah Mobile melalui cabang terdekat.

(3) Limit Transaksi Mandiri Syariah Mobile

Untuk mengakomodir kebutuhan nasabah Mandiri Syariah memberlakukan limit transaksi yang kompetitif dalam setiap produk dan layanannya. Temukan limit transaksi Mandiri Syariah Mobile di bawah ini.⁷⁵

Tabel 4.1
Limit Transaksi Mandiri Syariah Mobile PT. Bank Syariah Mandiri KC Jember

No	Jenis Limit	Reguler		Priority	
		Per Transaksi	Per Hari	Per Transaksi	Per Hari
1	Overbook	Rp. 50 Juta	Rp.100 Juta	Rp. 100 Juta	Rp. 100 Juta
2	Transfer Online	Rp. 25 Juta	Rp. 50 Juta	Rp. 50 Juta	Rp. 100 Juta
3	Payment	Rp. 25 Juta	Rp. 50 Juta	Rp. 50 Juta	Rp. 100 Juta
4	Purchase	Rp. 5 Juta	Rp. 10 Juta	Rp. 10 Juta	Rp. 20 Juta

*Limit berlaku per nasabah

⁷⁵ <https://www.syariahamandiri.co.id/consumer-banking/jasa-produk/-bsm-mobile-banking>, di akses pada tanggal 15 Januari 2019, Jam 19:30 WIB

2) Jasa operasional

a) Setoran kliring

Adalah penagihan *warkat* bank yang lain di mana lokasi bank tertariknya berada *hearts* satu wilayah *kliring*.

b) Inkaso

Adalah penagihan *warkat* bank lain dimana bank tertariknya berada di wilayah kliring atau berada di luar negeri, hasilnya penagihan akan dikredit ke rekening nasabah.

3) Jasa Investasi

a) Reksadana Syariah

Bank Syariah Mandiri telah terdaftar dan memiliki ijin sebagai agen penjual Efek Reksadana dari Otoritas Jasa Keuangan. BAPEPAM-LK berdasarkan Surat Tanda Terdaftar sebagai Agen Penjual Efek Reksadana No.25/BL/STTD/APERD/2007 tanggal 24 April 2007. Reksadana adalah wadah yang dipergunakan untuk menghimpun dana dari masyarakat pemodal untuk selanjutnya diinvestasikan dalam Portofolio Efek oleh Manajer Investasi.

b) Sukuk Negara Ritel

“Investasi Rakyat Penuh Manfaat” Bank Syariah Mandiri sebagai penjual di Pasar Perdana, menawarkan produk Surat Berharga Syariah Negara (SBNN) yang bersifat ritel atau yang dikenal dengan istilah *Sukuk* Negara Ritel. *Sukuk* Negara

Ritel adalah Surat Berharga Syariah Negara (*Sukuk Negara*) yang dijual kepada individu atau perorangan Warga Negara Indonesia melalui Agen Penjualan di Pasar Perdana dalam Negeri.⁷⁶

7. Letak Geografis PT. Bank Syariah Mandiri KC Jember

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember yang beralamatkan :

JL. P.B. Sudirman Nomer 41-43, Kelurahan Pagah Jember Lor, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember.

Web : www.syariahamandiri.co.id

Telp : (0331) 411522

Fax : (0331) 411525

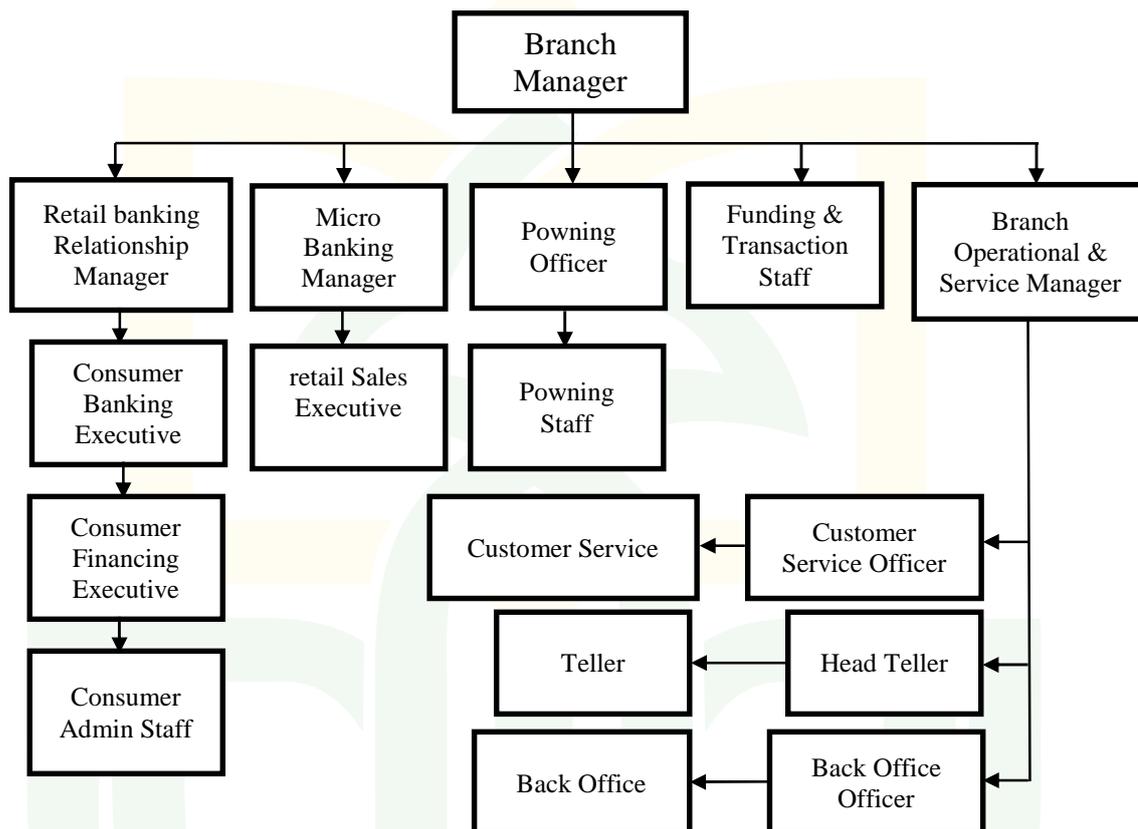
8. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri KC Jember

Struktur organisasi PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember merupakan tempat kegiatan manajemen dan operasional dijalankan. Setiap organisasi memiliki suatu pola struktur organisasi yang di sesuaikan dengan keadaan perusahaan, besar kecilnya perusahaan dan kompleknya tugas-tugas. Dalam setiap perusahaan memiliki elemen yang penting untuk digunakan sebagai instrument demi tercapainya tujuan yang diinginkan. Oleh karena itu dalam suatu perusahaan harus ada *job discription* yang jelas dari masing-masing fungsi yang ada dalam sebuah organisasi itu sendiri, sehingga bila struktur organisasi telah tersusun

⁷⁶ <https://www.syariahamandiri.co.id/macam-macam-produk-bank-syariah-mandiri>, di akses pada tanggal 15 Januari 2019, Jam 20:00 WIB

dengan baik dan bisa dikatakan solid maka tidak menutup kemungkinan kecil dan besarnya tujuan dari perusahaan akan mudah tercapai.⁷⁷

Bagan 4.1
Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri KC Jember
Area Branch Manager



9. Mekanisme Operasional Lembaga PT. Bank Syariah Mandiri KC Jember

Daerah operasional atau lembaga kerja PT Bank Syariah Mandiri KC Jember adalah Jember, Balung, Bondowoso, Situbondo, Banyuwangi, Lumajang, Probolinggo. Jam operasional atau pelayanan untuk nasabah/debitur di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember adalah sebagai berikut:

⁷⁷ Dokumentasi, Bank Syariah Mandiri KC Jember, 11 Februari 2019

Tabel 4.2
Jam Operasional Atau Pelayanan Untuk Nasabah/Debitur

Hari	Jam Kerja dan Keterangan
Senin- Jum'at (kecuali tanggal merah)	Pelayanan nasabah di dimulai jam 08:00 WIB sampai dengan tutup kas jam 16.00 WIB. Istirahat senin sampai kamis jam 12:00-13:00 sedangkan hari Jum'at jam 11:30-13:00 WIB.

Sumber data: PT Bank Syariah Mandiri KC Jember

10. Sistem Kepegawaian Bank Syariah Mandiri (Job Description)

Berikut ini adalah tugas dan wewenang setiap kepegawaian pada PT. Bank Syariah Mandiri.

a. Kepala Cabang (Branch Manager)

Tugas dan wewenang :

- 1) Mengelola secara optimal sumber daya cabang agar dapat mendukung kelancaran operasi cabang.
- 2) Mengkordinir Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) tahunan cabang.
- 3) Menetapkan dan melaksanakan strategi pemasaran produk bank guna mencapai tingkat volume atau sasaran yang telah ditetapkan baik, pendanaan maupun jasa-jasa.

b. Manajer Pemasaran (*Marketing Manager*)

Tugas dan wewenang :

- 1) Menyusun target volume Sasaran Kegiatan Kerja (SKK) dan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) tahunan cabang di bidang pemupukan dana.
- 2) Menyusun taktik dan strategi pemasaran produk perbankan kepada masyarakat dan dunia usaha setempat.
- 3) Menyelenggarakan penelitian potensi ekonomi maupun kegiatan usaha setempat.
- 4) Mencari nasabah-nasabah baru dengan memperkenalkan dan menawarkan produk perbankan.
- 5) Menambah hal-hal yang berhubungan dengan penagihan dan pengawasan terhadap nasabah.

Manajer pemasaran membawahi :

a) *Account Officer*

Terlaksananya kegiatan marketing produk pembiayaan dan jasa-jasa bank kepada masyarakat diwilayah kerjanya dan proses nota analisa pembiayaan dengan memperhatikan *prudensialitas* dan layanan yang prima.

b) *Customer Service Officer*

Terselenggaranya pemasaran produk dan jasa Bank Syariah Mandiri kepada masyarakat dan memberikan otorisasi

dan verifikasi atas transaksi, dengan layanan sesuai standar *service* BSM kepada nasabah maupun investor.

c. Manajer Operasi (*Operation Manager*)

Tugas dan wewenang :

- 1) Menyelenggarakan pelayanan dan pengadministrasian atas transaksi-transaksi jasa perbankan serta pemupukan dana di kantor cabang pembantu.
- 2) Menyelenggarakan pembukuan *accounting* atas transaksi keuangan di kantor cabang pembantu.
- 3) Menyelenggarakan pengadministrasian dan pemantauan atas transaksi pembiayaan di kantor cabang pembantu.
- 4) Menyelenggarakan pelaporan transaksi kegiatan jasa-jasa perbankan, pemupukan dana, posisi likuiditas dan pembiayaan di kantor cabang pembantu sesuai pedoman atau ketentuan yang berlaku.

Manajer operasional membawahi :

- a) *Back office officer* yang terdiri dari *Teller* dan *Back Officer*

Terpenuhinya kebutuhan pegawai dan pengembangan kariernya, pengadaan dan pendistribusian persediaan kebutuhan kantor, penginvestarisasi, membukukan, memelihara keutuhan barang, bangunan dan peralatan kantor, kebenaran dan kewajaran laporan kerja cabang, serta ketepatan penyampaian laporan kepada Bank Indonesia dan Kantor Pusat.

b) *Loan Administration Clerk*

Terlaksananya pencairan, monitoring, dan penyampaian legal dokumen dan pembuatan atau penyampaian laporan pembiayaan serta transaksi ekspor atau impor dan jasa valas lainnya, secara tertib dan aman.

c) *Trade Service Clerk*

d) HR dan GA Clerk

d. CS (*Costumer Service*)

Tugas dan wewenang :

- 1) Mengerjakan dan menyelesaikan semua operasional baik berupa tabungan, deposito, inkaso secara umum ataupun operasioanal pembayaran dan pembukuan.
- 2) Memberikan informasi dan penjelasan kepada nasabah mengenai produk yang di tawarkan oleh bank atau yang ditanyakan oleh nasabah.
- 3) Memberikan pelayanan kepada setiap nasabah dengan berpedoman pada Sistem Pedoman Operasi yang benar sehingga kedua pihak merasa puas.

e. Pelaksana Operasi (*Executor Operation*)

Tugas dan wewenang :

- 1) Memeriksa mutasi harian termasuk atau cabang pembantu beserta bukti-bukti pendukungnya.
- 2) Memastikan kebenaran *posting*.

- 3) Memastikan kebenaran pelaksana kegiatan operasi sesuai dengan Pedoman Operasi Bank (POB), surat edaran atau ketetapan dari kantor pusat, cabang dan cabang pembantu.

f. Pengawas Intern dan Kepatuhan (*Internal Control & Compliance Officer*)

Tugas dan wewenang :

- 1) Membantu kepala cabang dalam melaksanakan fungsi pengawasan kepada cabangnya.
 - 2) Melindungi kekayaan harta bank.
 - 3) Memelihara kecermatan dan ketelitian data *accounting*, informasi keuangan serta laporan-laporan lainnya.
 - 4) Memelihara dan meningkatkan efisiensi cabang atau cabang pembantu.
 - 5) Mendorong dipatuhinya ketetapan atau kebijakan yang digariskan oleh kantor pusat, kantor cabang maupun Bank Indonesia.
- Pengawasan intern dan kepatuhan membawahi *Internal Control* dan *Compliance Officer*.

g. Pelaksana Administrasi Pembiayaan (*Loan Administration Clerk*)

Tugas dan wewenang :

- 1) Memastikan bahwa semua pembiayaan, penambahan pembiayaan (*overdraft*) atau *cross clearing* telah mendapat persetujuan pejabat yang berwenang sesuai dengan *limit*.

- 2) Memastikan kebenaran administrasi atas pembiayaan yang diberikan.
- 3) Memeriksa kelengkapan dan keabsahan nota administrasi pembiayaan (*legal dokumen*).
- 4) Memastikan bahwa fisik jaminan sesuai dengan nilai dan lokasinya.

h. Head Teller

Tugas dan wewenang :

- 1) Menjamin terlaksananya “Standar Pelayanan *Teller*” sesuai standar yang di tentukan Bank.
- 2) Menjamin ketetapan waktu pembukaan dan penutupan *vault*/khasanah.
- 3) Mengamankan/menyimpan kunci *vault*/khasanah yang menjadi wewenangnya.
- 4) Menjamin keamanan dan kerapian ruang *vault*/khasanah
- 5) Memberikan persetujuan penarikan (otorisasi) di atas wewenang *teller*.

i. Teller

Tugas dan wewenang :

- 1) Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berhubungan dengan penerimaan dan penarikan uang.
- 2) Mencatat semua transaksi yang terjadi setiap hari.
- 3) Membuat laporan atas transaksi-transaksi yang terjadi kemudian dilaporkan kepada bagian pembukuan.

B. Penyajian Data dan Analisis

Penyajian data dan analisis merupakan bagian yang mengungkapkan data dihasilkan dalam penelitian yang disesuaikan dengan rumusan masalah dan dianalisa dengan data relevan. Sesuai dengan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, maka peneliti akan menyajikan dua macam pengumpulan data yaitu hasil observasi yang dilakukan peneliti yang kemudian akan diperkuat dengan data hasil wawancara. Berdasarkan hasil penelitian, maka akan diuraikan data-data tentang Upaya Peningkatan Keamanan Bertransaksi Melalui Layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.

Sebagaimana perumusan masalah maka penelitian ini hanya difokuskan kepada tiga hal yang telah dirumuskan sebelumnya, yaitu : (1) Bagaimana upaya peningkatan keamanan bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember? (2) Bagaimana langkah-langkah peningkatan keamanan bagi nasabah yang bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember? (3) Pencegahan apa yang dapat digunakan untuk mengurangi resiko ketidakamanan bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember?. Untuk memperjelas hasil penelitian ini, maka akan disajikan data-data yang diperoleh baik yang melalui observasi, wawancara maupun dokumentasi.

1. Upaya Peningkatan Keamanan Bertransaksi Melalui Layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember.

Dalam kegiatan wawancara yang peneliti lakukan terkait upaya peningkatan keamanan bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember oleh Bapak Muntaha Mahfud selaku Pimpinan Cabang (*Branch Manager*) Bank Syariah Mandiri KC Jember, pada saat kegiatan wawancara berlangsung beliau menyampaikan bahwasanya:

“Jadi untuk *mobile banking* sendiri kita ciptakan tujuannya untuk memudahkan nasabah untuk transaksi dan kemudian untuk mempersingkat waktu layanan. Jadi nasabah ini sekarang tidak lagi apa-apa harus ke kantor, karena sekarang internet itu sudah hampir semua orang sekarang HP-nya sudah terkoneksi internet. Sehingga harapannya dalam rangka yang pertama bank juga memerlukan efisiensi juga, jadi nasabah bertransaksi tidak perlu ke konter, mengurangi jumlah antrian, terus kemudian nasabah juga semakin dipermudah waktunya betul-betul di efisien. Jadi contohnya di dalamnya ada fitur-fitur mulai transfer *online*, kemudian pembayaran listrik, telfon, pembayaran tiket, tiket pesawat, kemudian pembayaran zakat, kemudian sekarang fitur baru seperti penambahan saldo *Gopay*, itu sudah mulai ada semua. Jadi sekarang sebagai nasabah Bank Syariah itu sudah tidak perlu harus repot-repot ya. Artinya segala sesuatu itu tidak harus selalu ke bank.

Dalam rangka itu juga yang namanya keamanan bertransaksi itu nomer satu, karena itu yang menjadi prasyarat dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga pengawas. Pasti sebelum *mobile banking* ini terbit pasti juga harus melalui pengujian juga lewat Otoritas Jasa Keuangan (OJK) itu pasti udah kita berikan pengaman baik dari sisi bagaimana pengamanan *ucername*, *password*, kemudian bagaimana pengaman aplikasi. Pengamanan bertransaksi itu sudah lengkap di *fiewcer* nya kami. Jadi insyaAllah selama *password* dan *ucername* tidak diketahui oleh orang lain ya pasti akan aman untuk tingkat keamanannya. Tapi dari sisi keamanan transaksi secara *software* dan sebagainya sebenarnya sudah dilakukan pengamanan oleh team IT *security* kami ya”.⁷⁸

⁷⁸ Muntaha Mahfud, *Wawancara*, Jember, 11 April 2019

Dari hasil wawancara diatas dengan bapak Muntaha Mahfud selaku Pimpinan Cabang (*Branch Manager*) Bank Syariah Mandiri KC Jember, bahwasanya di ciptakannya produk *mobile banking* ialah semata-mata untuk memberikan kemudahan dan untuk mempersingkat waktu pelayanan kepada para nasabah agar segala sesuatu transaksi tidak selalu ke bank melainkan bisa langsung memakai alat yang sudah ada di genggaman kita semuanya yaitu *handpone* (HP) yang sudah terinstal aplikasi *mobile banking*. Sedangkan dalam rangka keamanan transaksi itu nomer satu, karena dalam layanan *mobile banking* itu sendiri produk *mobile banking* ini tidak semata-mata langsung diterbitkan melainkan perlu adanya pengujian terlebih dahulu oleh pihak Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga pengawas dan selama *password* serta *ucername* tidak diketahui oleh orang lain pasti akan aman dan untuk keamanannya secara *software* sudah dilakukan juga oleh team IT *Security* PT Bank Syariah Mandiri.

Hal tersebut juga disampaikan oleh Bapak Dhani Brian selaku *Staff Back Office* (BO) Bank Syariah Mandiri KC Jember, pada saat kegiatan wawancara berlangsung beliau menyampaikan bahwasanya:

“Upaya peningkatan keamanan pastinya kita pertama mengedukasi nasabah, kalau tidak jangan mengeshare PIN-Nya kemudian nomor *handpone* juga, kalau *handpone* dipinjam tidak masalah. Paling utama nomor satu kita edukasi utuk tidak membagikan PIN-Nya, karena PIN itu di buat satu kali. Apabila kalau lupa nanti bisa mengadakan kepada *customer service* kembali, kode aktivasi jangan lupa untuk disimpan, karena kode aktivasi yang ada di *handpone* itu juga perlu dijaga baik-baik oleh nasabah. Dari team IT juga sampai sekarang tetap melakukan inovasi di *mobile banking*. Sekarang fasilitasnya ditambah seperti beberapa layanan juga yang sangat mendukung pembayaran untuk *Gopay*, untuk UFO, sekarang di *mobile banking* bisa. Jadi setiap ada perubahan atau ada

informasi fitur terbaru di *mobile banking* kantor pusat biasanya menginformasikan ke nasabah, otomatis itu paling tidak bisa membantu untuk pembayara-pembayaran dan sekarang juga bisa sebagai pembayaran untuk pembelian tiket garuda bisa melalui *mobile banking*".⁷⁹

Dari hasil wawancara diatas dengan Bapak Dhani Brian selaku *Staff Back Office* (BO) Bank Syariah Mandiri KC Jember, bahwasanya peningkatan tersebut dimulai dengan mengedukasi nasabah terlebih dahulu sebelum menggunakan *mobile banking* agar nasabah bisa meminimalisir risiko terjadinya kesalahan pada saat menggunakan layanan *mobile banking*. Jadi setiap ada perubahan atau ada informasi fitur terbaru di *mobile banking* kantor pusat biasanya menginformasikan ke nasabah, otomatis itu paling tidak bisa membantu untuk pembayaran-pembayaran dan sekarang juga bisa sebagai pembayaran pembelian tiket garuda bisa melalui *mobile banking*. Disamping itu juga dengan inovasi yang dilakukan oleh pihak kantor pusat dan team IT Bank Syariah Mandiri dengan ditambahkan fitur-fitur baru yang mana sangat bermanfaat bagi para nasabah Bank Syariah Mandiri sendiri diharapkan bisa memahami terlebih dahulu sebelum melakukan transaksi-transaksi yang diinginkan agar bisa meminimalisir kesalahan bertransaksi.

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh Ibu Ilhamiah Darojatin Nurlilla selaku *Customer Service Officer* (CSO) Bank Syariah Mandiri KC Jember, pada saat kegiatan wawancara berlangsung beliau menyampaikan bahwasanya:

⁷⁹ Dhani Brian, *Wawancara*, Jember, 25 April 2019

“Peningkatan yang diberikan oleh BSM sendiri pastinya sebelum menggunakan *mobile banking, customer service (CS)* itu akan mengedukasi terlebih dahulu kepada nasabah untuk penggunaan *mobile banking* itu sendiri, semisal nasabah ingin melakukan transfer kepada bank lain dimana dalam *mobile banking* tersebut ada fitur-fitur yang mana nasabah harus bisa memahami atau menghafal fitur-fitur yang ada agar kesalahan atau resiko yang ada bisa diminimalisir dan yang pastinya panduannya kita berikan juga biar nasabah mempelajari serta kami juga akan meningkatkan informasi-informasi terkait fitur-fitur *mobile banking* yang ada kepada nasabah”.⁸⁰

Dari hasil wawancara diatas dengan Ibu Ilhamiah Darojatin Nurlilla selaku *Customer Service Officer (CSO)* Bank Syariah Mandiri KC Jember, dapat dianalisis bahwasanya sebelum nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pihak *customer service* akan mengedukasi nasabah terlebih dahulu agar para nasabah bisa memahami fitur-fitur apa saja yang ada di *mobile banking* itu sendiri supaya kesalahan atau risiko yang ada bisa terhindarkan atau bisa diminimalisir oleh para nasabah, sehingga informasi yang diberikan sebagai bentuk edukasi oleh *customer service* bisa memberi peningkatan layanan dan keamanan bagi aplikasi *mobile banking* dan bagi para nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* tersebut.

Selanjutnya pernyataan disampaikan oleh Ibu Retna Anggitaningsih selaku nasabah pengguna layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri KC Jember, pada saat kegiatan wawancara berlangsung beliau menyampaikan bahwasanya:

“Jadi *Mobile Banking* ini kan mirip dengan *SMS Banking*, tapi bedanya ada biaya yang dikeluarkan setiap transaksi menggunakan *SMS Banking*. Kalau *mobile banking* kan kita tinggal menggunakan yang penting ada jaringan internet dan yang penting kita juga harus

⁸⁰ Ilhamiah Darojatin Nurlilla, *Wawancara*, Jember, 15 Februari 2019

berhati-hati dalam artian keamanannya yang bisa menjaga adalah diri kita sendiri terutama masalah penggunaan PIN, *Password* dan lain sebagainya khawatir di salah gunakan. Mungkin itu sedikit kelemahan dalam artian bukan klemahan ya kita yang harus meningkatkan tingkat kehati-hatian kita, karena misalnya ada alat komunikasi kita gunakan untuk *mobile banking* itu misalnya hilang atau dicuri, berarti kita harus segera melaporkan pada pihak perbankan iya itu salah satu bentuk risiko yang harus segera kita antisipasi”.⁸¹

Dari hasil wawancara diatas dengan Ibu Retna Anggitaningsih selaku nasabah pengguna layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri KC Jember, dapat di analisis bahwasanya untuk peningkatan keamanan dari layanan *mobile banking* itu sendiri yang pertama adalah diri kita sendiri bagaimana kita bisa menjaga kerahasiaan PIN, *Password* dan lain sebagainya terkait kerahasiaan aplikasi yang ada di *handpone* kita masing-masing agar tidak disalah gunakan oleh orang yang tidak bertanggung jawab. Jadi tidak hanya pihak perbankan juga yang perlu meningkatkan keamanannya mealainkan kita selaku pengguna layanan *mobile banking* juga perlu meningkatkan kehati-hatian dalam kerahasiaan PIN, *Password* dan lain sebagainya.

Selanjutnya hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Syifaul Hisan selaku nasabah pengguna layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri KC Jember, pada saat kegiatan wawancara berlangsung beliau menyampaikan bahwasanya:

“Peningkatan itu pasti karena saya rasa peningkatan itu pasti sangat sekali dibutuhkan apalagi awal mulanya saya juga mau menginstal *mobile banking* yang lain karena kebetulan rekeningnya tidak hanya di BSM tapi juga di BRI, kenapa kemudian saya tidak jadi

⁸¹ Retna Anggitaningsih, *Wawancara*, Jember, 25 April 2019

instal yang BRI *Mobile* nya karena menurut pengalaman dan riwayat komentar yang di sampaikan oleh para pengguna khususnya ketika kita buka di *play store* kan biasanya ada reteng, reteng para pengguna bagaimana responnya, kalau makin bagus maka kita pun juga akan merasa nyaman dan kita juga akan bisa pakai juga. Tapi ketika mendapati banyak komentar negatif khususnya yang ditujukan pada pelayanan dari *mobile banking* bank tersebut maka kita pun juga menjadi enggan untuk menginstal gara-gara tanpaknya banyak disitu komentar-komentar yang berdasarkan pengalaman para pengguna itu yang mungkin sering kali *trouble* itu yang mungkin harus ini, sering kali macet ya, kadang transfer tidak bisa-bisa, ini menjadi kendala kayaknya kita pun memutuskan untuk tidak jadi instal gara-gara riwayat yang buruk dari para pengguna yang itu memberikan komentar di *play store* ya di alamat tempat *download* aplikasi”.⁸²

Dari hasil wawancara diatas dengan Bapak Syifaul Hisan selaku nasabah pengguna layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri KC Jember, bahwasanya dengan adanya layanan *mobile banking* cukup membantu ketika ingin mentransfer dengan secepatnya bisa dilakukan menggunakan layanan *mobile banking* disela-sela kesibukan tanpa harus langsung ke bank dan layanan yang diberikan oleh pihak bank terkait keamanan dan layanan itu bisa berjalan semestinya bukan malah menjadi masalah bagi nasabah yang menggunakan layanan tersebut.

Sedangkan untuk peningkatan keamanan dan layanannya sendiri itu sangat perlu karena hal tersebut juga menentukan loyalitas nasabah menggunakan layanan *mobile banking* di Bank Syariah Mandiri.

Selanjutnya pernyataan disampaikan oleh Bapak Imam Syafii selaku nasabah pengguna layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri KC Jember, pada saat kegiatan wawancara berlangsung beliau

⁸² Syifaul Hisan, *Wawancara*, Jember, 02 November 2018

menyampaikan bahwasanya:

“Satu kalau sementara ini yang saya tau sekarang itu kan sudah ada di setiap kartu ATM dan ini bicara FINTECH (*Financial Technology*) kalau yang saya pakai sekarang ini cuman satu *mobile banking* saja dengan ATM. Sementara banyak fitur-fitur FINTECH yang lain, cuma sementara yang saya pakai itu. Jadi yang saya soroti hanya itu saja.

Kalau keamanan ini masukan untuk perbaikan, kalau keamanan sudah yang namanya institusi keuangan atau industri keuangan semakin lama-semakin lama itu pasti ada perbaikan-perbaikan ya. Sementara ini sudah ada GPN ya kayak chip yang ada di ATM itu. Itu termasuk salah satu langkah yang sudah dilakukan oleh BSM untuk melakukan proses keamanan bagi setiap nasabah. Terutama identifikasi data itu sudah ada perbaikan dan kalau menurut saya sudah bagus, cuma kalau bagi saya fiturnya saja mungkin fitur tambahan untuk fasilitas pelayanan itu mungkin agak di tambah untuk kedepannya”.⁸³

Dari hasil wawancara diatas dengan Bapak Imam Syafii selaku nasabah pengguna layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri KC Jember, bahwasanya dengan meningkatnya FINTECH (*Financial Technology*) yang mana mempermudah semua orang khususnya para nasabah perbankan yang menggunakan fitur-fitur yang tersedia.

Sedangkan untuk keamanannya sendiri sudah bagus dengan adanya GPN atau chip yang ada di kartu ATM saat ini, mungkin itu bisa memberi peningkatan keamanan bagi para nasabah, hanya saja perlu adanya peningkatan layanan serta fitur-fiturnya ditambah agar para pengguna *mobile banking* Bank Syariah Mandiri nantinya lebih nyaman dan aman menggunakan layanan yang ada.

Selanjutnya hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Siti Khaizatus

⁸³ Imam Syafii, *Wawancara*, Jember, 29 April 2019

Zahro Nur selaku nasabah pengguna layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri KC Jember, pada saat kegiatan wawancara berlangsung beliau menyampaikan bahwasanya:

“Untuk saya sendiri sebenarnya kalau secara *reel* peningkatan keamanan setiap transaksi itu memang seharusnya dilaporkan kalau memang ada pengurangan secara berkala atau pengurangan secara tetap atau *incidental* modelnya tidak kayak kita ngecek di ATM yang lain itu kita kan tidak tau harus dilaporkan dalam bentuk SMS maupun fitur yang lain. Jadi setidaknya nasabah akan tau ternyata uangnya sudah berkurang meskipun di bawah 10.000 rb”.⁸⁴

Dari hasil wawancara diatas dengan Ibu Siti Khaizatus Zahro Nur selaku nasabah pengguna layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri KC Jember, bahwasanya peningkatan keamanan terkait pemberitahuan informasi disetiap transaksi yang dilakukan sekecil apapun nominalnya seharusnya dilaporkan kalau memang ada pengurangan terkait saldo yang ada bisa dalam bentuk SMS maupun dengan fitur yang lain. Dengan ditingkatkannya layanan informasi nasabah bisa mengetahui ternyata saldo yang dimiliki berkurang meskipun di bawah 10.000 rb. Dari hal tersebut nantinya bisa memberikan tingkat kenyamanan terhadap nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* di lembaga keuangan terkait.

Dari hasil wawancara dan analisis diatas dapat disimpulkan bahwa upaya peningkatan keamanan bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember perlu adanya peningkatan keamanan dan layanan dalam memberikan informasi-informasi agar berbagai komplain atau masalah yang disebabkan oleh

⁸⁴ Siti Khaizatus Zahro Nur, *Wawancara*, Jember, 29 April 2019

nasabah bisa diberikan pemahaman. Masalah yang sering muncul dari *Mobile Banking* sendiri adalah kurangnya informasi terkait tatacara dari pihak lembaga keuangan dan terkait fitur pemberitahuan saldo yang berkurang atau tidak meski dibawah 10.000 rb, *handphone* yang hilang, dan kurangnya pemberitahuan informasi terkait kesalahan yang dilakukan nasabah sendiri. Pihak Bank Syariah Mandiri menyelesaikan masalah tersebut diantaranya adalah datang langsung ke pihak Bank Syariah Mandiri terdekat yaitu ke *Customer Service* untuk melakukan pengaduan terkait permasalahan yang ada dan nantinya akan di tindaklanjuti ke pusat serta *Customer Service* juga akan memberikan edukasi lebih kepada nasabah terkait peningkatan keamanan menggunakan layanan *mobile banking*.

Dari hasil observasi, Peningkatan keamanan yang dilakukan oleh pihak lembaga keuangan terkait sudah menggunakan SOP yang diberikan oleh kantor pusat. Hanya saja perlu adanya peningkatan informasi atau edukasi lebih kepada pihak nasabah pengguna *mobile banking*.⁸⁵

2. Langkah-Langkah Peningkatan Keamanan Bagi Nasabah Yang Bertransaksi Melalui Layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember

Dalam kegiatan wawancara yang peneliti lakukan terkait langkah-langkah peningkatan keamanan bagi nasabah yang bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri KC

⁸⁵ Bank Syariah Mandiri, *Observasi*, 30-3 Mei 2019.

Jember oleh Bapak Muntaha Mahfud selaku Pimpinan Cabang (*Branch Manager*) Bank Syariah Mandiri KC Jember, pada saat kegiatan wawancara berlangsung beliau menyampaikan bahwasanya:

“Langkah yang kami lakukan ketika nasabah melayangkan komplain kami ada *service level* untuk pengecekan itu gampang caranya. Jadi tinggal di cek saja transaksi yang dia lakukan itu jam berapa, dari nomer rekening berapa, dari terminal HP berapa, itu langsung di *shareching* itu langsung kelihatan, apakah benar transaksi ini berhasil atau enggak kalau memang ternyata secara sistem nya, oh ya benar terputus uang nya udah ke *Debet*, tapi ternyata tidak masuk ke rekening yang tertuju atau apa, itu bisa langsung uangnya dikembalikan. Di *service level* kami maksimal 14 hari kerja, maksimal itu. Tapi biasanya sebelum itu semua udah selesai. Itu semua relatif mudah pengecekan karena kami punya komplain manajemen sistem itu kita punya. Jadi ada sistem komplain manajemen sistem di *coustomer service*. Jadi setiap kalau misal ada komplain di masukkan saja itu langsung kantor pusat ditindak lanjuti secara cepat. Karena itu sendiri dimonitor oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Jadi setiap komplain pasti akan ditanyakan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) status penyelesaiannya dan itu menjadi obyek audit. Jadi kalau tidak segera diselesaikan itu akan di obyek audit oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK)”.⁸⁶

Dari hasil wawancara diatas dengan Bapak Muntaha Mahfud selaku Pimpinan Cabang (*Branch Manager*) Bank Syariah Mandiri KC Jember, bahwasanya beliau menyampaikan terkait langkah-langkah yang dilakukan oleh pihak lembaga keuangan terkait menggunakan *service level* untuk mengecekan suatu transaksi yang gagal dimana hal tersebut digunakan sebagai manajemen sistem di *customer service*.

Jadi setiap kali semisal ada komplain yang dilakukan oleh nasabah maka dari *customer service* akan langsung menghubungi ke kantor pusat

⁸⁶ Muntaha Mahfud, *Wawancara*, Jember, 11 April 2019

dan nantinya akan ditindak lanjuti secara cepat. Karena hal tersebut juga dimonitori oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Hal tersebut juga disampaikan oleh Bapak Dhani Brian selaku *Staff Back Office* (BO) Bank Syariah Mandiri KC Jember, pada saat kegiatan wawancara berlangsung beliau menyampaikan bahwasanya:

“Langkah peningkatannya sama seperti yang saya sampaikan, jadi lebih fokus kepada fitur-fitur *mobile banking*. Fitur-fiturnya ditambah kemudian dipermudah biar nasabah untuk mempergunakan tidak bingung tidak seperti dulu. Kemudian sekarang proteksi keamanannya bisa selain PIN untuk Login itu bisa menggunakan sidik jari kalau misalkan ada fasilitas *handpone* yang ada sidik jarinya. Jadi *double* proteksinya itu, kemudian di tambah lagi dari team IT menambah fitur-fiturnya. Dari kecepatan juga kita pasti rubah dari dulu yang lambat sekarang untuk kecepatannya sudah di tambah. Jadi untuk fasilitas ketika dalam keadaan fasilitas internet normal ya data normal itu *mobile banking* kita sudah cepat, kecuali memang layanan dari *overfaider* dari telekomunikasinya gangguan, tapi kalau dalam keadaan normal kita sudah lebih cepat dari pada yang sebelumnya. Makanya nasabah juga di informasikan ketika menggunakan *mobile banking* yang lama itu kita sudah SMS Blast harus segera mengganti *mobile banking* yang baru. Kemudian disitu juga kita berlakukan jadi ketika kalau kadang-kadang nasabah menggunakan fitur dan *mobile banking* yang lama ada pemberitahuan harus meng-*update* di *Play Store* gitu. Jadi selain fokus ke fitur-fiturnya juga terus mengecek kecepatan jaringan, dan keamanannya kemudian kita juga menginformasikan melalui *mobile banking* yang lama. Jadi disitu kelihatan harus minta *update* agar keamanannya pun bisa terjaga”.⁸⁷

Dari hasil wawancara diatas dengan Bapak Dhani Brian selaku *Staff Back Office* (BO) Bank Syariah Mandiri KC Jember, bahwasanya langkah peningkatannya lebih difokuskan kepada fitur-fitur *mobile banking* itu sendiri agar para nasabah lebih dipermudah dalam menggunakan atau

⁸⁷ Dhani Brian, *Wawancara*, Jember, 25 April 2019

memberikan manfaat bagi nasabah dengan ditingkatnya fitur-fitur yang ada di dalam *mobile banking*.

Di lain sisi kita tidak hanya memfokuskan pada fitur-fitur saja melainkan juga untuk kecepatan jaringan dan keamanannya di tambah agar para nasabah pengguna *mobile banking* bisa lebih memaksimalkan kemanfaatan yang diberikan oleh layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri.

Hal tersebut juga disampaikan oleh Ibu Ilhamiah Darojatin Nurlilla selaku *Customer Service Officer* (CSO) Bank Syariah Mandiri KC Jember, pada saat kegiatan wawancara berlangsung beliau mengatakan bahwasanya:

“Kalau di *mobile banking* sendiri nasabah itu harus memiliki kode PIN. PIN itu yang digunakan sebagai keamanan dalam *mobile banking*. Jadi setiap transaksi hanya nasabah saja yang tau PIN nya itu. Berarti kalau ada pembelokiran gitu si nasabah kurang menjaga kerahasiaannya tentang PIN-nya, kalau terblokir pun si nasabah harus datang ke kantor pembukanya untuk meriset kembali PIN-nya. Yang pastinya kembali lagi nasabah harus menjaga kerahasiaan PIN-nya, karena maupun PIN *mobile banking*, PIN ATM ataupun buku tabungan itu ada kerahasiaan milik nasabah sendiri, kita juga tidak akan memberitahukan terkait informasi pribadi tentang nasabah pada pihak luar siapapun itu”.⁸⁸

Dari hasil wawancara diatas dengan Ibu Ilhamiah Darojatin Nurlilla selaku *Customer Service Officer* (CSO) Bank Syariah Mandiri KC Jember, bahwasanya di *mobile banking* sendiri ada PIN dan *Password* yang mana PIN tersebut digunakan sebagai keamanan dalam *mobile banking*. Setiap melakukan transaksi hanya nasabah yang harus mengetahui PIN tersebut,

⁸⁸ Ilhamiah Darojatin Nurlilla, *Wawancara*, Jember, 15 Februari 2019.

karena apa bila ada orang lain yang mengetahui berarti pihak nasabah kurang berhati-hati terhadap kerahasiaan PIN-nya.

Jadi keamanan tidak hanya pihak bank yang melakukan peningkatan melainkan pihak nasabah pun perlu meningkatkan kehati-hatiannya tentang kerahasiaan *mobile banking* yang dimiliki.

Selanjutnya hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Retna Anggitaningsih selaku nasabah pengguna layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri KC Jember, pada saat kegiatan wawancara berlangsung beliau menyampaikan bahwasanya:

“Jadi untuk penggunaan *mobile banking* memang kadang kala lembaga keuangan satu dengan lembaga keuangan lainnya tidak sama ya. Seperti contoh kasus kita mau mentransfer ke tempat atau bank lain dan kita maunya untuk lebih dipermudah pelayanan itu kita menggunakan fasilitas *mobile banking* tapi ternyata kita tidak tahu misalnya pagu yang dari kita gunakan itu kuotanya berapa, jadi misalnya itu yang perlu kita hati-hati. Jadi contohnya saya mau mentransfer 10.000.000 jt tapi ternyata kartu atau fasilitas yang kita daftarkan ini adalah 5.000.000 jt ya. Jadi itu memang pasti tetap terkirim saldo juga akan berkurang ya, tapi ada beberapa kasus ternyata tidak sampai saldo kita berkurang tapi keteman yang kita transfer tidak sampai ya, ini yang perlu kitaantisipasi, tapi ternyata setelah kita klarifikasi kepada pihak perbankan uangnya tidak hilang itu hanya keteledoran kita bahwa kita perlu melihat pada saat kita mendaftar itu kouta dari fasilitas pelayanan *mobile banking* kita ini berapa. Biasanya ada silver, ada gold, kita ini koutanya silver kok transfer lewat gold iya sudah. Jadi ternyata dana kita sementara tersimpan di server yaitu di Bank Indonesia. Tapi setelah melalui klarifikasi dan kita hadir ke tempat lembaga keuangan tersebut dan tidak sampai satu minggu dana tersebut sudah masuk kembali kerekening kita”.⁸⁹

Dari hasil wawancara diatas dengan Ibu Retna Anggitaningsih selaku nasabah pengguna layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri

⁸⁹ Retna Anggitaningsih, *Wawancara*, Jember, 25 April 2019.

KC Jember, bahwasanya dari pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Retna terkait langkah yang perlu diperhatikan oleh pihak lembaga keuangan dan pihak nasabah ialah meningkatkan informasi yang berkaitan dengan layanan yang diberikan di aplikasi *mobile banking* sendiri, begitu pun dari pihak nasabah juga perlu meningkatkan kehati-hatiannya terkait tentang limit transfer kepada lembaga yang dituju yang sama-sama menggunakan layanan *mobile banking*, agar risiko yang ada bisa diminimalisir oleh kedua belah pihak.

Selanjutnya hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Syifaul Hisan selaku nasabah pengguna layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri KC Jember, pada saat kegiatan wawancara berlangsung beliau menyampaikan bahwasanya:

“Yang jelas keamanan tetap harus diutamakan, tetapi paling tidak yang sering kali menjadi kendala selama ini adalah sering kali kadang *trouble* banyak yang kemudian dari fasilitas-fasilitas terutama *mobile banking* itu yang mendapat banyak kritikan dan masukan gara-gara sering kali tidak bisa di fungsikan dan akhir-akhir ini saya pun ketika melihat dari aplikasi-aplikasi yang ada khususnya *mobile banking* itu sebelum saya gunakan selalu akan merujuk pada reting dari pada program itu atau komentar-komentar yang di sampaikan oleh para pengguna terkait *mobile banking* tadi. Selama ini banyak kemudian menyampaikan ini error, ini tidak bisa masuk dan seterusnya itu sebaiknya menjadi masukan yang paling utama bagi penyedia layanan khususnya dalam kontek ini adalah BSM untuk selalu meningkatkan kualitas dari program *mobile banking* itu, jangan sampai konsumen atau pun nasabah menjadi tidak nyaman menggunakan layanan itu disebabkan karena sering kali terjadi *trouble*, mungkin terjadi masalah internetnya atau apa itu yang harus di perbaiki dan dibenahi bersama”.⁹⁰

⁹⁰ Syifaul Hisan, *Wawancara*, Jember, 30 April 2019

Dari hasil wawancara diatas dengan Bapak Syifaul Hisan selaku nasabah pengguna layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri KC Jember, bahwasanya peningkatan keamanan perlu diutamakan bagi para nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking*. *Mobile banking* sendiri terkadang sering kali mengalami *trouble*, sehingga kenyamanan atau pun keyakinan para nasabah berkurang terhadap aplikasi tersebut dan berdampak pada lembaga keuangan terkait.

Melihat pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Syifaul Hisan reting *mobile banking* yang ada di *Play store* banyak nasabah yang kemudian menyampaikan ini error, ini tidak bisa masuk dan seterusnya. Hal itu sebaiknya menjadi masukan yang paling utama bagi penyedia layanan untuk selalu meningkatkan kualitas dari program *mobile banking* itu sendiri, jangan sampai nasabah menjadi tidak nyaman menggunakan layanan itu disebabkan karena sering kali terjadi *trouble*, hal tersebut harus di perbaiki dan dibenahi bersama.

Selanjutnya hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Imam Syafii selaku nasabah pengguna layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri KC Jember, pada saat kegiatan wawancara berlangsung beliau menyampaikan bahwasanya:

“Kalau langkahnya satu untuk BSM, BSM ini menurut saya bukan hanya kritikan dari saya tapi juga dari nasabah yang lain begitupun juga sama, ATM-nya kurang. Karena kalau dilihat dari Kabupaten Jember saja ada beberapa titik yang ada ATM-nya, satu di depan UNMUH ini ada yang kedua di depan kantor pusat di KCP itu juga ada. Kayaknya belum pernah yang saya lihat dilokasi-lokasi yang lain, kayaknya langkah kongkrit ya untuk menjamah semua nasabah itu untuk pelayanan transaksi adalah mesin ATM-nya di tambah.

Sekelas di *mall* saja *Roxy* besar itu tidak ada. Ketika saya ke *Roxy* pun ketika mau ngambil uang iya otomatis saya harus ngambil dari ATM bank lain yang cas-nya pun juga lebih besar. Kalau sama-sama ngambil dari ATM kan free, kalau ngambil ke bank dari ATM yang lain saya kena cas Rp.6.500 kan lumayan beli cilok.

Tapi kalau menurut saya kritiknya mungkin mesin ATM-nya di perbanyak, terutama di titik-titik yang transaksinya lebih cepat, transaksi lebih banyak, seperti halnya di *mall-mall* di jember ini kayaknya masih belum ada BSM. Kenapa saya kok bidikannya langsung *Roxy* tidak ke *mall-mall* yang lain. Mungkin di *mall* yang lain kan katagori menengah ke atas kalau *Roxy* kan menengah kebawah dan kayaknya transaksi perputaran keuangan itu lebih cepat di *Roxy* dari pada di *mall* yang lain. Di *mall Roxy* saja tidak ada, ini yang kami sayangkan, mungkin itu saja yang perlu di perbaiki ATM-nya di perbanyak”.⁹¹

Dari hasil wawancara diatas dengan Bapak Imam Syafii selaku nasabah pengguna *mobile banking* Bank Syariah Mandiri KC Jember, bahwasanya langkah yang harus dilakukan oleh pihak lembaga keuangan ialah menambah fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan oleh nasabah seperti halnya penambahan mesin ATM di *mall-mall* maupun di tempat yang banyak penduduknya agar para nasabah bisa terjamahi semuanya. Sehingga transaksi perputaran uang yang ada itu akan lebih cepat yang mana nantinya akan saling menguntungkan antara kedua belah pihak nasabah dan lembaga keuangan terkait.

Selanjutnya hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Siti Khaizatus Zahro Nur selaku nasabah pengguna layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri KC Jember, pada saat kegiatan wawancara berlangsung beliau menyampaikan bahwasanya:

⁹¹ Imam Syafii, *Wawancara*, Jember, 29 April 2019

“Untuk sebenarnya peningkatannya saja untuk saat ini sudah cukup bagus, cuma lebih intern saja melihat bagaimana sebenarnya kondisi neraca keuangannya kita setiap kali ada arus masuk atau debit ataupun kreditnya harus di laporkan secara berkala. Jadi kita sebagai nasabah akan tau bagaimana posisi keuangannya kita melalui *m-banking*. Itu saja, sebenarnya tidak terlalu saya neko-neko banget, karena sudah sesuai sistem. Cukup diberikan secara *reel* saja, secara nyata saja meskipun nominal sekecilpun harus dilaporkan secara berkala begitu saja”.⁹²

Dari hasil wawancara diatas dengan Ibu Siti Khaizatus Zahro Nur selaku nasabah pengguna layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri KC Jember, bahwasanya peningkatan tersebut lebih di tingkatkan terkait kondisi neraca keuangan setiap kali ada debit ataupun kreadit bisa dilaporkan secara berkala.

Jadi dari pihak nasabah bisa mengetahui neraca keuangan melalui layanan *mobile banking* dengan cara tersebut pihak nasabah bisa mengetahui posisi keuangan yang dimilikinya.

Dari hasil wawancara dan analisis diatas dapat disimpulkan bahwa langkah-langkah peningkatan keamanan bagi nasabah yang bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember perlu adanya peningkatan keamanan dan layanan dalam memberikan kenyamanan lebih, serta hal tersebut juga difokuskan kepada fitur-fitur *mobile banking* itu sendiri agar para nasbah lebih dipermudah dalam menggunakan atau memberikan kemanfaatan bagi nasabah dengan ditingkatkannya fasilitas ATM dan fitur-fitur yang ada di dalam *mobile banking*.

⁹² Siti Khaizatus Zahro Nur, *Wawancara*, Jember, 29 April 2019

Di lain sisi kita tidak hanya memfokuskan pada fitur-fitur saja melainkan juga untuk kecepatannya di tambah agar para nasabah pengguna *mobile banking* bisa lebih memaksimalkan kemanfaatan yang diberikan oleh *mobile banking* serta keamanan tidak hanya dari pihak bank yang melakukan peningkatan melainkan pihak nasabah pun perlu meningkatkan kehati-hatiannya tentang kerahasiaan *mobile banking* yang dimiliki.

Dari hasil observasi, Langkah yang dilakukan oleh pihak lembaga keuangan terkait keamanan meningkatkan fasilitas-fasilitas yang ada di dalam layanan *mobile banking* serta peningkatan kecepatan jaringan agar para nasabah bisa lebih nyaman menggunakan layanan yang diberikan serta peningkatan informasi ketika ada kesalahan yang dilakukan oleh nasabah.⁹³

3. Pencegahan Apa Yang Dapat Digunakan Untuk Mengurangi Resiko Ketidakamanan Bertransaksi Melalui Layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember.

Dalam kegiatan wawancara yang peneliti lakukan terkait pencegahan apa yang dapat digunakan untuk mengurangi resiko ketidakamanan bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember oleh Bapak Muntaha Mahfud selaku Pimpinan Cabang (*Branch Manager*) PT. Bank Syariah Mandiri KC Jember, pada saat kegiatan wawancara berlangsung beliau menyampaikan bahwasanya:

“Jadi kalau transaksi tersebut yang pertama justru kembali ke nasabahnya. Jadi kalau bertransaksi betul-betul hati-hati di cek

⁹³ Bank Syariah Mandiri, *Observasi*, 30-3 Mei 2019.

betul, jangan asal ngingput sekali ngingput ilang ya terbang sudah. Itu harus hati-hati terus jangan *sharing ucer ID, password, PIN*, itu jangan di *sharing* terus kemudian pada saat bertransaksi kami selalu ada notifikasi apakah anda sudah yakin atau tidak. Artinya bukan langsung oke, cek dulu transaksi yang sudah di imput apakah itu benar atau tidak, kalau salah itu dibatalkan biar tidak menjadi kerugian di pihak nasabah. Terus kalau terjadi transaksi yang gagal itu nasabah harus mencari sinyal yang bagus. Jadi sudah tau sinyal jelek mau melakukan transaksi itu mencari perkara namanya.”⁹⁴

Dari hasil wawancara diatas dengan Bapak Muntaha Mahfud selaku Pimpinan Cabang (*Branch Manager*) Bank Syariah Mandiri KC Jember, beliau menyatakan bahwa pencegahan yang harus dilakukan untuk mengantisipasi risiko yang ada setidaknya ketika ingin melakukan transaksi harus betul-betul berhati-hati, jangan langsung asal menginput agar resiko yang ada bisa diminimalisir oleh nasabah sendiri, sebelum anda menginput transaksi yang akan dilakukan ada yang namanya notifikasi apakah anda sudah yakin atau belum. Juga jangan pernah mensharingkan hal pribadi terkait PIN, *Password* kepada orang lain, agar *mobile banking* yang kita miliki bisa terhindar dari resiko yang ada.

Ketika ingin melakukan transaksi hal yang perlu diutamakan adalah kesedian jaringan, sehingga kegagalan transaksi bisa di ketahui ataupun di antisipasi oleh nasabah dan tidak hanya oleh pihak lembaga keuangan saja melainkan juga kehati-hatian bagi nasabah.

Hal tersebut juga disampaikan oleh Bapak Dhani Brian selaku *Staff Back Office* (BO) Bank Syariah Mandiri KC Jember, pada saat kegiatan wawancara berlangsung beliau menyampaikan bahwasanya:

⁹⁴ Muntaha mahfud , *Wawancara*, Jember, 11 April 2019

“Biasanya kalau ada nasabah yang memang ada kendala *mobile banking* diharuskan memang menghadap ke *Customer Service* (CS) untuk dilihat kendala dimana biasanya kendalanya di nasabah pada saat awal adalah aktifasi saja. Kalau misalkan mengenai fasilitas fitur-fiturnya tidak ada masalah, kecuali juga nasabah pernah biasanya transfer melalui *mobile banking* disitu ada pilihan *Online* atau SKN kadang-kadang salahnya ke SKN. Kalau SKN itu sama seperti kita transfer di *teller* nanti ada jeda waktunya, kalau transfer *Online* itu sama dengan ATM langsung masuk, kadang-kadang nasabah salah di transfer SKN dan beliau tergesah-gesah tidak melihat nomernya atau ngasih namanya salah otomatis uangnya itu tidak masuk ke rekening lawan rekening yang di tuju dan nyangkut di rekening perantara kita. Sama kayak kita transfer di *teller* kalau pakai SKN menunya, disitu nasabah tidak tahu kadang-kadang, makanya kita tiap hari kita kewajiban dari bagian *Back Office* untuk pengecekan di rekening perantara kita, biasanya ada rekening nasabah yang dikembalikan dari kantor pusat biasanya H+1-H+2 baru masuk dikerening perantara kita baru kita ngecek. Kalau misalkan kita tidak aktif konfirmasi kenasabahnya otomatis dana itu ngendap disana terus sampai lama, nasabah beranggapan bahwa transfer sudah masuk. Itu mangkanya kita juga membantu untuk pengecekan itu kalau misalkan memang tiap hari, tiap sore kita ngecek biasanya sore untuk pengembalian dari kantor pusat *return* transaksi itu sore. Kita ngecek kalau ada nasabah yang transaksi dari BSM, *Internet Banking* atau *Mobile Banking* yang nyangkut, yang tidak masuk biasanya kita kembalikan kenasabah langsung.

Kadang-kadang penting juga di *Customer Service* (CS) untuk mengedukasi nasabah. Kadang-kadang nasabah fasilitasnya banyak terus fiturnya lebih canggih kadang-kadang nasabah tambah bingung kalau tidak di edukasi, makanya kita menginformasikan melalui *browsur*. Untuk transfer ada *Online* dan SKN, kalau SKN itu sama kayak di *teller*, jadi misalkan kita transfer dibawah jam 10.00 otomatis nanti masuknya siang di atas jam 14.00. kalau misalnya diatas jam 10.00 sore nanti. Kalau misalkan transfer lewat jam 14.00 transfer SKN masuk ke esokan harinya atau malam, makanya harus hati-hati disitu ada pilihan nya sebenarnya kalau *Online* sama SKN. Kalau kita salah nekan SKN otomatis tidak akan masuk karena ada jeda waktunya. Kalau misal kita masukkan rekening salah disitu otomatis kembali, kembalinya tapi tidak langsung kembali ke rekening nasabah melainkan ada di perantara kita karena SKN. Kalau misalkan menggunakan transaksi *Online* itu langsung masuk ketika rekening salah otomatis ada keterangan transaksi gagal dana kita ter-debet kita bisa ngulang lagi, tapi kalau

SKN dana kita ter-debet kita tidak tahu nyangkut dimana”.⁹⁵

Dari hasil wawancara diatas dengan Bapak Dhani Brian selaku *Staff Back Office* (BO) Bank Syariah Mandiri KC Jember, beliau memaparkan bahwa ketika dari pihak nasabah ada kendala terkait layanan *mobile banking* nasabah harus kelembaga keuangan terkait dan menghadap ke *customer service* untuk dilihat kendala yang dialami oleh nasabah.

Apabila terkait masalah komplain atau keamananya pihak *customer service* akan memberikan edukasi dan pemberian *browsur* agar bisa di pelajari oleh nasabah sehingga kendala yang dialami oleh pihak nasabah bisa diminimalisir atau dihindari oleh nasabah tersendiri.

Hal tersebut juga disampaikan oleh Ibu Ilhamiah Darojatin Nurlilla selaku *Customer Service Officer* (CSO) Bank Syariah Mandiri KC Jember, pada saat kegiatan wawancara berlangsung beliau menyampaikan bahwasanya:

“Kembali lagi kepada apa yang di sampaikan oleh saya barusan untuk pencegahan yang pastinya sebelum menggunakan *mobile banking, customer service* itu akan mengedukasi nasabah untuk cara-cara seperti gimana, panduannya kita berikan juga biar nasabah mempelajari pastinya.”⁹⁶

Dari hasil wawancara diatas dengan Ibu Ilhamiah selaku *Customer Service Officer* (CSO) Bank Syariah Mandiri KC Jember, beliau menyatakan bahwa sebelum nasabah menggunakan layanan *mobile banking, customer service* akan mengedukasi nasabah terlebih dahulu untuk memberi pemahaman terkait cara menggunakan aplikasi *mobile banking*

⁹⁵ Dhani Brian, *Wawancara*, Jember, 25 April 2019

⁹⁶ Ilhamiah Darojatin Nurlilla, *Wawancara*, Jember, 15 Februari 2019

tersebut serta panduan nya juga akan diberikan kepada nasabah agar bisa di pelajari dan dipahami agar risiko-risiko yang nantinya tidak berdampak pada kenyamanan nasabah.

Selanjutnya hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Retna Anggitaningsih selaku nasabah pengguna layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri KC Jember, pada saat kegiatan wawancara berlangsung beliau menyampaikan bahwasanya:

“Jadi harapan kami dari pihak nasabah ke pihak perbankan untuk lebih tingkat security-nya untuk keamanannya lebih ditingkatkan, mungkin yang sekarang adanya himbauan penggunaan chip atau chip silahkan tukarkan kartu ATM anda dengan tanda yang ada chip-nya itu mungkin kalau tidak salah ini sebagai salah satu bentuk fasilitas tambahan keamanan bagi nasabah. jadi begitu juga dengan adanya *mobile banking* ada layanan-layanan tidak mudah untuk dibobol oleh orang-orang atau *hacker-hacker* yang sekarang mungkin sedikit kita ketahui dengan tingkat IT yang semakin maju, yang semakin berkembang aplikasinya semakin bagus, tapi orang yang ingin merusak atau hacker itu juga pasti ilmunya juga semakin bertambah ya, maka ditingkatkan lagi tingkat keamanan di perbankan, karena terus terang dengan adanya satu berita saja dengan adanya pembobolan disalah satu lembaga keuangan otomatis akan mengurangi dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan tersebut ya. Tapi pada saat menjadi sebuah keyakinan informasi misalnya ada sosialisasi yang menyatakan bahwa akan terjaminnya dengan aman tingkat keuangan anda di bank tersebut dengan adanya informasi itu membuat lebih aman dan nasabah menjadi lebih loyal dan lebih percaya untuk selalu menggunakan lembaga keuangan tersebut”.⁹⁷

Dari hasil wawancara diatas dengan Ibu Retna Anggitaningsih selaku nasabah pengguna layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri KC Jember, beliau memaparkan bahwasanya harapan dari nasabah kepada pihak perbankan untuk lebih meningkatkan team IT security-nya untuk

⁹⁷ Retna Anggitaningsih, *Wawancara*, Jember, 25 April 2019

kenyamanan para nasabah, yang sekarang kita ketahui adanya himbauan terkait penggunaan kartu ATM dengan tanda yang ada chip-nya. Mungkin ini sebagai salah satu bentuk fasilitas tambahan keamanan bagi nasabah.

Begitu juga dengan adanya *mobile banking* ada layanan-layanan tidak mudah untuk dibobol oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab atau hacker yang sekarang mungkin sedikit kita ketahui dengan tingkat IT yang semakin maju, yang mana hacker tersebut ingin merusak atau membobol pasti ilmunya lebih tinggi, maka peningkatan terkait keamanan di perbankan harus dipernaiki lagi, karena terus terang dengan adanya satu berita saja tentang adanya pembobolan disalah satu lembaga keuangan otomatis akan mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan tersebut.

Selanjutnya hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Syifaul Hisan selaku nasabah pengguna layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri KC Jember, pada saat kegiatan wawancara berlangsung beliau menyampaikan bahwasanya:

“Selama ini kayaknya masih belum ada informasi, sehingga kami mengira pada saat menjadi pengguna *mobile banking* itu info yang kemudian kami akan dapatkan ketika terjadi kesalahan input itu sama dengan ketika kita menggunakan layanan mesin ATM, tetapi dalam realitasnya pernah terjadi masalah tersebut dimana tidak ada konfirmasi bahwa kita salah nginput atau pun batas maksimal transfer itu berapa tidak ada info pokoknya. Saldo yang kita miliki tiba-tiba sudah tepotong, sementara lawan kita yang menerima transfer itu tidak ada konfirmasi apa-apa bahwa yang bersangkutan telah menerima transferan uang dari saya. Ini yang sebaiknya menjadi masukan bagi penyedia layanan perbankan Mandiri Syariah untuk menambah informasi terkait kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh konsumen, oleh pengguna ataupun oleh nasabah ketika ada kesalahan langsung ada informasi pada saat itu juga. Jadi

tidak berlanjut kesalahan tersebut sehingga menyebabkan konsumen ataupun pengguna dikemudian hari itu tambah ribet gara-gara harus mengurus ini antar bank, apa lagi kalau kemudian kebetulan bank nya adalah beda bank, itu malah tambah ribet. Kita transfer ke bank BRI atau transfer ke bank BNI yang beda bank itu harus wira-wiri, kalau kemudian langsung ada info ini salah. Misalnya, *jumlah nominal yang anda transfer melebihi batas*, langsung ada info itu enak bagi kita sebagai pengguna, tetapi kalau tidak itu yang menyebabkan kita merasa kecewa, kenapa tidak ada pemberitahuan sebagaimana diutamakan di ATM”.⁹⁸

Dari hasil wawancara diatas dengan Bapak Syifaul Hisan selaku nasabah pengguna layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri KC Jember, beliau menyampaikan bahwasanya selama ini terkait informasi masih belum ada karena dalam realita yang pernah terjadi terkait masalah tersebut dimana tidak ada konfirmasi bahwa pihak nasabah salah nginput ataupun batas maksimal transfer itu berapa tidak ada informasi yang di sampaikan dalam layanan *mobile banking*. Tiba-tiba saldo yang kita miliki sudah tepotong, sementara lawan kita yang menerima transfer tidak ada konfirmasi apapun bahwa yang bersangkutan telah menerima transferan uang dari pihak yang mentransfer.

Selanjutnya hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Imam Syafii selaku nasabah pengguna layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri KC Jember, pada saat kegiatan wawancara berlangsung beliau menyampaikan bahwasanya:

“Biasanya di akhir bulan selalu ada *trouble* meskipun satu kali, entah ini mungkin teknologinya atau apa saya kurang tau yang jelas kalau nasabah pengennya itu sistem transaksi lancar, aman, penyimpanan pribadi juga aman, karena ini sudah ada langkah kongkrit dari pihak BSM dan di permudah yang namanya transaksi

⁹⁸ Syifaul Hisan, *Wawancara*, Jember, 30 April 2019

pembayaran atau transaksi penarikan dengan di perbanyak mesin-mesin ATM. Tetapi kalau masalah teknologi ini kayaknya dapurnya perusahaan yang lebih mengenai nantinya”⁹⁹.

Dari hasil wawancara diatas dengan Bapak Imam Syafii selaku nasabah pengguna layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri KC Jember, beliau menyatakan bahwasanya di akhir bulan selalu ada *trouble* meskipun hanya satu kali, apakah itu karena teknologinya ataupun hal lain yang memicu terjadinya *trouble* tersebut.

Dari nasabah sendiri inginya sistem layanan transaksi di *mobile banking* lancar, aman, data pribadi juga aman, transaksi pembayaran atau transaksi penarikan juga di tingkatkan serta di perbanyak mesin-mesin ATM. jikalau ini sudah bisa di tingkatkan, maka ini menjadi langkah kongkrit bagi pihak lembaga keuangan terkait.

Selanjutnya hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Siti Khaizatus Zahro Nur selaku nasabah pengguna layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri KC Jember, pada saat kegiatan wawancara berlangsung beliau menyampaikan bahwasanya:

“Sebenarnya untuk sistem semua *mobile banking* pun entah itu BRI *mobile*, Mandiri *mobile*, *m-banking* untuk bank syariah mandiri hampir sama sebenarnya konteknya, untuk fiturnya juga hampir sama selain menyediakan tentang arus saldo dengan payment pembayaran atau untuk transfer semua sama, mungking tergantung sistemnya saja, sebenarnya keamanannya juga sama. Saya juga tidak akan sebenarnya untuk indikasi bahwa *m-banking* itu lebih baik dari bank mana pun saya tidak bisa meyakinkan hal itu, soalnya dari fitur apapun semua sama, mungkin mohon maaf saya tidak terlalu faham *cyber* nya, *cyber* nya itu dimana cara melihat kejahatan via *cyber*. Saya sendiri bahkan mungkin nominal saya mungkin masih kecil ya. Jadi tidak akan terpaut dari hal itu juga,

⁹⁹ Imam Syafii, *Wawancara*, Jember, 29 April 2019

tetapi sebagai pencegahan kira-kira saya harap fiturnya itu lebih di perbarui kembali atau setiap satu bula sekali nasabah itu di minta data ulang, mungkin data secara pribadi seperti halnya kita mengisi tabungan untuk pembukaan rekening awal, jadi memakai nama pribadi, habis itu nama ibu kandung, habis itu *password* nya itu di perbarui kembali di *update* kembali agar menghindari yang namanya *cyber* tadi. Jadi kalau memang pakai data yang lama takutnya bisa disalah gunakan”.¹⁰⁰

Dari hasil wawancara diatas dengan Ibu Siti Khaizatus Zahro Nur selaku nasabah pengguna layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri KC Jember, beliau menyatakan bahwasanya sebagai pencegahan saya harap fitur-fiturnya lebih di perbarui kembali atau setiap satu bula sekali nasabah diminta data ulang, mungkin data secara pribadi seperti halnya kita mengisi tabungan untuk pembukaan rekening awal, jadi memakai nama pribadi, habis itu nama ibu kandung, habis itu *password* nya itu di perbarui kembali di *update* kembali agar bisa menghindari yang namanya *cyber*. Jadi kalau memang pakai data yang lama ditakutkan bisa disalah gunakan oleh orang yang tidak bertanggung jawab.

Dengan peningkatan yang akan dilakukan nantinya bisa memberikan tingkat keamanan kepada nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*.

Dari hasil wawancara dan analisis diatas dapat disimpulkan bahwa pencegahan apa yang dapat digunakan untuk mengurangi resiko ketidakamanan bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember *Customer service* akan mengedukasi nasabah terlebih dahulu untuk memberi pemahaman terkait

¹⁰⁰ Siti Khaizatus Zahro Nur, *Wawancara*, Jember, 29 April 2019

cara menggunakan aplikasi *mobile banking* tersebut serta panduan nya juga akan diberikan kenasabah agar bisa di pelajari.

Apabila ketika ingin melakukan transaksi harus betul-betul berhati-hati, jangan langsung asal menginput agar resiko yang ada bisa diminimalisir oleh nasabah sendiri, sebelum anda menginput transaksi yang akan dilakukan ada yang namanya notifikasi apakah anda sudah yakin atau belum. Juga jangan pernah mensharingkan hal pribadi terkait PIN, *Password* kepada orang lain.

Perlu adanya peningkatan informasi terkait kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh pengguna atau pun oleh nasabah ketika ada kesalahan langsung ada informasi pada saat itu juga. Jadi tidak berlanjut kesalahan tersebut sehingga menyebabkan nasabah dikemudian hari itu tambah susah gara-gara harus mengurus kesalahan yang terjadi, apalagi kebetulan bank nya adalah beda bank, itu malah tambah susah harus wira-wiri mengurus permasalahan tersebut. apabila ada informasi terkait kesalahan yang dilakukan oleh nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* pada saat itu juga itu lebih bagus, jikalau tidak ada itu akan memberi dampak kecewa terhadap lembaga keuangan terkait.

Dari hasil observasi, Pencegahan yang dilakukan oleh pihak lembaga keuangan terkait resiko atau kesalahan yang dilakukan oleh pihak nasabah ialah meningkatkan informasi dan edukasi terkait fitur-fitur di dalam layanan *mobile banking*. Sehingga kesalahan yang ada bisa diminimalisir

serta dari pihak lembaga keuangan akan langsung menindaklanjuti permasalahan tersebut dan langsung akan diberikan kepada kantor pusat.¹⁰¹

C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan peneliti melalui tehnik observasi, wawancara dan dokumentasi di lapangan dengan judul penelitian Upaya Peningkatan Keamanan Bertransaksi Melalui Layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember perlu kiranya diadakan pembahasan temuan. Pembahasan temuan akan disusun berdasarkan pokok indikator dan sub rumusan masalah seperti pemaparan dalam penyajian data dan analisis.

1. Upaya peningkatan keamanan bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya peningkatan keamanan bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (*M-Banking*) setelah data yang diperoleh dari hasil penelitian dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Data tersebut disajikan dan dianalisa melalui pembahasan temuan. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan di Bank Syariah Mandiri KC Jember dapat diketahui bahwa peningkatan keamanan bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (*M-Banking*) sangatlah penting, bahkan jika dipresentasikan hampir 60% masalah komplain yang dilakukan nasabah terkait layanan *mobile banking*, sistem keamanan dan layanan hendaknya memberikan keamanan dan kenyamanan yang

¹⁰¹ Bank Syariah Mandiri, *Observasi*, 30-3 Mei 2019.

maksimal bagi pengguna bukan malah menjadi masalah atau kesalahan yang tidak diinginkan oleh pengguna, dan ini menjadi tantangan tersendiri dari sisi teknologi. Keamanan tersebut bisa seperti proteksi perlindungan atas sumber-sumber fisik dan konseptual dari bahaya alam dan manusia. Keamanan terhadap sumber konseptual meliputi data dan informasi.¹⁰²

Upaya yang sudah dilakukan oleh pihak lembaga keuangan sendiri hingga saat ini menerima komplain dari nasabah yang diadukan kepada pihak *customer service*, selanjut *customer service* langsung menindaklanjuti pengaduan tersebut kepada kantor pusat dengan menggunakan komplain manajemen sistem *service level* untuk pengecekan, transaksi yang dilakukan oleh nasabah semisal itu jam berapa, dari nomer rekening berapa, dan dari terminal HP berapa. Ketika nantinya di *shareching* akan kelihatan apakah transaksi yang dilakukan oleh nasabah berhasil atau tidak. Apabila transaksi tersebut gagal karena disebabkan oleh sistem yang mengalami *trouble* sehingga uang tersebut tidak masuk ke rekening yang dituju melainkan terdebit di server rekening perantara.

Di *service level* lembaga keuangan terkait maksimal 14 hari kerja untuk pengembalian uang yang tadinya terdebit di server rekening perantara, tetapi sebelum jangka waktu yang ditentukan oleh lembaga keuangan terkait itu bisa diselesaikan dari batas jangka waktu yang telah ditentukan, karena hal tersebut dimonitori oleh pihak Otoritas Jasa Keuangan (OJK) setiap ada komplain pastinya akan ditanyakan oleh pihak

¹⁰² Mariah & Rahmat Kurniadi, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Jaminan Keamanan Dalam Transaksi Dengan Menggunakan Sistem E-Commerce Pada Bajiki Store Makassar".

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk status penyelesaiannya dan hal tersebut menjadi obyek audit, apabila tidak segera diselesaikan komplain yang diajukan oleh nasabah kepada pihak lembaga keuangan tersebut.

2. Langkah-langkah peningkatan keamanan bagi nasabah yang bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa langkah-langkah peningkatan keamanan bagi nasabah yang bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (*M-Banking*) ialah *customer service* akan mengedukasi nasabah terlebih dahulu untuk memberi pemahaman terkait cara menggunakan aplikasi *mobile banking* tersebut serta panduannya juga akan diberikan kenasabah agar bisa di pelajari sebagai bentuk pemahaman.

Dari pihak team IT yang ada di kantor pusat pun juga akan meningkatkan sistem keamanan terkait, Keamanan Jaringan: fokus kepada saluran (media) pembawa informasi. Keamanan Aplikasi: fokus pada aplikasi yang digunakan, termasuk didalamnya adalah database dan, Keamanan Komputer: fokus kepada keamanan dari komputer termasuk operating sistem (OS).

Terdapat lima prinsip keamanan pada suatu sistem yaitu :

- a. *Privacy/Confidentiality*. Proteksi ini dilakukan untuk menjaga data pribadi yang bersifat sensitif seperti data transaksi nasabah, biodata nasabah, jumlah saldo nasabah, dan lain-lain.

- b. *Integrity*. Prinsip ini menitikberatkan pada informasi yang utuh atau berubah tanpa ijin.
- c. *Availability*. Prinsip ini menyatakan bahwa informasi harus tersedia ketika dibutuhkan. Beberapa kasus dimana prinsip ini tidak dapat dijalankan yaitu ketika server dibuat *hang down*, *crash*, ataupun lambat.
- d. *Authentication*. Prinsip ini meyakinkan keaslian pihak yang mengakses data adalah pihak yang berhak. Pertanyaan penting dari prinsip ini adalah bagaimana mengenali nasabah bank pada *service mobile banking*.
- e. *Access control*. Prinsip ini merupakan mekanisme untuk mengatur hak akses kesuatu area tertentu pada waktu tertentu atau dengan kata lain dapat juga berfungsi sebagai alat yang membuka dan mengunci pintu secara otomatis sehingga orang yang tidak berkepentingan tidak dapat masuk.¹⁰³

Dalam SOP BSM Mobile yang telah di tetapkan, nasabah dihimbau untuk selalu menjaga rahasia data-data pribadi yang menyangkut BSM Mobile agar tidak disalah gunakan oleh oknum yang tidak bertanggungjawab yang kemudian dapat terjadi penyimpangan, *frund* atau kejahatan yang dapat mengakibatkan kerugian. Nasabah dihimbau untuk menjaga keamanan kode aktivasi dan PIN nasabah.

Namun tidak bisa dikatakan bahwa seluruhnya adalah kesalahan dari nasabah. Meningkatkan lapisan keamanan BSM Mobile juga perlu. Semakin tebal dan rumit keamanannya maka akan semakin sulit untuk

¹⁰³ Amelia Natalie, “Analisis Penerapan Steganografi Pada Sistem Keamanan Mobile Banking”, *Makalah IF3058 Kriptografi – Sem. II*, (Tahun 2012/2013).

ditembus para *hacker*. Harus selalu waspada karena di zaman serba canggih ini segala teknologi dan informasi dapat dibobol dengan mudah. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa antara bank dan nasabah harus saling bersinergi agar keamanan bank tetap terjaga dan nasabah harus lebih berhati-hati sehingga tidak terjadi hal yang tidak diinginkan.

Selain itu syariat Islam juga mengajarkan kaidah “*la darara wa la dirara*” kita tidak diperbolehkan untuk melibatkan diri kita dalam suatu kemudharatan yang akan merugikan atau membinasakan diri kita dan orang lain tanpa adanya usaha untuk meminimalkan kemudharatan tersebut. Dalam surat al-baqarah ayat 195 Allah berfirman :

وَأَنْفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ

Artinya : “*dan janganlah kamu menjatuhkan dirimu sendiri dalam kebinasaan*”

Kaidah ini mendorong Bank Islam untuk lebih berhati-hati dalam mengelola kegiatan usahanya sehingga setiap risiko yang melekat pada bisnis bank dapat diminimalisir dan dikelola dengan baik.

Jadi keamanan tidak hanya pihak bank yang melakukan peningkatan, melainkan pihak nasabah pun perlu meningkatkan kehati-hatiannya tentang kerahasiaan *mobile banking* yang dimiliki.

3. Pencegahan apa yang dapat digunakan untuk mengurangi resiko ketidakamanan bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pencegahan yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri untuk meminimalisir risiko dengan memberikan tips-tips aman pada nasabah dalam menggunakan BSM Mobile yaitu diantaranya :¹⁰⁴

a. Menjaga Informasi Rahasia Akun Bank.

Ada dua faktor yang menyebabkan terbongkarnya rahasia akun bank yaitu faktor intern dan ekstern. Faktor intern yaitu faktor yang berasal dari dalam pihak bank itu sendiri antara lain adanya sikap buruk dari para karyawan bank atau pejabat bank seperti rasa iri hati, cemburu dan dendam yang membuat para karyawan atau pejabat membongkar rahasia akun bank atau nasabah yang kemudian akan disalahgunakan. Sedangkan faktor ekstern adalah faktor yang berasal dari luar bank antara lain adanya persaingan usaha antar bank sehingga dapat terjadi suatu kerjasama antara pihak bank dengan pihak luar untuk membongkar rahasia bank.¹⁰⁵

Adapun upaya yang dilakukan bank untuk menjaga rahasia akun bank ialah bank tidak akan memberikan informasi apapun apabila ada orang yang menanyakan identitas nasabah atau aktivitasnya di bank

¹⁰⁴ <https://www.syariahamandiri.co.id/category/layanan-24-jam/keamananku>, diakses pada tanggal 30 April 2019, Jam 19.30 WIB.

¹⁰⁵ Diana E. Rondonuwu, Upaya Bank Dalam Menjaga Rahasia Bank Sebagai Wujud Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah, dalam Jurnal Sosial, Vo.II/No.8/Sep-ov/2004, h. 9.

kecuali pihak-pihak yang diberi kuasa atau wewenang untuk meminta informasi tersebut sebagai mana yang telah ditentukan dalam UU. No. 10 Tahun 1999 tentang Perbankan, yaitu kepada Kepolisian, Kejaksaan dan Pengadilan. Dan nasabah dihimbau lebih meningkatkan kewaspadaan dan ketelitian dalam menjaga keamanan informasi akun bank seperti kode aktivasi, nomor PIN, nomor rekening dan nomor telepon, bahkan kepada staff bank yang bersangkutan, serta agar tidak memberikan kepada siapapun termasuk pihak bank.

b. Hindari Mengunduh *Software* Palsu.

Telah banyak tersebar *software* dengan nama dan logo yang sama dengan perbankan asli di *playstore* dan *App Store*. Sehingga orang tidak dapat membedakan aplikasi tersebut asli atau palsu. Nasabah akan dituntun untuk mengisi data pribadi seperti kode aktivasi dan PIN. Kemudian data tersebut akan diolah dan disalahgunakan oleh oknum tidak bertanggungjawab.

c. Waspada E-mail, SMS dan Telepon Mencurigakan.

Waspada upaya penipuan dari oknum yang mengatasnamakan petugas bank melalui telepon, sms atau *e-mail* yang meminta informasi pribadi atau mengharuskan untuk mentransfer sejumlah uang tanpa alasan yang realistis. Cek terlebih dahulu identitas pengirim. Terkadang ada sejumlah pihak yang menyamar sebagai instansi bank dan meminta nasabah mengunjungi suatu *link* atau *website* tertentu untuk memperbaharui informasi rekening nasabah. Bila terjadi hal seperti ini,

sebaiknya lakukan konfirmasi terlebih dahulu pada bank yang bersangkutan. Segera tutup telepon dan lakukan pengecekan informasi yang diterima jika penelepon mengabarkan nasabah sebagai pemenang iklan tertentu atau modus lain jika penelepon mengabarkan keluarga mendapat musibah, jangan panik dan mengikuti perintah penelepon.

Tanyakan identitas dan lakukan pengecekan.

d. Hubungi *Customer Service* Bank.

Ketika semua cara telah dilakukan namun ada kejanggalan pada akun rekening bank, maka telepon atau datang ke *customer service* bank yang bersangkutan.

e. Konfirmasi Penerima Uang dan Rutin Mengecek Rekening.

Setelah melakukan transfer sebaiknya nasabah segera menghubungi si penerima uang dan mengkonfirmasi apakah uang telah diterima di rekening penerima. Selanjutnya secara berkala rutin mengecek rekening, sehingga bila ada transaksi yang aneh dapat dilaporkan ke pihak bank secepatnya.

Jika di ibaratkan dalam melakukan usaha mencari nafkah, seseorang muslim di hadapkan pada kondisi ketidakpastian terhadap apa yang terjadi di kehidupannya, maka perlu yang namanya kehati-hatian dalam menjalankan aktifitas yang dilakukan. Sama seperti usaha perbankan yang tidak akan luput dari suatu kesalahan maupun risiko yang ada. Hal ini telah Allah sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, dalam surat Luqman ayat 34:

إِنَّ اللَّهَ عِنْدَهُ عِلْمُ السَّاعَةِ وَيُنزِلُ الْغَيْثَ وَيَعْلَمُ مَا فِي الْأَرْحَامِ وَمَا
 تَدْرِي نَفْسٌ مَّاذَا تَكْسِبُ غَدًا وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ بِأَيِّ أَرْضٍ تَمُوتُ
 إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

Artinya : “*Sesungguhnya Allah, hanya pada sisi-Nya sajalah pengetahuan tentang hari kiamat; dan Dia-lah yang menurunkan hujan, dan mengetahui apa yang ada dalam rahim. Dan tidak seorang pun yang dapat mengetahui (dengan pasti) apa yang akan diusahakannya besok. Dan tidak seorang pun yang dapat mengetahui di bumi mana dia akan mati. Sesungguhnya Allah Mahamengetahui lagi Mahamenenal*”. (QS. 31-34)¹⁰⁶

Ayat diatas menjelaskan tentang kita sebagai manusia tidak mengetahui apa yang terjadi besok. Entah itu suatu pekerjaan yang menghasilkan keuntungan atau kerugian. Sesuatu yang tidak pasti yang dapat menghasilkan kerugian disebut masalah atau risiko. Oleh karena itu, sebagai nasabah, sebelum memanfaatkan fasilitas layanan *mobile banking*, sebaiknya nasabah pahami terlebih dahulu tentang mekanisme dan masalah atau risiko kemungkinan terjadi.

IAIN JEMBER

¹⁰⁶ Muhammad Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah*, Jakarta: Lentera Hati, 2012, hal 274

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai upaya peningkatan keamanan bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember, maka dapat disimpulkan:

1. Peningkatan keamanan bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember ialah meningkatkan informasi-informasi yang ada agar berbagai komplain atau masalah yang disebabkan oleh nasabah bisa diberikan pemahaman. Pihak Bank Syariah Mandiri menyelesaikan masalah tersebut diantaranya adalah datang langsung ke pihak Bank Syariah Mandiri terdekat yaitu ke *Customer Service* untuk melakukan pengaduan terkait permasalahan yang ada dan nantinya akan ditindak lanjuti ke pusat serta *Customer Service* juga akan memberikan edukasi lebih kepada nasabah terkait peningkatan keamanan melalui layanan *mobile banking*.
2. Langkah-langkah peningkatan keamanan bagi nasabah yang bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember ialah peningkatan keamanan dan layanan bisa memberikan kenyamanan lebih, serta peningkatannya juga difokuskan kepada fitur-fitur *mobile banking* agar para nasabah lebih dipermudah dalam menggunakan layanan yang ada dan hal peningkatan tidak hanya

dari pihak bank saja yang melakukan nya melainkan pihak nasabah pun perlu meningkatkan kehati-hatiannya tentang kerahasiaan privasi *mobile banking* yang dimiliki.

3. Pencegahan apa yang dapat digunakan untuk mengurangi resiko ketidakamanan bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember ialah:

- a. *Customer service* akan mengedukasi nasabah terlebih dahulu untuk diberi pemahaman terkait cara menggunakan aplikasi *mobile banking* kenasabah agar bisa di pelajari dan dipahami.
- b. Sebelum anda menginput transaksi yang akan dilakukan ada yang namanya notifikasi apakah anda sudah yakin atau belum. Dan jangan pernah mensharingkan hal pribadi terkait PIN, *Password* kepada orang lain.

B. Saran

Berdasarkan dari kesimpulan dan hasil penelitian, maka dapat dikemukakan saran oleh penelitian kepada pihak lembaga keuangan terkait dan kepada nasabah pengguna layanan *mobile banking* yaitu sebagai berikut:

1. Sara pertama kepada lembaga keuangan untuk lebih meningkatkan sistem informasi yang ada terkait layanan *mobile banking* kepada para nasabah khususnya dan umumnya kepada nasabah yang apabila ingin menggunakan aplikasi yang diberikan. Serta perlu pengadaan fasilitas ATM di setiap *mall* maupun di tempat keramaian, yang mana hal tersebut

akan saling menguntungkan antara lembaga keuangan dan pihak nasabah dengan di tingkatannya fasilitas yang ada.

2. Saran yang kedua kepada pihak nasabah agar bisa meningkatkan kehati-hatian dalam menggunakan layanan *mobile banking* yang dimiliki. Sebelum menggunakan layanan tersebut setidaknya harus di kroscek terlebih dahulu terkait PIN, *Password* dan kode aktivasinya. Sehingga kesalahan dan risiko yang ada bisa diminimalisir oleh pihak nasabah.



DAFTAR PUSTAKA

- Adila, Mariatul. 2017. *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank BRI Syariah KC Margonda Depok)*. (Skripsi, Universitas Syarif Hidayatullah).
- Aieni, Aviana Nur dan Anissa Hakim Purwantini. 2017. Eksplorasi Penggunaan Mobile Banking: Pendekatan Technology Acceptance Model. (Jurnal Analisis Bisnis Ekonomi Nomor 1).
- Antonio, Muhammad Syafii. 2001. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Ke Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bank Mandiri Syariah, “Mandiri Syariah Mobile”, <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/jasa-produk/bsm-mobile-banking> (24 Oktober 2018)
- Bank Mandiri Syariah, “Fungsi dan Tujuan Bank Syariah Mandiri” <https://www.syariahmandiri.co.id/fungsi-dan-tujuan>, (15 Januari 2019)
- Bank Mandiri Syariah, “Jasa dan Produk Bank Syariah Mandiri” <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/jasa-produk-/bsm-mobile-banking>, (15 Januari 2019)
- Bank Mandiri Syariah, “Macam-Macam Produk Bank Syariah Mandiri” <https://www.syariahmandiri.co.id/macam-macam-produk-bank-syariah-mandiri> (15 Januari 2019)
- Edwar. 2015. Mobile Banking Berbasis Android Untuk Mendukung Pengembangan Ecommerce. (Jurnal Ilmiah Sisfotenika, No. 1).
- Febrianta, Andika & Indrawati. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Di Kota Bandung. (e-Proceeding of Management, Vol.3, No. 3).
- Hadi, Syamsul dan Novi. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking.
- Kasmir. 2015. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Kurniawati, Hanif Astika, dkk. 2017. Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance (TAM) yang

Telah Dimodifikasi”, e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi, Volume IV. No. 1).

- Kriyatono, Rahmat. 2009. *“Pengantar” dalam Burhan Bungin, Teknik Praktis Riset Komunikasi, Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana
- Laili, Diana Nur. *Pengaruh Standar Layanan dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Jember*. 2016. (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember)
- Mariah & Rahmat Kurniadi. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Jaminan Keamanan Dalam Transaksi Dengan Menggunakan Sistem E-Commerce Pada Bajiki Store Makassar.
- Maulidiyah, Sakina. 2017. Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kesesuaian Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Bank Mandiri di Surabaya. (Artikel Ilmiah).
- Moleong, Lexy J. 1990. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad. 2012. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Shihab, Muhammad Quraish. 2012. *Tafsir Al-Misbah*, Jakarta: Lentera Hati.
- Natalie, Amelia. 2013. Analisis Penerapan Steganografi Pada Sistem Keamanan Mobile Banking. (Makalah IF3058 Kriptografi – Sem. II)
- Otoritas Jasa Keuangan. 2015. *Buku Bijak Ber-ebanking*. Jakarta.
- Pendekatan Technology Acceptance (TAM) yang Telah Dimodifikasi. (e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi. Volume IV. No. 1).
- Penyusun IAIN Jember. 2015. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: IAIN Jember Press.
- Prawiramulia, Gangsar. 2017. Pengaruh Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri.
- Rahardja, Yani, dkk. 2008. Analisis dan Perancangan Mobile-Banking dengan Menggunakan UMLI. Jurnal Teknologi Informasi-Aiti, Vol. 5. No. 2).
- Riduwan. 2010. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.

- Rondonuwu, Diana E. 2016. Upaya Bank Dalam Menjaga Rahasia Bank Sebagai Wujud Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah. (Jurnal Sosial, Vo.II/No.8/Sep-ov/2004, h. 9).
- Rizal, Syamsul dan Munawir. 2017. Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Menggunakan Mobile Banking (M - Banking) Pada Bank BCA Cabang Banda Aceh. (Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi, VolumTim
- Sakina Maulidiyah. 2017. *Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Kesesuaian Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Bank Mandiri Di Surabaya*. (Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas).
- Sebayang, Aldhisa Amanda. 2017. *Pengaruh Risiko, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Dan Electronic Word Of Mouth Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking (Studi Pada Pengguna Layanan Mobile Banking Bank Mandiri di Kota Bandar Lampung)*. (Skripsi, Universitas Lampung).
- Sudjana, Nana, dkk. 1989. *Penelitian dan Penilaian*. Bandung: Sinar Baru.
- Siyoto, Sandu, 2015. *“Dasar Metodologi Penelitian”*. (Yogyakarta: Literasi Media Publishing).
- Sugiono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif , Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: PT.Pustaka Baru.
- Sumami, Murti. 2006. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: ANDI.
- Wanda, Putra. 2016. Efisiensi Pengamanan Pesan Mobile Banking Berbasis Algoritma Advanced Encryption Standard (AES). (Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia).
- Wanda, Putra. 2016. Model Pengamanan End-to-End pada M-Banking Berbasis Algoritma Kurva Hyper Eiliptic. (Jurnal Buana Informatika, Volume 7, Nomor 4).
- Wasilah, Hikmatul. 2016. *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah Cabang Mataram*. (Skripsi, Universitas Islam Negeri (IAIN) Mataram).
- Wibiadila, Ikbar. 2016. *Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Resiko, dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Survei Pada Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Solo)*. (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

- Wulandari, Dwitya Pratiwi. 2018. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam*. (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Wulandari, Novitasari Putri dan Nadya Novandriani Karina Moeliono. 2017. Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking Di Bandung. (Jurnal Bisnis dan Iptek, No. 2).
- Yanuar, Riezqi Yovanda, “Genjot Transaksi, Mandiri Syariah Luncurkan Mobile Banking Baru”, <https://ekbis.sindonews.com/read/1310246/178/genjot-transaksi-mandiri-syariah-luncurkan-mobile-banking-baru-1527680606> (24 Oktober 2018).
- Yuliansyah, Yogi. 2017. *Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta*. (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta).



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Sholihin
Nim : E20151214
Fakultas : Ekonomi & Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Institut : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul "*Upaya Peningkatan Keamanan Bertransaksi Melalui Layanan Mobile Banking (M-Banking) di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember*" adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jember, 22 Juli 2019
Saya yang menyatakan


MUHAMMAD SHOLIHIN
NIM. E20151214

Matrik Penelitian

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Meto Penelitian	Fokus Penelitian
Upaya Peningkatan Keamanan Bertransaksi Melalui Layanan Mobile Banking (<i>M-Banking</i>) di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember	<ol style="list-style-type: none"> Peningkatan keamanan bertransaksi Mobile Banking (<i>M-Banking</i>) 	<ol style="list-style-type: none"> Keamanan Jaminan keamanan konsumen Transaksi Keamanan <i>mobile banking</i>. Masalah-masalah sistem keamanan <i>mobile banking</i>. Tindak kejahatan dalam <i>mobile banking</i>.. 	<p>Data Primer</p> <ol style="list-style-type: none"> Wawancara : <ol style="list-style-type: none"> Kepala Cabang (<i>Branch Manager</i>) PT Bank Syariah Mandiri KC Jember Back Office Officer PT Bank Syariah Mandiri KC Jember Customer Service Officer PT Bank Syariah Mandiri KC Jember Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking PT Bank Syariah Mandiri KC Jember <p>Data Sekunder :</p> <ol style="list-style-type: none"> Dokumentasi Kepustakaan 	<ol style="list-style-type: none"> Pendekatan : Penelitian Kualitatif Deskriptif Jenis Penelitian: Deskriptif Lokasi Penelitian: JL. P.B. Sudirman Nomer 41-43, Kelurahan Pagah Jember Lor, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember. Penentuan Populasi dan Sampel : Purposive Metode Pengumpulan Data: Observasi Wawancara Dokumentasi Tehnik Analisis Data : Deskriptif Miles dan Huberman Keabsahan Data : Trianggulasi Sumber 	<ol style="list-style-type: none"> Bagaimana upaya peningkatan keamanan bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (<i>M-Banking</i>) di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember? Bagaimana langkah-langkah peningkatan keamanan bagi nasabah yang bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (<i>M-Banking</i>) di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember? Pencegahan apa yang dapat digunakan untuk mengurangi resiko ketidakamanan bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (<i>M-Banking</i>) di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember?

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana Upaya Peningkatan Keamanan Bertransaksi Melalui Layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember

- a. Apakah selama ada produk *mobile banking* ada nasabah yang komplain terkait keamanan bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember?
- b. Bagaimana upaya peningkatan keamanan bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember?

2. Bagaimana Langkah-Langkah Peningkatan Keamanan Bagi Nasabah Yang Bertransaksi Melalui Layanan Mobile Banking (*M-Banking*) Di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember

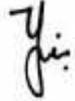
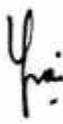
- a. Apa saja langkah-langkah yang dilakukan oleh pihak lembaga keuangan terkait peningkatan keamanan bagi nasabah yang bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember?
- b. Langkah kongkrit seperti apa yang dilakukan untuk meningkatkan keamanan bagi nasabah yang bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember?
- c. Apakah ada lembaga yang menaungi terkait peningkatan keamanan bagi nasabah yang bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember?

3. Pencegahan Apa Yang Dapat Digunakan Untuk Mengurangi Resiko Ketidakamanan Bertransaksi Melalui Layanan Mobile Banking (*M-Banking*) Di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember

- a. Pencegahan apa yang dapat digunakan untuk mengurangi resiko ketidakamanan bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember?
- b. Bagaimana memberikan informasi terkait pencegahan kepada nasabah untuk mengurangi resiko ketidakamanan bertransaksi melalui layanan Mobile Banking (*M-Banking*) di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember?



JURNAL PENELITIAN

No	Tanggal	Uraian Kegiatan	Paraf
1.	20 Desember 2018	Permohonan izin penelitian dan penyerahan surat penelitian di Kantor PT. Bank Syariah Mandiri KC Jember	
2.	13 Februari 2019	Konfirmasi ACC penelitian di Kantor PT. Bank Syariah Mandiri KC Jember	
3.	15 Februari 2019	Silaturahmi dan wawancara dengan Ibu Ilhamiah Darojatin Nurlilla selaku Customer Service Officer (CSO) Bank Syariah Mandiri KC Jember	
4.	11 April 2019	Silaturahmi dan wawancara dengan bapak Muntaha Mahfud selaku Pimpinan Cabang (<i>Branch Manager</i>) Bank Syariah Mandiri KC Jember	
5.	25 April 2019	Silaturahmi dan wawancara dengan Bapak Dhani Brian selaku Staff <i>Back Office</i> (BO) Bank Syariah Mandiri KC Jember	
6.	25 April 2019	Silaturahmi dan wawancara dengan Ibu Retna Anggitaningsih selaku nasabah pengguna <i>mobile banking</i> Bank Syariah Mandiri KC Jember	
7.	29 April 2019	Silaturahmi dan wawancara dengan Bapak Imam Syafii selaku nasabah pengguna layanan <i>mobile banking</i> Bank Syariah Mandiri KC Jember	
8.	29 April 2019	Silaturahmi dan wawancara dengan Ibu Siti Khaizatus Zahro Nur selaku nasabah pengguna layanan <i>mobile banking</i> Bank Syariah Mandiri KC Jember	
9.	30 April 2019	Silaturahmi dan wawancara dengan Bapak Syifaul Hisan selaku nasabah pengguna layanan <i>mobile banking</i> Bank Syariah Mandiri KC Jember	
10.	16 Mei 2019	Silaturahmi sekaligus selesai penelitian dan meminta surat keterangan selesai melaksanakan penelitian di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember	

Jember, 16 Mei 2019

Pimpinan

PT. Bank Syariah Mandiri


Muntaha Mahfud



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 1 mangli, Telp. : (0331) 487550, 427005, Fax. (0331) 427005, Kode Pos : 68136
Website : WWW.in-jember.ac.id – e-mail : info@iain-jember.ac.id

J E M B E R

Nomor : B- 338 /In.20/7.a/PP.00.9/12/2018
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada
Yth. **Pimpinan Bank Syariah Mandiri KC Jember**
Di
TEMPAT

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Diberitahukan dengan hormat, Mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin penelitian dengan identitas sebagai berikut :

Nama Mahasiswa : Muhammad Sholihin
NIM : E20151214
Semester : VII/2015
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syaria'ah
No Telpon : 085213245916
Dosen Pembimbing : Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si.
NIP : 19680807 200003 1 001
Judul Penelitian : "UPAYA PENINGKATAN KEAMANAN BERTRANSAKSI MELALUI LAYANAN MOBILE BANKING (M-BANKING) DI PT BANK SYARIAH MANDIRI KC JEMBER"

Demikian Surat Permohonan izin penelitian ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Jember, 20 Desember 2018

a.n. Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik



Mmm
Drs. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I

NIP. 19730830 199903 1 002

nbusan:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
2. LP2M IAIN Jember
3. Arsip

SURAT KETERANGAN

No. 21/517-3/081

PT Bank Syariah Mandiri
Kantor Area Jember
Jl. PB. Sudirman No. 41-43
Telp. (0331) 411 522
Fax. (0331) 411 525

PT BANK SYARIAH MANDIRI yang berkedudukan di Jalan PB. Sudirman No 41-43 Jember.
dengan ini menerangkan bahwa :

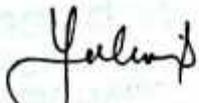
Nama : Muhammad Sholihin
NIM : E20151214
Fakultas/Jurusan : Perbankan Syariah/Ekonomi Islam
Universitas : IAIN Jember

Telah melaksanakan penelitian/riset di PT Bank Syariah Mandiri – Kantor Area Jember
dengan judul skripsi **“Upaya Peningkatan Keamanan Bertransaksi Melalui Layanan
Mobile Banking (*M-Banking*) Di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember”**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 28 Mei 2019

PT BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR AREA JEMBER



Yulia Kurnia Sari

Branch Operation and Service Manager

DOKUMENTASI



Dokumentasi Bersama Bapak Muntaha Mahfud selaku Pimpinan Cabang (*Branch Manager*) PT. Bank Syariah Mandiri KC Jember



Dokumentasi Bersama Bapak Dhani Brian selaku *Staff Back Office (BO)* PT. Bank Syariah Mandiri KC Jember



Dokumentasi Bersama Ibu Ilhamiah Darojatin Nurlilla selaku *Customer Service Officer* (CSO) PT. Bank Syariah Mandiri KC Jember



Dokumentasi Bersama Ibu Retna Anggitaningsih selaku nasabah pengguna layanan *Mobile Banking* PT. Bank Syariah Mandiri KC Jember



Dokumentasi Bersama Bapak Syifaul Hisan selaku nasabah pengguna layanan *Mobile Banking* PT. Bank Syariah Mandiri KC Jember



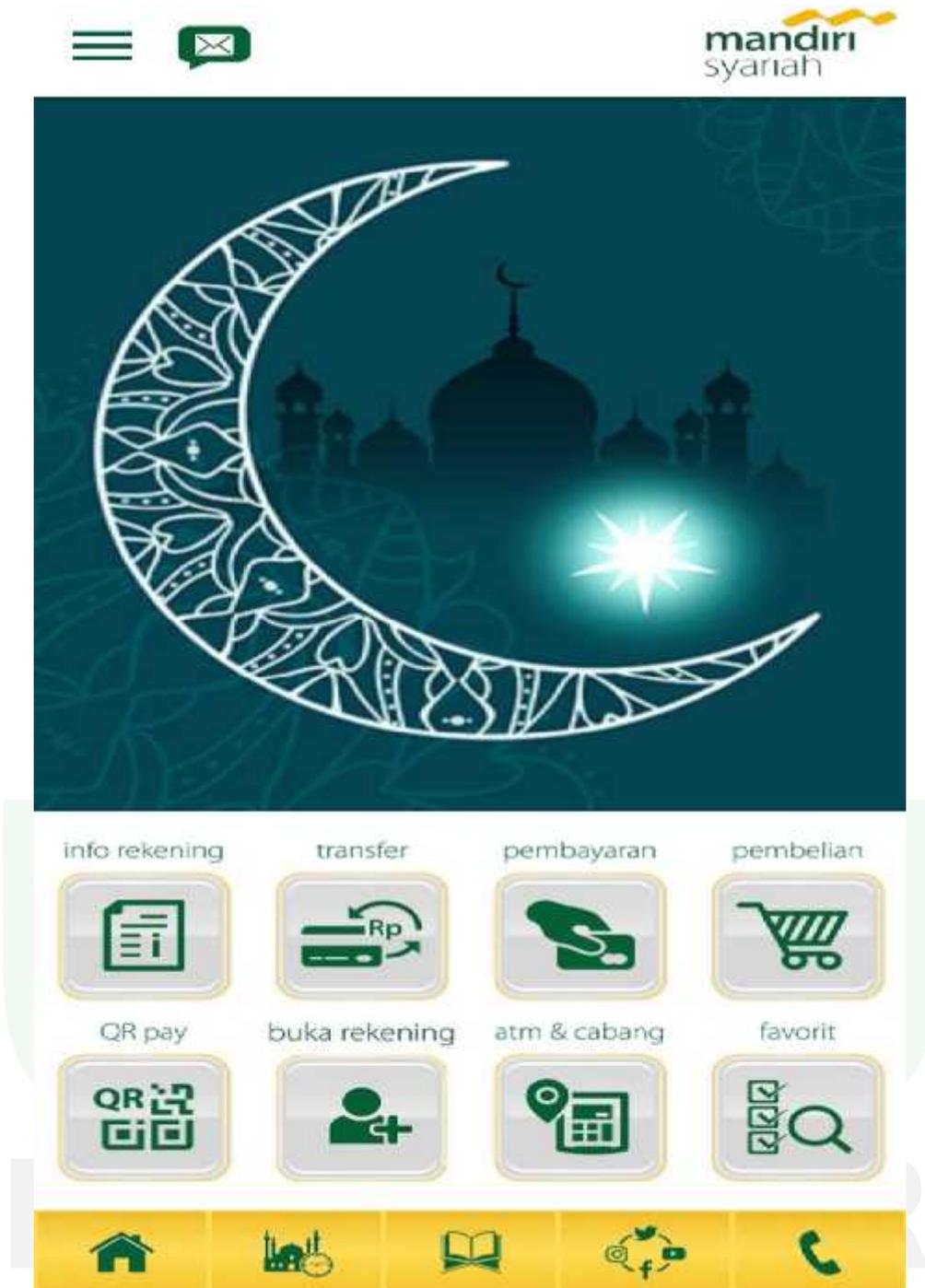
Dokumentasi Bersama Bapak Imam Syafi'i selaku nasabah pengguna layanan *Mobile Banking* PT. Bank Syariah Mandiri KC Jember



Dokumentasi Bersama Ibu Siti Khaizatus Zahro Nur selaku nasabah pengguna layanan *Mobile Banking* PT. Bank Syariah Mandiri KC Jember



APLIKASI DAN FITURE MANDIRI SYARIAH MOBILE





jadiberkah.id

wakafmu investasi akhiratmu
kekalkan sedekah, meraih berkah

yuk berwakaf

berbagi lebih mudah, hidup #jadiberkah

mandiri syariah call 14040



info rekening



transfer



pembayaran



pembelian



QR pay



buka rekening



atm & cabang



favorit





top up OVO melalui mandiri syariah mobile



- 1 masuk menu pembelian, pilih top up dan ovo
- 2 masukkan ID atau nomor HP yang akan di top up
- 3 masukan PIN dan konfirmasi transaksi sukses

transaksi lebih mudah, ikuti #jadiberkah

mandiri syariah mobile

info rekening



transfer



pembayaran



pembelian



QR pay



buka rekening



atm & cabang



favorit





sentuhan kecil, jadi berkah yang besar

zakat, infaq, wakaf lebih mudah
di mandiri syariah mobile

berbagi lebih mudah, hidup #jadiberkah

mandiri syariah mobile

info rekening



transfer



pembayaran



pembelian



QR pay



buka rekening



atm & cabang

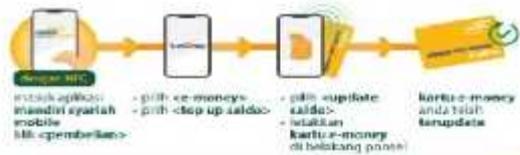


favorit





top up & update e-money di mandiri syariah mobile



* Untuk handphone non NFC, dapat melakukan update saldo via kiosk ATM Mandiri



transaksi lebih mudah, hidup #jadiberkah

info rekening



QR pay



transfer



buka rekening



pembayaran



atm & cabang



pembelian



favorit





top up go pay melalui mandiri syariah mobile

- 1 masuk menu pembelian, pilih top up dan go pay
- 2 masukkan ID atau nomor HP yang akan di top up
- 3 masukkan PIN dan konfirmasi transaksi sukses

transaksi lebih mudah, cukup #jadiberkah

mandiri syariah mobile

info rekening



transfer



pembayaran



pembelian



QR pay



buka rekening



atm & cabang



favorit





limit mandiri syariah mobile banking

transaksi berkah
dengan mandiri syariah

Transaksi	Regular		Priority	
	Limit	Saldo	Limit	Saldo
Overbook	50jt	100jt	100jt	100jt
Transfer Online	25jt	50jt	50jt	100jt
SKN	50jt	100jt	100jt	100jt
Payment	25jt	50jt	50jt	100jt
Purchase	5jt	10jt	10jt	20jt

limit per OP

info rekening



transfer



pembayaran



pembelian



QR pay



buka rekening



atm & cabang



favorit









BIODATA PENULIS



A. Biodata Pribadi

1. Nama : Muhammad Sholihin
2. NIM : E20151214
3. Tempat Tanggal lahir : Jember, 01 Juni 1997
4. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
5. Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/ Perbankan Syariah
6. Alamat : JL. Argopuro No.5
RT/RW : 001/007
Kel/Desa : Manggisan
Kecamatan : Tanggul
Kota : Jember

B. Riwayat Pendidikan

1. Tahun 2004-2009 : SDN Manggisan 2 Tanggul
2. Tahun 2009-2012 : MTs Negeri 3 Tanggul
3. Tahun 2012-2015 : SMK Negeri Klakah-Lumajang, Jurusan Otomotif
4. Tahun 2015-2019 : Institut Agama Islam Negeri Jember, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Ekonomi Islam, Prodi Perbankan Syariah

C. Pengalaman Organisasi

1. Anggota Basket Ball SMK Negeri Klakah-Lumajang Periode 2013-2015.
2. Anggota Pramuka SMK Negeri Klakah-Lumajang Periode 2013-2015.

3. Anggota HMPS-PS FEBI IAIN Jember Bidang Kewirausahaan Periode 2017-2018.
4. Anggota Kelompok Studi Ekonomi Islam (KSEI) FEBI IAIN Jember.
5. Anggota Trainer For Motivator (TFM) Jember.
6. Anggota Unit Beladiri Mahasiswa (UBM) IAIN Jember.
7. Anggota Atlit Taekwondo Federation (ATF) IAIN Jember.
8. Ketua Panitia MKKB Unit Beladiri Mahasiswa (UBM) IAIN Jember 2017-2018.
9. Koordinator Mata Kuliah Kewirausahaan Perbankan Syariah (PS6).
10. Koordinator Relawan YDSF Tahun 2018.
11. Wakil Koordinator Kuliah Kerja Nyata (KKN) IAIN Jember.
12. Pengurus PMII RAYON FEBI Bidang Keilmuan Periode 2018-2019.
13. Koordinator Program Pengalaman Lapangan (PPL) di Bank Syariah Mandiri KC Jember 2018.
14. Ketua Umum Himpunan Pengusaha Muda Indonesia (HIPMI) PT IAIN Jember Periode 2018-2019.
15. Anggota UKM –IKM Nusantara Jember.
16. Anggota Entrepreneur Success Comunity (ESCO) Jember

IAIN JEMBER