

**PERAN *DIGITAL BANKING ELECTRONIC CASH*
DALAM MENINGKATKAN *FEE BASED INCOME*
DI PT. BANK MANDIRI PERSERO Tbk KANTOR *MICRO*
*BUSINESS CLUSTER JEMBER 1***

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:
Annisa Putri Widyowati
NIM. E20151059

Dosen Pembimbing :
M.F Hidayatullah, S.H.I., M.S.I
NIP. 197608122008011015

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

**PERAN *DIGITAL BANKING ELECTRONIC CASH*
DALAM MENINGKATKAN *FEE BASED INCOME*
DI PT. BANK MANDIRI PERSERO Tbk KANTOR *MICRO*
*BUSINESS CLUSTER JEMBER 1***

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:

Annisa Putri Widyowati
NIM. E20151059

Dosen Pembimbing

M.F Hidayatullah, S.H.I., M.S.I
NIP. 197608122008011015

**PERAN *DIGITAL BANKING ELECTRONIC CASH*
DALAM MENINGKATKAN *FEE BASED INCOME*
DI PT. BANK MANDIRI PERSERO Tbk KANTOR *MICRO*
*BUSINESS CLUSTER JEMBER 1***

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima Untuk memenuhi salah satu
persyaratan Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari: Kamis

Tanggal: 04 April 2019

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Toton Fanshurna, S. Th.I., M.E.I.
NIP. 198112242011011008

Isnadi, S.S, M.Pd.
NIP. 197106102014111004

Anggota:

- 1. Dr. Abdul Wadud Nafis, L.C., M.E.I.** ()
- 2. M.F. Hidayatullah, S.H.I M.S.I.** ()

Menyetujui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Moch. Chotib, S.Ag, M.M.
NIP. 19710727 2002121 003

MOTTO

...وَلَا تَأْيِسُوا مِنْ رَوْحِ اللَّهِ إِنَّهُ لَا يَأْيِسُ مِنْ رَوْحِ اللَّهِ إِلَّا الْقَوْمُ

الْكَافِرُونَ

Artinya: “Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah melainkan orang-orang yang kufur”¹ (Q.S. Yusuf. 87)



¹ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Jakarta: Wali), 227.

PERSEMBAHAN



Alhamdulillah segala puji dan syukur kupanjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Kupersembahkan karya yang sederhana ini untuk orang tercinta dan tersayang atas kasihnya yang berlimpah :

1. Ayahanda Widodo dan Ibunda Andarwati tercinta yang telah mencurahkan perhatian, kasih sayang, dukungan do'a serta pengorbanan yang tiada taranya demi kesuksesan masa depanku. Terimakasih Ayahanda dan Ibunda.
2. Adik-adikku tersayang Adek Irfan Muzaki, Adek M. Iqbal Hanafi, dan Adek Andini Yogi Widyowati yang selalu mendukung, memberikan semangat dan do'a buat kesuksesan Kakak.
3. Seluruh keluarga besarku yang selalu mendoakan suksesanku.
4. Keluarga besar KOMSI IAIN Jember khususnya dhulur-dhulur AO 14 yang selalu memberi semangat serta do'a untuk terselesaikannya tugas akhir ini.
5. Dan tidak lupa untuk teman-teman seperjuangan Kelas PS 2 yang selalu memberi motivasi kepada penulis. Semoga kita semua diberikan kesuksesan.

IAIN JEMBER

ABSTRAK

Annisa Putri Widyowati, M.F Hidayatullah, S.H.I., M.S.I 2019; *Peran Digital Banking (Electronic Cash) dalam Meningkatkan Fee Based Income di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Micro Business Cluster Jember 1*

Pesatnya pertumbuhan dan perkembangan teknologi informasi *digital* membawa perubahan inovasi produk yang semakin berkembang dan perubahan itu mampu memberikan *fee* yang cukup tinggi bagi pendapatan perbankan. Mandiri *E-Cash* adalah salah satu produk *digital banking* yang mampu memberikan pendapatan bagi perusahaan berupa *fee based income*. Produk ini berbasis server dengan memanfaatkan teknologi melalui aplikasi *handphone* dan USSD, di mana pemegangnya melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor.

Fokus penelitian terdapat tiga macam diantaranya: 1) Bagaimana Peran *Digital Banking (Electronic Cash)* dalam Meningkatkan *Fee Based Income* di PT. Bank Mandiri Kantor *Micro Business Cluster Jember 1* ?. 2) Apa Kendala Peran *Digital Banking (Electronic Cash)* dalam Meningkatkan *Fee Based Income* di PT. Bank Mandiri Kantor *Micro Business Cluster Jember 1* ?. 3) Apa Solusi Peran *Digital Banking (Electronic Cash)* dalam Meningkatkan *Fee Based Income* di PT. Bank Mandiri Kantor *Micro Business Cluster Jember 1* ?.

Tujuan penelitian terdapat tiga macam diantaranya: 1) Untuk mengetahui peran *digital banking (electronic cash)* dalam meningkatkan *fee based income* di PT. Bank Mandiri Kantor *Micro Business Cluster Jember 1*. 2) Untuk mengetahui kendala peran *digital banking (electronic cash)* dalam meningkatkan *fee based income* di PT. Bank Mandiri Kantor *Micro Business Cluster Jember 1*. 3) Untuk mengetahui solusi peran *digital banking (electronic cash)* dalam meningkatkan *fee based income* di PT. Bank Mandiri Kantor *Micro Business Cluster Jember 1*.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan *field research*. Sementara teknik penelitiannya menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk analisis data, yaitu menggunakan reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Dan untuk keabsahan data menggunakan *triangulasi sumber*.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan yaitu: 1) Peran *digital banking e-cash* dalam meningkatkan *fee based income* di PT. Bank Mandiri (*Persero*) Tbk Office of *Micro Business Cluster Jember 1* yaitu untuk memudahkan transaksi masyarakat, meningkatkan kinerja perbankan dan pendapatan agen, menambah usaha Agen Mandiri, meningkatkan mutu layanan, mengefesiensikan kegiatan operasional, mendapat pengendapan dana. 2) Kendala peran *digital banking e-cash* dalam meningkatkan *fee based income* di PT. Bank Mandiri (*Persero*) Tbk Office of *Micro Business Cluster Jember 1* ada beberapa yaitu terjadi kegagalan sistem, adanya kejahatan *online*, koneksi jaringan rendah, pengetahuan masyarakat rendah, banyaknya persaingan, nomor *handphone* hilang/terblokir/dicuri. 3) Solusi peran *digital banking e-cash* dalam meningkatkan *fee based income* di PT. Bank Mandiri (*Persero*) Tbk Office of *Micro Business Cluster Jember 1* yaitu menyediakan pengaduan nasabah melalui *call center* 14000, melakukan kerjasama dengan beberapa *provider* jaringan, sosialisasi dan edukasi masyarakat, dan meningkatkan kualitas layanan dan promosi.

Kata kunci: Peran, kendala, solusi, *Electronic Cash, Fee Based Income*

ABSTRACT

Annisa Putri Widjowati, M.F Hidayatullah, S.H.I., M.S.I 2019; *The Role of Digital Banking (Electronic Cash) in Increasing Fee Based Income at PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, Office of Micro Business Cluster Jember 1*

The rapid growth and development of digital information technology have brought changes in increasingly developed of product innovation. It has been able to provide a high enough fee for banking income. Mandiri E-Cash is a digital banking product that is able to provide revenue for companies in the form of fee-based income. This product is server-based by utilizing technology through mobile and USSD applications, where the holders make transactions without having to come to the office.

The focuses of this research were: 1) How was Role of Digital Banking (Electronic Cash) in Increased Fee Based Income at PT. Bank Mandiri (*Persero*) *Tbk Office of Micro Business Cluster Jember 1*? 2) What was the constraint to the Role of Digital Banking (Electronic Cash) in Increased Fee Based Income at PT. Bank Mandiri (*Persero*) *Tbk Office of Micro Business Cluster Jember 1*? 3) What was the Solution to the role for Digital Banking (Electronic Cash) in Increased Fee Based Income at PT. Bank Mandiri (*Persero*) *Tbk Office of Micro Business Cluster Jember 1*?

The purposes of this research were: 1) To know the role of digital banking (electronic cash) in increased fee based income at PT. Bank Mandiri (*Persero*) *Tbk Office of Micro Business Cluster Jember 1*. 2) To know the constraints to the role of digital banking (electronic cash) in increased fee based income at PT. Bank Mandiri (*Persero*) *Tbk Office of Micro Business Cluster Jember 1*. 3) To know the solution to the role of digital banking (electronic cash) in increased fee based income at PT. Bank Mandiri (*Persero*) *Tbk Office of Micro Business Cluster Jember 1*.

The research method used was a qualitative approach by applying field research method. While the research techniques used observation, interview, and documentation techniques. The data analysis used data reduction, data presentation and conclusions. The data validity was checked by source triangulation.

The results of this study can be concluded that 1) The roles of digital banking e-cash in increased fee based income at PT. Bank Mandiri (*Persero*) *Tbk Office of Micro Business Cluster Jember 1* was to facilitate community transactions, improve banking performance and agent income, increase Mandiri Agent business, improve service quality, efficiency of operational activities, get deposited funds. 2) The Constraints to the role of digital banking e-cash in increased fee based income at PT. Bank Mandiri (*Persero*) *Tbk Office of Micro Business Cluster Jember 1* were system failure, cyber crime, low network connection, low public knowledge, the amount of competition, lost / blocked / stolen cellphone numbers. 3) The Solutions to the role of digital banking e-cash in increased fee based income at PT. Bank Mandiri (*Persero*) *Tbk Office of Micro Business Cluster Jember 1* were provided customer complaints through 14000 call centers, cooperated with several network providers, public awareness and education, and improved service quality and promotion.

Keywords: Roles, constraints, solutions, Electronic Cash, Fee Based Income

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Semoga kita termasuk golongan umatnya dan mendapatkan syafaatnya di *yaumul kiyamah*.

Skripsi dengan judul “*Peran Digital Banking (Electronic Cash) dalam Meningkatkan Fee Based Income di PT. Bank Mandiri Kantor Micro Banking Cluster Jember 1*” ini sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana Program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Jember. Proses penelitian skripsi ini bukan tidak ada hambatan, melainkan penuh dengan liku-liku yang membuat penulis harus bekerja keras dalam mengumpulkan data-data yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian serta dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM selaku Rektor IAIN Jember.
2. Bapak Dr. Moch. Chotib, S.Ag., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember.
3. Bapak M.F Hidayatullah, S.H.I, M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam IAIN Jember sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingannya dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Hj. Nurul Setianingrum, SE., MM selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah IAIN Jember sekaligus Dosen Penasehat Akademik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Institut Agama Islam Negeri Jember yang telah banyak memberikan ilmu-ilmu selama dibangku kuliah.
6. Perpustakaan IAIN Jember yang sudah memberikan beberapa referensi jurnal untuk menyusun skripsi ini.
7. Pimpinan dan karyawan PT. Bank Mandiri KCP Jember Wijaya Kusuma dan Kantor *Micro Business Cluster Jember 1* yang telah memberi izin kepada

penulis untuk mengadakan penelitian dan memberikan informasi yang diperlukan hingga terselesaikan penyusunan skripsi ini.

8. Kepada Bapak Syamsul, Bapak Edy, Saudara Aisyah, Saudara Marwina dan Agen Mandiri lainnya yang sudah memberikan informasi untuk penelitian ini.
9. Dan semua pihak yang secara langsung ataupun tidak langsung turut membantu dalam penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan berkah atas kebaikan mereka semua. Dan, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta tambahan pengetahuan bagi semua pihak yang berkaitan dan berkepentingan dengan skripsi ini.

Jember, 12 Februari 2019

Penulis

Annisa Putri Widyowati
NIM. E20151059

IAIN JEMBER

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| MOTTO | iv |
| PERSEMBAHAN | v |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| BAB I : PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Fokus Penelitian | 12 |
| C. Tujuan Penelitian | 12 |
| D. Manfaat Penelitian | 13 |
| E. Definisi Istilah | 14 |
| F. Sistematika Pembahasan | 16 |
| BAB II : KAJIAN KEPUSTAKAAN | |
| A. Penelitian Terdahulu | 18 |
| B. Kajian Teori | 28 |
| 1. <i>Digital Banking (E-Cash)</i> | 28 |
| 2. <i>Fee Based Income</i> | 44 |
| BAB III : METODE PENELITIAN | |
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian | 50 |
| B. Lokasi Penelitian | 51 |
| C. Subyek Penelitian | 53 |
| D. Teknik Pengumpulan Data | 54 |
| E. Analisis Data | 58 |
| F. Keabsahan Data | 59 |

| | |
|---|-----|
| G. Tahap – Tahap Penelitian..... | 61 |
| BAB IV : PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS | |
| A. Gambaran Objek Penelitian | 62 |
| 1. Sejarah PT. Bank Mandiri (<i>Persero</i>) Tbk Kantor <i>Micro Business Cluster Jember 1</i> | 62 |
| 2. Tujuan PT. Bank Mandiri (<i>Persero</i>) Tbk | 67 |
| 3. Strategi PT. Bank Mandiri (<i>Persero</i>) Tbk | 67 |
| 4. Visi dan Misi PT. Bank Mandiri (<i>Persero</i>) Tbk | 68 |
| 5. Logo dan Makna PT. Bank Mandiri (<i>Persero</i>) Tbk | 69 |
| 6. Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri KCP Jember Wijaya Kusuma | 70 |
| 7. Nilai-nilai Budaya Kerja PT. Bank Mandiri (<i>Persero</i>) Tbk | 76 |
| 8. Produk dan Layanan PT. Bank Mandiri (<i>Persero</i>) Tbk..... | 79 |
| 9. Letak Geografis PT. Bank Mandiri (<i>Persero</i>) Tbk Kantor <i>Micro Business Cluster Jember 1</i> | 90 |
| B. Penyajian Data dan Analisis | 90 |
| 1. Peran <i>digital banking (Electronic Cash)</i> dalam meningkatkan <i>Fee Based Income</i> di PT. Bank Mandiri (<i>Persero</i>) Tbk Kantor <i>Micro Business Cluster Jember 1</i> | 91 |
| 2. Kendala peran <i>digital banking (Electronic Cash)</i> dalam meningkatkan <i>Fee Based Income</i> di PT. Bank Mandiri (<i>Persero</i>) Tbk Kantor <i>Micro Business Cluster Jember 1</i> | 110 |
| 3. Solusi peran <i>digital banking (Electronic Cash)</i> dalam meningkatkan <i>Fee Based Income</i> di PT. Bank Mandiri (<i>Persero</i>) Tbk Kantor <i>Micro Business Cluster Jember 1</i> | 121 |
| C. Pembahasan Temuan | 131 |
| 1. Peran <i>Digital Banking (Electronic Cash)</i> dalam meningkatkan <i>Fee Based Income</i> di PT. Bank Mandiri (<i>Persero</i>) Tbk Kantor <i>Micro Business Cluster Jember 1</i> | 132 |
| 2. Kendala peran <i>Digital Banking (Electronic Cash)</i> dalam meningkatkan <i>Fee Based Income</i> di PT. Bank Mandiri (<i>Persero</i>) Tbk Kantor <i>Micro Business Cluster Jember 1</i> | 140 |

| | |
|---|-----|
| 3. Solusi peran <i>Digital Banking (Electronic Cash)</i> dalam meningkatkan <i>fee based income</i> di PT. Bank Mandiri (<i>Persero</i>) <i>Tbk Kantor Micro Business Cluster Jember 1</i> | 145 |
|---|-----|

BAB V PENUTUP

| | |
|--------------------|-----|
| A. Kesimpulan..... | 152 |
| B. Saran | 154 |

| | |
|-----------------------------|-----|
| DAFTAR PUSTAKA | 156 |
|-----------------------------|-----|

LAMPIRAN

1. Matrik Penelitian
2. Jurnal Kegiatan Penelitian
3. Surat Permohonan Ijin Penelitian
4. Surat Ijin Penelitian untuk Penyelesaian Skripsi
5. Pedoman Wawancara
6. Surat Pernyataan Keaslian Tulisan
7. Formulir Perjanjian *Merchant*
8. Formulir Setoran Tunai
9. Formulir Penarikan Tunai
10. Tabel Biaya-biaya Transaksi
11. Dokumentasi
12. Biodata Penulis

IAIN JEMBER

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|--|-----|
| Tabel 1.1 | Perbandingan pendapatan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk dengan perbankan nasional | 8 |
| Tabel 1.2 | Jumlah transaksi Agen Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor <i>Micro Business Cluster</i> Jember 1... | 9 |
| Tabel 1.3 | Pertumbuhan <i>Fee Based Income</i> PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk..... | 10 |
| Tabel 2.1 | Penelitian Terdahulu..... | 24 |
| Tabel 4.1 | Jumlah Distribusi Agen Mandiri Setapak Kuda (dalam Prosentase) | 96 |
| Tabel 4.2 | Jumlah Transaksi Agen Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor <i>Micro Business Cluster</i> Jember 1 .. | 100 |
| Tabel 4.3 | Jumlah Agen Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor <i>Micro Business Cluster</i> Jember 1 .. | 103 |
| Tabel 4.4 | Komisi Agen Mandiri | 106 |
| Tabel 4.5 | Peran <i>Electronic Cash</i> dalam Meningkatkan <i>Fee Based Income</i> di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor <i>Micro Business Cluster</i> Jember 1..... | 110 |
| Tabel 4.6 | Kendala Peran <i>Electronic Cash</i> dalam Meningkatkan <i>Fee Based Income</i> di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor <i>Micro Business Cluster</i> Jember 1..... | 120 |
| Tabel 4.7 | Solusi Peran <i>Electronic Cash</i> dalam Meningkatkan <i>Fee Based Income</i> di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor <i>Micro Business Cluster</i> Jember 1..... | 131 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|--|----|
| Gambar 1.1 | Penetrasi Pengguna Internet..... | 3 |
| Gambar 1.2 | Pemanfaatan Internet Bidang Ekonomi | 4 |
| Gambar 1.3 | Layanan yang diakses | 4 |
| Gambar 4.1 | Logo PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk | 69 |
| Gambar 4.2 | Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri KCP Jember Wijaya Kusuma | 71 |
| Gambar 4.3 | Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor <i>Micro Business Cluster</i> Jember 1 | 74 |



**PERAN *DIGITAL BANKING ELECTRONIC CASH*
DALAM MENINGKATKAN *FEE BASED INCOME*
DI PT. BANK MANDIRI PERSERO Tbk KANTOR *MICRO*
*BUSINESS CLUSTER JEMBER 1***


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:

Annisa Putri Widjowati
NIM. E20151059

Dosen Pembimbing


M.F Hidayatullah, S.H.I., M.S.I
NIP. 197608122008011015

**PERAN *DIGITAL BANKING ELECTRONIC CASH*
DALAM MENINGKATKAN *FEE BASED INCOME*
DI PT. BANK MANDIRI PERSERO Tbk KANTOR *MICRO*
*BUSINESS CLUSTER JEMBER 1***

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima Untuk memenuhi salah satu
persyaratan Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari: Kamis

Tanggal: 04 April 2019

Tim Penguji

Ketua



Toton Fanshurna, S. Th.I., M.E.I.
NIP. 198112242011011008

Sekretaris



Isnadi, S.S, M.Pd.
NIP. 197106102014111004

Anggota:

1. Dr. Abdul Wadud Nafis, L.C., M.E.I.
2. M.F. Hidayatullah, S.H.I M.S.I.



Menyetujui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Abdi. Chotib, S.Ag, M.M.
NIP. 19710727 2002121 003

MOTTO

...وَلَا تَأْيِسُوا مِنْ رَوْحِ اللَّهِ إِنَّهُ لَا يَأْيِسُ مِنْ رَوْحِ اللَّهِ إِلَّا الْقَوْمُ

الْكَافِرُونَ

Artinya: “Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah melainkan orang-orang yang kufur”¹ (Q.S. Yusuf. 87)



¹ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Jakarta: Wali), 227.

PERSEMBAHAN



Alhamdulillah segala puji dan syukur kupanjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Kupersembahkan karya yang sederhana ini untuk orang tercinta dan tersayang atas kasihnya yang berlimpah :

1. Ayahanda Widodo dan Ibunda Andarwati tercinta yang telah mencurahkan perhatian, kasih sayang, dukungan do'a serta pengorbanan yang tiada taranya demi kesuksesan masa depanku. Terimakasih Ayahanda dan Ibunda.
2. Adik-adikku tersayang Adek Irfan Muzaki, Adek M. Iqbal Hanafi, dan Adek Andini Yogi Widyowati yang selalu mendukung, memberikan semangat dan do'a buat kesuksesan Kakak.
3. Seluruh keluarga besarku yang selalu mendoakan suksesanku.
4. Keluarga besar KOMSI IAIN Jember khususnya dhulur-dhulur AO 14 yang selalu memberi semangat serta do'a untuk terselesaikannya tugas akhir ini.
5. Dan tidak lupa untuk teman-teman seperjuangan Kelas PS 2 yang selalu memberi motivasi kepada penulis. Semoga kita semua diberikan kesuksesan.

IAIN JEMBER

ABSTRAK

Annisa Putri Widyowati, M.F Hidayatullah, S.H.I., M.S.I 2019; Peran Digital Banking (Electronic Cash) dalam Meningkatkan Fee Based Income di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Micro Business Cluster Jember 1

Pesatnya pertumbuhan dan perkembangan teknologi informasi *digital* membawa perubahan inovasi produk yang semakin berkembang dan perubahan itu mampu memberikan *fee* yang cukup tinggi bagi pendapatan perbankan. Mandiri *E-Cash* adalah salah satu produk *digital banking* yang mampu memberikan pendapatan bagi perusahaan berupa *fee based income*. Produk ini berbasis server dengan memanfaatkan teknologi melalui aplikasi *handphone* dan USSD, di mana pemegangnya melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor.

Fokus penelitian terdapat tiga macam diantaranya: 1) Bagaimana Peran *Digital Banking (Electronic Cash)* dalam Meningkatkan *Fee Based Income* di PT. Bank Mandiri Kantor *Micro Business Cluster Jember 1* ?. 2) Apa Kendala Peran *Digital Banking (Electronic Cash)* dalam Meningkatkan *Fee Based Income* di PT. Bank Mandiri Kantor *Micro Business Cluster Jember 1* ?. 3) Apa Solusi Peran *Digital Banking (Electronic Cash)* dalam Meningkatkan *Fee Based Income* di PT. Bank Mandiri Kantor *Micro Business Cluster Jember 1* ?.

Tujuan penelitian terdapat tiga macam diantaranya: 1) Untuk mengetahui peran *digital banking (electronic cash)* dalam meningkatkan *fee based income* di PT. Bank Mandiri Kantor *Micro Business Cluster Jember 1*. 2) Untuk mengetahui kendala peran *digital banking (electronic cash)* dalam meningkatkan *fee based income* di PT. Bank Mandiri Kantor *Micro Business Cluster Jember 1*. 3) Untuk mengetahui solusi peran *digital banking (electronic cash)* dalam meningkatkan *fee based income* di PT. Bank Mandiri Kantor *Micro Business Cluster Jember 1*.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan *field research*. Sementara teknik penelitiannya menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk analisis data, yaitu menggunakan reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Dan untuk keabsahan data menggunakan *triangulasi sumber*.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan yaitu: 1) Peran *digital banking e-cash* dalam meningkatkan *fee based income* di PT. Bank Mandiri (*Persero*) Tbk Office of *Micro Business Cluster Jember 1* yaitu untuk memudahkan transaksi masyarakat, meningkatkan kinerja perbankan dan pendapatan agen, menambah usaha Agen Mandiri, meningkatkan mutu layanan, mengefesiensikan kegiatan operasional, mendapat pengendapan dana. 2) Kendala peran *digital banking e-cash* dalam meningkatkan *fee based income* di PT. Bank Mandiri (*Persero*) Tbk Office of *Micro Business Cluster Jember 1* ada beberapa yaitu terjadi kegagalan sistem, adanya kejahatan *online*, koneksi jaringan rendah, pengetahuan masyarakat rendah, banyaknya persaingan, nomor *handphone* hilang/terblokir/dicuri. 3) Solusi peran *digital banking e-cash* dalam meningkatkan *fee based income* di PT. Bank Mandiri (*Persero*) Tbk Office of *Micro Business Cluster Jember 1* yaitu menyediakan pengaduan nasabah melalui *call center* 14000, melakukan kerjasama dengan beberapa *provider* jaringan, sosialisasi dan edukasi masyarakat, dan meningkatkan kualitas layanan dan promosi.

Kata kunci: Peran, kendala, solusi, *Electronic Cash, Fee Based Income*

ABSTRACT

Annisa Putri Widjowati, M.F Hidayatullah, S.H.I., M.S.I 2019; *The Role of Digital Banking (Electronic Cash) in Increasing Fee Based Income at PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, Office of Micro Business Cluster Jember 1*

The rapid growth and development of digital information technology have brought changes in increasingly developed of product innovation. It has been able to provide a high enough fee for banking income. Mandiri E-Cash is a digital banking product that is able to provide revenue for companies in the form of fee-based income. This product is server-based by utilizing technology through mobile and USSD applications, where the holders make transactions without having to come to the office.

The focuses of this research were: 1) How was Role of Digital Banking (Electronic Cash) in Increased Fee Based Income at PT. Bank Mandiri (*Persero*) *Tbk Office of Micro Business Cluster Jember 1*? 2) What was the constraint to the Role of Digital Banking (Electronic Cash) in Increased Fee Based Income at PT. Bank Mandiri (*Persero*) *Tbk Office of Micro Business Cluster Jember 1*? 3) What was the Solution to the role for Digital Banking (Electronic Cash) in Increased Fee Based Income at PT. Bank Mandiri (*Persero*) *Tbk Office of Micro Business Cluster Jember 1*?

The purposes of this research were: 1) To know the role of digital banking (electronic cash) in increased fee based income at PT. Bank Mandiri (*Persero*) *Tbk Office of Micro Business Cluster Jember 1*. 2) To know the constraints to the role of digital banking (electronic cash) in increased fee based income at PT. Bank Mandiri (*Persero*) *Tbk Office of Micro Business Cluster Jember 1*. 3) To know the solution to the role of digital banking (electronic cash) in increased fee based income at PT. Bank Mandiri (*Persero*) *Tbk Office of Micro Business Cluster Jember 1*.

The research method used was a qualitative approach by applying field research method. While the research techniques used observation, interview, and documentation techniques. The data analysis used data reduction, data presentation and conclusions. The data validity was checked by source triangulation.

The results of this study can be concluded that 1) The roles of digital banking e-cash in increased fee based income at PT. Bank Mandiri (*Persero*) *Tbk Office of Micro Business Cluster Jember 1* was to facilitate community transactions, improve banking performance and agent income, increase Mandiri Agent business, improve service quality, efficiency of operational activities, get deposited funds. 2) The Constraints to the role of digital banking e-cash in increased fee based income at PT. Bank Mandiri (*Persero*) *Tbk Office of Micro Business Cluster Jember 1* were system failure, cyber crime, low network connection, low public knowledge, the amount of competition, lost / blocked / stolen cellphone numbers. 3) The Solutions to the role of digital banking e-cash in increased fee based income at PT. Bank Mandiri (*Persero*) *Tbk Office of Micro Business Cluster Jember 1* were provided customer complaints through 14000 call centers, cooperated with several network providers, public awareness and education, and improved service quality and promotion.

Keywords: Roles, constraints, solutions, Electronic Cash, Fee Based Income

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Semoga kita termasuk golongan umatnya dan mendapatkan syafaatnya di *yaumul kiyamah*.

Skripsi dengan judul “*Peran Digital Banking (Electronic Cash) dalam Meningkatkan Fee Based Income di PT. Bank Mandiri Kantor Micro Banking Cluster Jember 1*” ini sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana Program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Jember. Proses penelitian skripsi ini bukan tidak ada hambatan, melainkan penuh dengan liku-liku yang membuat penulis harus bekerja keras dalam mengumpulkan data-data yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian serta dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM selaku Rektor IAIN Jember.
2. Bapak Dr. Moch. Chotib, S.Ag., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember.
3. Bapak M.F Hidayatullah, S.H.I, M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam IAIN Jember sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingannya dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Hj. Nurul Setianingrum, SE., MM selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah IAIN Jember sekaligus Dosen Penasehat Akademik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Institut Agama Islam Negeri Jember yang telah banyak memberikan ilmu-ilmu selama dibangku kuliah.
6. Perpustakaan IAIN Jember yang sudah memberikan beberapa referensi jurnal untuk menyusun skripsi ini.
7. Pimpinan dan karyawan PT. Bank Mandiri KCP Jember Wijaya Kusuma dan Kantor *Micro Business Cluster Jember 1* yang telah memberi izin kepada

penulis untuk mengadakan penelitian dan memberikan informasi yang diperlukan hingga terselesaikan penyusunan skripsi ini.

8. Kepada Bapak Syamsul, Bapak Edy, Saudara Aisyah, Saudara Marwina dan Agen Mandiri lainnya yang sudah memberikan informasi untuk penelitian ini.
9. Dan semua pihak yang secara langsung ataupun tidak langsung turut membantu dalam penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan berkah atas kebaikan mereka semua. Dan, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta tambahan pengetahuan bagi semua pihak yang berkaitan dan berkepentingan dengan skripsi ini.

Jember, 12 Februari 2019

Penulis



Annisa Putri Widvowati
NIM. E20151059

IAIN JEMBER

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| MOTTO | iv |
| PERSEMBAHAN | v |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| BAB I : PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Fokus Penelitian | 12 |
| C. Tujuan Penelitian | 12 |
| D. Manfaat Penelitian | 13 |
| E. Definisi Istilah | 14 |
| F. Sistematika Pembahasan | 16 |
| BAB II : KAJIAN KEPUSTAKAAN | |
| A. Penelitian Terdahulu | 18 |
| B. Kajian Teori | 28 |
| 1. <i>Digital Banking (E-Cash)</i> | 28 |
| 2. <i>Fee Based Income</i> | 44 |
| BAB III : METODE PENELITIAN | |
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian | 50 |
| B. Lokasi Penelitian | 51 |
| C. Subyek Penelitian | 53 |
| D. Teknik Pengumpulan Data | 54 |
| E. Analisis Data | 58 |
| F. Keabsahan Data | 59 |

| | |
|---|-----|
| G. Tahap – Tahap Penelitian..... | 61 |
| BAB IV : PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS | |
| A. Gambaran Objek Penelitian | 62 |
| 1. Sejarah PT. Bank Mandiri (<i>Persero</i>) Tbk Kantor <i>Micro Business Cluster Jember 1</i> | 62 |
| 2. Tujuan PT. Bank Mandiri (<i>Persero</i>) Tbk | 67 |
| 3. Strategi PT. Bank Mandiri (<i>Persero</i>) Tbk | 67 |
| 4. Visi dan Misi PT. Bank Mandiri (<i>Persero</i>) Tbk | 68 |
| 5. Logo dan Makna PT. Bank Mandiri (<i>Persero</i>) Tbk | 69 |
| 6. Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri KCP Jember Wijaya Kusuma | 70 |
| 7. Nilai-nilai Budaya Kerja PT. Bank Mandiri (<i>Persero</i>) Tbk | 76 |
| 8. Produk dan Layanan PT. Bank Mandiri (<i>Persero</i>) Tbk..... | 79 |
| 9. Letak Geografis PT. Bank Mandiri (<i>Persero</i>) Tbk Kantor <i>Micro Business Cluster Jember 1</i> | 90 |
| B. Penyajian Data dan Analisis | 90 |
| 1. Peran <i>digital banking (Electronic Cash)</i> dalam meningkatkan <i>Fee Based Income</i> di PT. Bank Mandiri (<i>Persero</i>) Tbk Kantor <i>Micro Business Cluster Jember 1</i> | 91 |
| 2. Kendala peran <i>digital banking (Electronic Cash)</i> dalam meningkatkan <i>Fee Based Income</i> di PT. Bank Mandiri (<i>Persero</i>) Tbk Kantor <i>Micro Business Cluster Jember 1</i> | 110 |
| 3. Solusi peran <i>digital banking (Electronic Cash)</i> dalam meningkatkan <i>Fee Based Income</i> di PT. Bank Mandiri (<i>Persero</i>) Tbk Kantor <i>Micro Business Cluster Jember 1</i> | 121 |
| C. Pembahasan Temuan | 131 |
| 1. Peran <i>Digital Banking (Electronic Cash)</i> dalam meningkatkan <i>Fee Based Income</i> di PT. Bank Mandiri (<i>Persero</i>) Tbk Kantor <i>Micro Business Cluster Jember 1</i> | 132 |
| 2. Kendala peran <i>Digital Banking (Electronic Cash)</i> dalam meningkatkan <i>Fee Based Income</i> di PT. Bank Mandiri (<i>Persero</i>) Tbk Kantor <i>Micro Business Cluster Jember 1</i> | 140 |

| | |
|---|-----|
| 3. Solusi peran <i>Digital Banking (Electronic Cash)</i> dalam meningkatkan <i>fee based income</i> di PT. Bank Mandiri (<i>Persero</i>) <i>Tbk Kantor Micro Business Cluster Jember 1</i> | 145 |
|---|-----|

BAB V PENUTUP

| | |
|--------------------|-----|
| A. Kesimpulan..... | 152 |
| B. Saran | 154 |

| | |
|-----------------------------|-----|
| DAFTAR PUSTAKA | 156 |
|-----------------------------|-----|

LAMPIRAN

1. Matrik Penelitian
2. Jurnal Kegiatan Penelitian
3. Surat Permohonan Ijin Penelitian
4. Surat Ijin Penelitian untuk Penyelesaian Skripsi
5. Pedoman Wawancara
6. Surat Pernyataan Keaslian Tulisan
7. Formulir Perjanjian *Merchant*
8. Formulir Setoran Tunai
9. Formulir Penarikan Tunai
10. Tabel Biaya-biaya Transaksi
11. Dokumentasi
12. Biodata Penulis

IAIN JEMBER

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|--|-----|
| Tabel 1.1 | Perbandingan pendapatan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk dengan perbankan nasional | 8 |
| Tabel 1.2 | Jumlah transaksi Agen Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor <i>Micro Business Cluster</i> Jember 1... | 9 |
| Tabel 1.3 | Pertumbuhan <i>Fee Based Income</i> PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk..... | 10 |
| Tabel 2.1 | Penelitian Terdahulu..... | 24 |
| Tabel 4.1 | Jumlah Distribusi Agen Mandiri Setapak Kuda (dalam Prosentase) | 96 |
| Tabel 4.2 | Jumlah Transaksi Agen Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor <i>Micro Business Cluster</i> Jember 1 .. | 100 |
| Tabel 4.3 | Jumlah Agen Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor <i>Micro Business Cluster</i> Jember 1 .. | 103 |
| Tabel 4.4 | Komisi Agen Mandiri | 106 |
| Tabel 4.5 | Peran <i>Electronic Cash</i> dalam Meningkatkan <i>Fee Based Income</i> di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor <i>Micro Business Cluster</i> Jember 1..... | 110 |
| Tabel 4.6 | Kendala Peran <i>Electronic Cash</i> dalam Meningkatkan <i>Fee Based Income</i> di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor <i>Micro Business Cluster</i> Jember 1..... | 120 |
| Tabel 4.7 | Solusi Peran <i>Electronic Cash</i> dalam Meningkatkan <i>Fee Based Income</i> di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor <i>Micro Business Cluster</i> Jember 1..... | 131 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|--|----|
| Gambar 1.1 | Penetrasi Pengguna Internet..... | 3 |
| Gambar 1.2 | Pemanfaatan Internet Bidang Ekonomi | 4 |
| Gambar 1.3 | Layanan yang diakses | 4 |
| Gambar 4.1 | Logo PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk | 69 |
| Gambar 4.2 | Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri KCP Jember Wijaya Kusuma | 71 |
| Gambar 4.3 | Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor <i>Micro Business Cluster</i> Jember 1 | 74 |



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pesatnya pertumbuhan teknologi informasi dan perkembangan *digital* membawa perubahan pada dunia bisnis. Setiap pelaku usaha termasuk industri perbankan memiliki pilihan dan tantangan tersendiri terhadap perkembangan teknologi, dan kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan *fee based income* perusahaan. Pada era ini masyarakat memiliki pola gaya hidup yang terbiasa dengan media sosial. Hal ini memberikan kesempatan kepada perusahaan-perusahaan keuangan yang ingin berinovasi dengan memanfaatkan pertumbuhan teknologi yang menjadi hal biasa bagi masyarakat Indonesia saat ini. Tentunya, menjadi sebuah tantangan dan pilihan bagi sebuah lembaga keuangan yang ingin memperluas *market place*-nya dan meningkatkan *fee based income* perusahaan tersebut. Salah satu cara untuk mencapai tersebut yaitu dengan melakukan inovasi baru dengan mengembangkan teknologi melalui penerapan digitalisasi produk seperti *digital banking* atau *elektronik channel* diantaranya *internet banking*, *mobile banking*, *e-money*, *e-toll*, *ATM*, mesin *EDC (Electronic Data Capture)*, Laku Pandai dan juga perangkat lainnya yang bisa mendukung sistem tersebut.

Menurut hasil penelitian Pebriani Utaminingsih dan Lana Sularto dikatakan bahwa semakin banyak dan semakin sering nasabah yang menggunakan *digital banking* diharapkan semakin banyak pula *fee* yang diperoleh bank. Jika banyak nasabah yang menggunakan atau beralih

bertransaksi melalui *digital banking* maka akan meningkatkan pula pendapatan berbasis komisi dan biaya (*fee based income*), yang mana akan diikuti pula dengan kenaikan pendapatan operasional pada bank.¹ Sehingga dengan *digital banking* khususnya *Mandiri E-Cash* memudahkan layanan bagi masyarakat dan nasabah menjadi lebih banyak melalui berbagai agen mandiri hingga pelosok dan nantinya bisa meningkatkan pendapatan yang berasal dari biaya-biaya transaksi mandiri e-cash seperti *fee based income*. Selain itu juga bisa menghemat biaya operasional bagi bank. Hal ini juga memberikan dampak persaingan bagi perbankan, maka perbankan harus bisa berinovasi dalam produknya serta mampu memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada.

Survey Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) merilis hasil survey penetrasi pengguna internet di Indonesia sepanjang 2017 mengalami kenaikan dibanding tahun sebelumnya yaitu sekitar 54,68 persen atau menyentuh angka 143,26 juta user melalui berbagai perangkat. Pertumbuhan yang dicapai ialah hampir 8 persen menjadi 143,26 juta jiwa atau 54,68% dari total populasi 262 juta orang. Dibandingkan hasil sebelumnya sebesar 132,7 juta jiwa. Sekretaris Jenderal APJII Henri Kasyfi Soemartono mengungkapkan bahwa setiap tahun memang angka pertumbuhannya selalu naik terus.²

¹ Pebriani Utaminingsih dan Lana Sularto, "Pengaruh Transaksi Electronic Banking terhadap *fee based income* pada PT. Bank CIMB Niaga, Tbk", (Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi, Universitas Gunadarma., 2015), 188.

² <https://apjii.or.id/content/read/104/348/BULETIN-APJII-EDISI-22---Maret-2018>

Gambar 1.1
Penetrasi Pengguna Internet



Sumber : Survey Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) 2017

Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam hal jumlah pengguna internet memberikan pengaruh pada penggunaan *digital banking* sangat besar. Dan secara otomatis telah mengubah perilaku konsumen atau masyarakat hampir kepada semua aspek kehidupan. Misalnya layanan perbankan beralih menjadi online dan digital seperti *e-money*, *e-toll*, *EDC*, *Mobile Banking*, *Internet Banking*, *Laku Pandai*, *Branchless Banking* dan lainnya. *Electronic banking* memberikan dampak perluasan pada layanan keuangan atau jasa perbankan. Dengan memanfaatkan teknologi dan aplikasi layanan, *digital banking* bisa saja dapat meningkatkan *fee based income* dari pendapatan non bunga.

Gambar 1.2
Pemanfaatan Internet Bidang Ekonomi



Sumber : Survey Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) 2017

Gambar 1.3
Layanan Yang Diakses



Sumber : Survey Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) 2017

Walaupun jumlah penetrasi pengguna internet meningkat, namun dari hasil kedua survey diatas pada tahun 2017 menunjukkan bahwa pemanfaatan internet dibidang ekonomi khususnya di bidang transaksi perbankan sebesar 17,04% masih terbilang relatif rendah dibandingkan dengan lainnya. Begitupun dengan hasil survey layanan perbankan menduduki posisi terendah yaitu sebesar 7,39%. Hal ini menunjukkan bahwa layanan perbankan melalui *digitalisasi banking* masih rendah. Selain faktor penggunaan teknologi

finansial untuk akses ke lembaga perbankan yang masih relatif rendah, menjadikan masyarakat yang belum mengenal layanan perbankan yaitu kurang meratanya layanan perbankan ke daerah-daerah pelosok. Hal ini menjadi permasalahan yang terus dihadapi oleh lembaga perbankan. Sehingga dengan program *Branchless Banking* diharapkan dapat meningkatkan akses layanan kepada masyarakat pelosok. PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk termasuk salah satu bank yang sudah menggunakan produk *digital banking* atau *Branchless Banking*.

SEVP Perbankan Digital dan Finansial Inklusif PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, Rahmat Triaji menjelaskan ada tren migrasi penggunaan *e-banking* oleh nasabah. Hal ini sejalan dengan visi perseroan mengandalkan layanan *e-channel* di tahun 2018 lalu menjadi *lifestyle banking* di tahun 2019. Sampai semester pertama ini kami mencatat *fee based income* dari *e-channel* ini mencapai Rp1,54 triliun. Angka ini naik 4,8% secara tahunan atau year on year (yoy).³

Dalam penelitian Rusdiyanto, menyatakan bahwa kegiatan-kegiatan jasa juga dapat mendatangkan keuntungan bagi pihak bank, keuntungan transaksi dalam jasa-jasa bank ini disebut *fee based*. Keuntungan dari jasa bank dewasa ini semakin dibutuhkan, bahkan dari tahun ke tahun semakin meningkat, keuntungan dari *spread based* semakin kecil mengingat persaingan

³ <https://ekbis.sindonews.com> di akses tanggal 31 Desember 2018

yang semakin ketat, disamping mencari keuntungan utama tetap pada *spread based*.⁴

Di era digital ini nasabah bisa leluasa menggunakan layanan *digital banking* tanpa harus datang ke kantor cabang. Hal ini memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengakses layanan *banking* dengan menggunakan *handphone* secara lebih cepat. Dan tentunya perbankan memiliki prinsip kenyamanan dan keamanan transaksi bagi nasabahnya. Dan layanan ini juga membantu perbankan dalam mengefisiensikan biaya-biaya kegiatan operasional perusahaan dan memberikan dampak peningkatan terhadap *fee based income* bagi industri.

Saat ini, perbankan tidak hanya fokus pada pendapatan dari usaha saja. Karena jika hal ini dilakukan oleh perbankan, maka bank akan mengalami kesulitan terhadap tingkat profitabilitasnya sehingga menyebabkan kesulitan juga terhadap likuiditas perbankan tersebut. Maka, tidak menutup kemungkinan bank tersebut akan bangkrut atau *collaps* yang nantinya bisa menurunkan pada pendapatan bank dari usaha atau pembiayaan. Sehingga, pendapatan dari jasa-jasa bank atau *fee based income* bisa membantu memperkuat bank untuk meningkatkan profitabilitas. Hal inilah yang menarik bagi sebagian besar bank-bank nasional.

Tren penggunaan transaksi *digital banking* ini terus tumbuh seiring meningkatnya penetrasi internet. Berdasarkan berita dari surat kabar Kontan, jumlah pengguna *e-cash* Bank Mandiri sebanyak 5 juta yang memberikan

⁴ Amad Umar, Rusdiyanto, "Peran *fee based income* bagi pendapatan BRI Syariah Cabang Surabaya," (Skripsi Fakultas Ekonomi, 2015), 24.

fasilitas untuk memudahkan transaksi masyarakat dan memberikan pengalaman *social banking*. Sedangkan untuk Bank BNI dengan produk digitalnya yaitu Yap! BNI masih lebih rendah jumlahnya dibandingkan *E-cash* Bank Mandiri yaitu sejumlah 400.000 ribu pengguna. Namun mandiri *e-cash* masih lebih rendah dibandingkan dengan perusahaan telkomsel yang memberikan layanan beli pulsa dan data harga termurah, dan bisa membayar *merchant* dengan *Tap* dan *Snap* yaitu sejumlah 30 juta pengguna.⁵

Berdasarkan laporan Dewan Komisaris Utama PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk pada tahun 2017, dana pihak ketiga (DPK) yang dihimpun Perseroan pada tahun 2017 juga meningkat sebesar 7,0%, mencapai Rp815,8 triliun didorong terutama dari peningkatan dana murah sebesar 10,4% mencapai Rp540,3 triliun. Keberhasilan Perseroan juga terlihat dalam meningkatkan porsi dana murah menjadi 66,2% dari total DPK pada tahun 2017, diikuti dengan penurunan *Cost of Fund (CoF)* menjadi 2,73% dari tahun sebelumnya sebesar 2,93% (*bank-only*). Pada tahun 2017, Perseroan juga berhasil mencatatkan pertumbuhan *fee based income* sebesar 16,4% menjadi Rp23,3 triliun.⁶

Yang terbaru, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan dalam penerimaan pembayaran iuran BPJS Kesehatan yang dibayarkan peserta melalui kader Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). Layanan ini akan memanfaatkan produk uang elektronik berbasis server milik Mandiri yaitu Mandiri *e-cash*.

⁵ <https://keuangan.kontan.co.id/> di akses tanggal Senin tanggal 4 Februari 2019

⁶ Annual report PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, tahun 2017, diakses di www.bankmandiri.co.id

Saat ini, frekuensi pembayaran iuran BPJS Kesehatan melalui Mandiri *e-cash* mencapai 5,371 juta transaksi per triwulan atau 1,79 juta per bulan, meningkat dibandingkan rata-rata 4,987 juta transaksi per triwulan atau 1,6 juta transaksi per bulan pada periode yang sama tahun lalu.⁷

Dengan semakin banyak nasabah yang menggunakan transaksi layanan *E-Channel* PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, Rahmat meyakini, dengan perbankan digital, kontribusi dana murah akan semakin meningkat bagi perseroan. Hingga semester pertama 2017, dana murah di Dana Pihak Ketiga Mandiri sebesar Rp490,2 triliun atau tumbuh 11,6%. Dari sisi efisiensi, dia meyakini perbankan digital juga akan memangkas Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO) Bank Mandiri.⁸

Sebagai perbandingan pendapatan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk dengan perbankan nasional, berikut merupakan rincian pendapatan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk dibanding dengan industri perbankan nasional posisi Desember 2017.

Tabel 1.1
Perbandingan pendapatan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk
dengan perbankan nasional

| Pendapatan | Bank Mandiri | Industri Perbankan |
|-------------------------|---------------------|---------------------------|
| Pendapatan Bunga Bersih | 1,0% | 4,5% |
| Pendapatan Operasional | 16,4% | (7,3%) |
| <i>Fee Based Income</i> | 4,8% | (0,5%) |

Sumber: Statistik Perbankan Indonesia, Vol. 15, No. 10, Desember 2017

Data tersebut menunjukkan bahwa kinerja PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk menduduki atau memiliki posisi di atas dibandingkan dengan perbankan

⁷ <https://keuangan.kontan.co.id/> di akses tanggal 30 Desember 2018

⁸ <https://ekbis.sindonews.com> di akses tanggal 31 Desember 2018

nasional lainnya. Khususnya pendapatan dari segi *fee based income* yaitu sebesar 4,8% lebih tinggi dibandingkan dengan perbankan nasional lainnya yang masih sebesar 0,5%. Selain itu juga pendapatan yang berasal dari jasa-jasa perbankan yaitu pendapatan operasional juga menunjukkan lebih besar dibandingkan dengan perbankan lainnya yaitu sebesar 16,4%. Hal ini menjadikan alasan peneliti untuk meneliti di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.

Tabel 1.2
Jumlah Transaksi Agen Mandiri PT. Bank Mandiri
Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1

| Tahun | Agen Mandiri | | |
|--------------|----------------|---------------|---------|
| | Wiwin Fauziyah | Teguh Sunarya | Niswati |
| 2015 | 3.220 | 3.103 | 1.125 |
| 2016 | 5.015 | 6.020 | 3.520 |
| 2017 | 8.115 | 11.004 | 9.030 |
| 2018 | 13.005 | 13.113 | 10.225 |
| 2019 | 1.705 | 1.883 | 1.965 |
| Total | 31.060 | 35.123 | 25.865 |

Sumber : Wawancara dengan Ristha Carolina

Berdasarkan data hasil wawancara, peneliti mendapatkan contoh beberapa jumlah transaksi Agen Mandiri yang menunjukkan jumlah kenaikan di setiap tahunnya. Mulai dari Ibu Wiwin Fauziyah dari tahun 2015 hingga tahun 2018 menunjukkan kenaikan yang baik dan pada awal 2019 sudah mendapatkan 1.705 transaksi. Begitupun dengan agen-agen mandiri lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa *digital banking* khususnya *mandiri e-cash* dapat mempengaruhi peningkatan terhadap pendapatan *fee based income* bagi Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 dengan pasti.⁹

⁹ Ristha Carolina, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri KCP Jember Wijaya Kusuma, 05 April 2019.

Tabel 1.3
Pertumbuhan *Fee Based Income*
PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk

| <i>Fee Based Income (dalam triliun rupiah)</i> | | Pertumbuhan | |
|--|------|--------------------|------|
| Tahun | 2014 | 2.1 | 5% |
| | 2015 | 2.9 | 7% |
| | 2016 | 3.3 | 8% |
| | 2017 | 16.8 | 38% |
| | 2018 | 18.7 | 43% |
| Total <i>Fee Based Income</i> | | 43.8 | 100% |

Sumber : Data diolah

Dari data olah tersebut, menunjukkan bahwa pendapatan *fee based income* dari tahun 2014 hingga 2018 mengalami kenaikan yang signifikan. Dan mulai pada tahun 2017 mengalami kenaikan yang sangat pesat karena PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk meluncurkan produk *mandiri online* sehingga memberikan porsi yang tinggi pada pendapatan *fee based income*. Dan dilanjutkan pada tahun 2018 mengalami kenaikan tipis dari 38% ke 43% jika dalam rupiah yaitu dari 16,8 triliun hingga 18,7 triliun.¹⁰

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Roland Craigwell dan Chanelle Maxwell dengan judul “*Non-interest income and Financial Performance at Commercial Banks in Barbados*” memberikan pernyataan bahwa teknologi khususnya ATM dan layanan internet merupakan faktor yang paling berpengaruh dalam membentuk kenaikan pendapatan non-bunga pada industri perbankan di Barbados.¹¹ Melalui ini perbankan di Indonesia menjadi lembaga keuangan yang penting untuk mengimplementasikan *financial technology*

¹⁰ Annual report PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, tahun 2018, diakses di www.bankmandiri.co.id

¹¹ Craigwell, Roland and Chanelle Maxwell. 2005. *Non-interest Income and Financial Performance at Commercial Banks in Barbados; Research Department, Central Bank of Barbados*, 228.

dalam bentuk *digitalisasi product* khususnya layanan yang menggunakan ATM atau mini ATM. Seperti yang diketahui bersama bahwa Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan memiliki program *Branchless Banking* yang disebut dengan Laku Pandai. Program ini melayani transaksi masyarakat melalui agen bank yang mana nasabah pedesaan atau nasabah *unbankable* dapat dengan mudah bertransaksi dengan fasilitas dari pihak bank berupa mini ATM. Dan sejauh ini PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 telah menjalankan program Laku Pandai bernama Mandiri *E-cash*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara lebih mendalam mengenai peran *digital banking (electronic cash)* dalam meningkatkan *fee based income* dan menentukan strategi yang diperlukan untuk mengembangkan layanan ini dan meningkatkan inklusi keuangan dari masyarakat bawah.

Berdasarkan fenomena di atas, pokok permasalahan yang akan penulis angkat adalah bagaimana peran *digital banking (electronic cash)* dalam meningkatkan *fee based income* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1, serta bagaimana kendala dan solusi peran *digital banking (electronic cash)* dalam PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1. Dengan ini peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“PERAN DIGITAL BANKING (ELECTRONIC CASH) DALAM MENINGKATKAN FEE BASED INCOME DI PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK KANTOR MICRO BUSINESS CLUSTER JEMBER 1”**

B. FOKUS PENELITIAN

Dari pemaparan latar belakang diatas, dapat ditemukan beberapa permasalahan dalam penelitian ini :

1. Bagaimana peran *digital banking (electronic cash)* dalam meningkatkan *fee based income* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 ?
2. Apa kendala peran *digital banking (electronic cash)* dalam meningkatkan *fee based income* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 ?
3. Apa solusi peran *digital banking (electronic cash)* dalam meningkatkan *fee based income* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 ?

C. TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini dibuat sebagai sumber referensi bagi semua pihak yang berkaitan dengan layanan *digital banking (electronic cash)* dan ikut andil dalam usaha mengembangkannya. Maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana peran *digital banking (electronic cash)* dalam meningkatkan *fee based income* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa apa kendala peran *digital banking (electronic cash)* dalam meningkatkan *fee based income* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1.

3. Untuk mengetahui dan menganalisa apa solusi peran *digital banking (electronic cash)* dalam meningkatkan *fee based income* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1.

D. MANFAAT PENELITIAN

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak akademik ataupun kepada lembaga perbankan di Indonesia dalam industrinya, diantaranya:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai perluasan wawasan pengetahuan peneliti tentang peran *digital banking (electronic cash)* dalam meningkatkan *fee based income* perbankan dan bisa mengimplementasikan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dan untuk dianalisa permasalahan yang peneliti tulis.

2. Bagi Industri Perbankan

Sebagai bahan referensi dan pertimbangan dalam pengambilan keputusan terhadap kebijakan layanan perbankan maupun dapat memanfaatkan kemajuan teknologi untuk menambah inovasi dalam produk *digital banking (electronic cash)*. Agar nantinya tidak kalah bersaing dengan perusahaan-perusahaan *Fintech* ataupun perbankan yang lain. Dan juga bisa dijadikan bahan evaluasi dalam menentukan perencanaan kinerja yang akan dicapai oleh manajemen.

3. Bagi Akademik

Dengan adanya penelitian ini, dapat menambah kekayaan hasil penelitian yang bisa digunakan sebagai referensi atau rujukan untuk penelitian yang lebih lanjut dimasa yang akan datang. Dan memberikan manfaat dalam hal pengembangan ilmu ekonomi dan bisnis Islam khususnya pada program studi perbankan syariah dan ekonomi syariah mengenai peran *digital banking (electronic cash)* dalam meningkatkan *fee based income* perbankan.

4. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan mampu bermanfaat bagi masyarakat untuk lebih mengetahui kemajuan produk-produk perbankan yang berbasis IT untuk memenuhi kebutuhan dan segala aspek kehidupan dengan lebih mudah dengan menggunakan produk dan jasa bank syariah.

E. DEFINISI ISTILAH

Dalam pembahasan ini agar lebih terfokus dalam permasalahan yang akan dibahas, sekaligus menghindari terjadinya pandangan lain mengenai istilah-istilah yang ada, maka perlu adanya paparan mengenai istilah-istilah yang ada. Adapun definisi istilah yang berkaitan dengan judul dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

Digital banking merupakan layanan perbankan melalui media elektronik yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media

elektronik.¹² *Digital banking* bisa diartikan sebagai media penghantaran otomatis jasa dan produk bank secara langsung kepada nasabah melalui elektronik. Saluran *digital banking* meliputi sistem yang memungkinkan nasabah bank, baik individu ataupun bisnis, untuk mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis, atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi atau publik, termasuk internet.

Electronic cash (e-cash) adalah salah satu produk *digital banking* PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, yang merupakan uang elektronik berbasis server yang memanfaatkan teknologi aplikasi di *handphone* dan USSD yang memungkinkan pemegangnya untuk melakukan transaksi perbankan tanpa harus melakukan pembukaan rekening ke cabang Bank Mandiri.

Fee based income sering disebut sebagai *non interest income*, yaitu sumber pendapatan bank selain pendapatan kredit dan securitas. Menurut SKAPI atau Standar Khusus Akuntansi Perbankan Indonesia, pendapatan *fee based* adalah imbalan yang diperoleh bank dari pemberian komitmen dan jasa-jasa lain diluar hasil yang diperoleh bank dari penanaman aktiva produktif, seperti kredit dan surat berharga. Dalam hal ini komisi dan provisi kredit dianggap sebagai hasil dari penanaman aktiva produktif sehingga tidak termasuk dalam *fee based income*.¹³

Berdasarkan definisi-definisi diatas yang dimaksud dengan “Peran *digital banking (electronic cash)* dalam meningkatkan *fee based income* di PT.

¹² Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama,2014), 113.

¹³ Pebriani Utamaningsih dan Lana Sularto”*Pengaruh Transaksi Electronic Banking terhadap fee based income pada PT. Bank CIMB Niaga, Tbk*”, (Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Perbankan, Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi, Universitas Gunadarma., 2015), 188.

Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster Jember 1*” adalah bagaimana produk-produk *digital banking* khususnya pada produk *Electronic Cash* yang berbasis elektronik mampu memberikan *fee based income* atau pendapatan komisi atau provisi bagi perbankan khususnya pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster Jember 1*. Dari adanya layanan *mandiri e-cash* ini akan memudahkan transaksi masyarakat hingga pelosok dan akan menambah kenaikan jumlah nasabahnya sehingga meningkatkan pendapatan *fee based income* dari transaksi tersebut.

F. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Adapun pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan, bab ini merupakan dasar dalam sistematika penelitian skripsi, yang mengemukakan latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, definisi istilah, dan sistematika penelitian. Hal tersebut berfungsi sebagai gambaran skripsi secara umum.

BAB II: Kajian Kepustakaan, bab ini berisi tentang penelitian terdahulu sebagai perbandingan untuk menyusun kepustakaan dan kajian teori sebagai pendukung karya ilmiah ini, yaitu tentang peran *digital banking (Electronic Cash)* dalam meningkatkan *fee based income* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster Jember 1*.

BAB III: Metode Penelitian, bab ini membahas tentang pendekatan-pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, lokasi penelitian,

subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian yang dilakukan.

BAB IV: Penyajian Data dan Analisis, dalam bab ini membahas tentang hasil penelitian yang meliputi gambaran objek penelitian, penyajian data dan analisis serta pembahasan temuan.

BAB V: Penutup, pembahasan pada bab terakhir ini adalah menarik kesimpulan yang ada setelah proses di bab-bab sebelumnya, yang kemudian menjadi sebuah hasil atau analisa dari permasalahan yang diteliti. Kemudian dilanjutkan dengan saran-saran untuk pihak-pihak yang terkait di dalam penelitian skripsi secara khusus, ataupun pihak-pihak yang membutuhkan penelitian ini secara umum.



BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. PENELITIAN TERDAHULU

Terdapat penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang hampir sama oleh penelitian ini, diantaranya adalah:

1. Pada penelitian Pebriani Utaminingsih dan Lana Sularto yang berjudul “Pengaruh transaksi *electronic banking* terhadap *fee based income* pada PT. Bank CIMB Niaga, Tbk”, Universitas Gunadarma tahun 2015. Pada penelitian ini, peneliti terfokus pada peran pada produk *electronic banking* terhadap *fee based income*. Pokok masalah yang diambil yaitu berapa banyak transaksi *electronic banking* dan berapa besar jumlah *fee based income* yang didapat pada PT. Bank CIMB Niaga, Tbk dalam 5 tahun terakhir. Dan dari hasil penelitian ini diperoleh hasil jumlah *fee based income* dan banyaknya transaksi *electronic banking* pada PT. Bank CIMB Niaga, Tbk selama 5 tahun terakhir yang mengalami kenaikan yang signifikan dari tahun ke tahunnya. Dapat disimpulkan dari penelitian dan pembahasan regresi linier dan koefisien korelasi menunjukkan pengaruh *electronic banking* sangat kuat dan searah terhadap *fee based income*.

Persamaan penelitian Pebriani Utaminingsih dan Lana Sularto membahas tentang *fee based income* pada sebuah perbankan yang berasal dari produk *electronic banking*. Menggunakan variabel yang sama yaitu *Electronic Banking/digital banking* yang terfokus pada *impact fee based*

income yang didapat perbankan. Ukuran perhitungannya menggunakan banyaknya jumlah transaksi pada penggunaan *electronic banking*.

Perbedaannya pada lokasi penelitian Pebriani Utaminingsih dan Lana Sularto yaitu di PT. CIMB Niaga Tbk sedangkan peneliti di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 dan metode yang digunakan yaitu kuantitatif, menggunakan alat regresi linear dan koefisien korelasi. Sedangkan peneliti menggunakan analisis kualitatif dengan jenis penelitian *Field research*.¹⁴

2. Pada penelitian Midian Cristy Rori, Herman Karamoy, Hendrik Gamaliel yang berjudul “Pengaruh Dana Pihak Ketiga, *fee based income* dan *Spread Interest Rate* Terhadap Kinerja Keuangan (Studi Empiris Pada Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia), Universitas Sam Ratulangi tahun 2017. Pokok permasalahan yang diteliti yaitu menganalisis pengaruh dana pihak ketiga, *fee based income*, dan *spread interest rate* terhadap kinerja keuangan pada perusahaan perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2012-2016. Dan hasil penelitian ini adalah dana pihak ketiga berpengaruh negatif terhadap kinerja keuangan perusahaan, sedangkan *fee based income* dan *spread interest rate* berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan perusahaan.

Persamaannya peneliti Midian cristy rori, dkk menggunakan variabel yang sama dengan peneliti yaitu *fee based income*. Yang mana

¹⁴ Pebriani Utaminingsih dan Lana Sularto”*Pengaruh Transaksi Electronic Banking terhadap fee based income pada PT. Bank CIMB Niaga, Tbk*”, (Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Perbankan, Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi, Universitas Gunadarma., 2015).

fee based income termasuk salah satu sumber pendapatan bagi perbankan. Dan lokasi penelitian sama yaitu sama-sama pada perusahaan perbankan.

Perbedaannya terletak pada metode penelitian, penelitian Midian Cristy Rori, dkk menggunakan pendekatan kuantitatif dengan alat yaitu regresi linear berganda. Yang menguji tingkat signifikansi atas persepsi dari responden terkait dengan pengaruh dari dana pihak ketiga, *fee based income*, *spread interest rate*. Sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian *Field research*. Dan perbedaan terletak pada sumber data, dalam penelitian Midian, dan lainnya menggunakan sumber data sekunder yang mengambil dari internet bersitus resmi seperti annual report perusahaan, sedangkan peneliti menggunakan sumber data primer dan sekunder yang mewawancarai langsung dan dibuktikan dengan data sekunder.¹⁵

3. Pada penelitian Mutmainnah dengan judul, “Kontribusi *fee based income* terhadap pendapatan operasional PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk.”. Peneliti Mutmainnah lebih fokus kepada bagaimana analisis kontribusi *fee based income* pada pendapatan operasional pada bank yang diteliti serta apa dan pada tahun keberapa *fee based income* yang paling mempengaruhi terhadap pendapatan operasional bank. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kontribusi *fee based income* terhadap pendapatan operasional PT. Bank Muamalat Tbk pada tahun 2011 sampai

¹⁵Midian Cristy Rori, Herman Karamoy, Hendrik Gamaliel, “Pengaruh Dana Pihak Ketiga, *fee based income* dan *Spread Interest Rate* Terhadap Kinerja Keuangan (Studi Empiris Pada Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia),” (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Magister Akuntansi. Universitas Sam Ratulangi, 2017).

2015 mengalami penurunan dari awal tahun 2011 sampai 2015. Dan pos yang paling mempengaruhi *fee based income* terhadap pendapatan operasional PT. Bank Muamalat Indonesia adalah pos jasa layanan/komisi, provisi, dan *fee* administrasi.

Persamaan penelitian Mutmainnah dengan peneliti terletak pada topik yang kami teliti yaitu variabel *fee based income* yang didapat dari transaksi operasional yang memberikan kepada pendapatan bank tersebut. Sama-sama menggunakan variabel *fee based income* dalam penelitian.

Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian. Penelitian Mutmainnah meneliti di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, sedangkan peneliti pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1. Selain itu metode penelitian yang digunakan Mutmainnah dengan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sedangkan peneliti menggunakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian *Field research*. Sumber datanya penelitian Mutmainnah menggunakan data sekunder yaitu laporan keuangan. Dengan teknik analisis prosentase sedangkan peneliti menggunakan data primer dan data sekunder yang diambil langsung di tempat penelitian dengan teknik analisis deskriptif.¹⁶

4. Pada penelitian Elia Nasiroh yang berjudul, "Pengaruh penggunaan *internet banking* dan dana pihak ketiga terhadap pendapatan laba bank umum syariah di Indonesia periode tahun 2012-2016". Pada penelitian ini

¹⁶ Mutmainnah, "Kontribusi *fee based income* terhadap pendapatan operasional PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk," (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah. Institut Agama Islam Negeri Jember: IAIN Jember, 2017).

meneliti mengenai bagaimana pengaruh dari produk *internet banking* dan DPK (tabungan, giro, deposito) perbankan terhadap Laba Bank Umum Syariah di Indonesia periode tahun 2012-2016. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *internet banking* tidak berpengaruh terhadap pendapatan laba. Giro dan tabungan juga berpengaruh negatif terhadap signifikan terhadap pendapatan laba. Sedangkan deposito menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan terhadap pendapatan laba perusahaan.

Persamaannya antara penelitian Elia Nasiroh dengan penelitian yaitu terletak pada variabel penelitian yang mana sama-sama membahas mengenai penggunaan dari salah satu produk *digital banking*. Dan sama-sama berpengaruh kepada pendapatan perbankan (*fee based income*).

Perbedaannya ada pada topik bahasannya dalam penelitian Elia Nasiroh hanya terfokus pada penggunaan *internet banking* dan DPK yang berpengaruh pada pendapatan laba bank secara umum, sedangkan peneliti pada semua jenis produk *digital banking (e-cash)* yang memiliki pengaruh hanya kepada jenis pendapatan tertentu yaitu *fee based income* yang terdiri dari komisi dan provisi atas penggunaan produk *digital banking (e-cash)*. Metode penelitian Elia Nasiroh menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *purposive sampling*, sedangkan peneliti menggunakan kualitatif dengan teknik deskriptif. Lokasi penelitian pun peneliti hanya pada satu bank yaitu PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk

Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 sedangkan Elia Nasiroh pada laporan keuangan dari 13 Bank Umum Syariah di Indonesia.¹⁷

5. Pada penelitian Qurrotul Aini yang berjudul, “Kontribusi Praktik Gadai Emas Dalam Peningkatan *Fee Based Income* Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Area Jember”. Pada penelitian ini meneliti mengenai bagaimana praktik gadai emas di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Area Jember dan mengetahui bagaimana kontribusi gadai emas dalam peningkatan *fee based income*-nya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa praktik gadai emas merupakan bisnis yang sangat menjanjikan. Akad yang digunakan yaitu akad rahn, qardh, dan ijarah. Dan kontribusi gadai emas terhadap *fee based income* Bank Syariah Mandiri Jember yaitu pendapatan sewa. Jadi, pendapatan *ujroh* dari setiap transaksi otomatis masuk pada *fee based income*.

Persamaannya antara penelitian Qurrotul Aini dengan peneliti yaitu fokus penelitian yang sama membahas mengenai penggunaan dari salah satu produk bank yang mampu memberikan peningkatan terhadap *fee based income*. Dan sama menggunakan pendekatan kualitatif dan teknik pengumpulan data yang sama yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Perbedaannya pada jenis produk yang digunakan, dalam penelitian Qurrotul Aini menggunakan produk gadai emas sedangkan peneliti

¹⁷ Elia Nasiroh, “Pengaruh penggunaan internet banking dan dana pihak ketiga terhadap pendapatan laba bank umum syariah di indonesia periode tahun 2012-2016,” (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah. Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 2017).

produk *digital banking (e-cash)*. Lokasi penelitian peneliti berada di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 sedangkan Qurrotal Aini pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember. Jenis penelitian pada penelitian Qurrotal Aini menggunakan studi kasus sedangkan peneliti menggunakan *Field Research*.¹⁸

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

| No | Penulis | Judul | Persamaan | Perbedaan |
|----|--|--|---|---|
| 1. | Pebriani Utaminingsih dan Lana Sularto | Pengaruh transaksi <i>electronic banking</i> terhadap <i>fee based income</i> pada PT. Bank CIMB Niaga, Tbk | Membahas tentang <i>fee based income</i> pada sebuah perbankan yang berasal dari produk <i>electronic banking</i> . Variabel yang digunakan sama yaitu <i>Electronic Banking/digital banking</i> yang terfokus pada <i>impact fee based income</i> yang didapat perbankan. Ukurannya menggunakan banyaknya jumlah transaksi pada penggunaan <i>electronic banking</i> . | Lokasi penelitian Pebriani Utamaningsih dan Lana Sularto yaitu di PT. CIMB Niaga Tbk sedangkan peneliti di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor <i>Micro Business Cluster</i> Jember 1 dan metode yang digunakan yaitu kuantitatif, menggunakan alat regresi linear dan koefisien korelasi. Sedangkan peneliti menggunakan analisis kualitatif dengan jenis penelitian <i>Field research</i> . |
| 2. | Midian Cristy Rori, Herman Karamoy, Hendrik Gamaliel | Pengaruh Dana Pihak Ketiga, <i>fee based income</i> dan <i>Spread Interest Rate</i> Terhadap Kinerja Keuangan (Studi Empiris | Peneliti Midian cristy rori, dkk menggunakan variabel yang sama dengan peneliti yaitu <i>fee based income</i> . Yang | Penelitian Midian Cristy Rori, dkk menggunakan pendekatan kuantitatif dengan alat yaitu regresi linear berganda. Yang menguji tingkat |

¹⁸ Qurrotal Aini, "Kontribusi Praktik Gadai Emas Dalam Peningkatan *Fee Based Income* Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Area Jember", (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah. Institut Agama Islam Negeri Jember : IAIN Jember, 2016).

| No | Penulis | Judul | Persamaan | Perbedaan |
|----|------------|---|---|---|
| | | Pada Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia) | mana <i>fee based income</i> termasuk salah satu sumber pendapatan bagi perbankan. Dan lokasi penelitian sama yaitu sama-sama pada perusahaan perbankan. | signifikansi atas persepsi dari responden terkait dengan pengaruh dari dana pihak ketiga, <i>fee based income</i> , <i>spread interest rate</i> . Sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian <i>Field research</i> . Dan perbedaan terletak pada sumber data, dalam penelitian Midian, dkk menggunakan sumber data sekunder yang mengambil dari internet bersitus resmi seperti annual report perusahaan, sedangkan peneliti menggunakan sumber data primer dan sekunder yang mewawancarai langsung dan data sekunder |
| 3. | Mutmainnah | Kontribusi <i>fee based income</i> terhadap pendapatan operasional PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. | Penelitian Mutmainnah dengan peneliti terletak pada topik yang kami teliti yaitu variabel <i>fee based income</i> yang didapat dari transaksi operasional yang memberikan kepada pendapatan bank tersebut. Sama-sama menggunakan variabel <i>fee based income</i> dalam penelitian. | Penelitian Mutmainnah meneliti di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, sedangkan peneliti pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor <i>Micro Business Cluster</i> Jember 1. Selain itu metode penelitian yang digunakan Mutmainnah dengan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sedangkan peneliti menggunakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian <i>Field research</i> . Sumber datanya penelitian Mutmainnah |

| No | Penulis | Judul | Persamaan | Perbedaan |
|----|--------------|--|---|--|
| | | | | <p>menggunakan data sekunder yaitu laporan keuangan. Dengan teknik analisis prosentase sedangkan peneliti menggunakan data primer dan data sekunder yang diambil langsung di tempat penelitian dengan teknik analisis deskriptif.</p> |
| 4. | Elia Nasiroh | <p>Pengaruh penggunaan <i>internet banking</i> dan dana pihak ketiga terhadap pendapatan laba bank umum syariah di Indonesia periode tahun 2012-2016</p> | <p>Penelitian Elia Nasiroh dengan penelitian yaitu terletak pada variabel penelitian yang mana sama-sama membahas mengenai penggunaan dari salah satu produk <i>digital banking</i>. Dan sama-sama berpengaruh kepada pendapatan perbankan (<i>fee based income</i>).</p> | <p>Penelitian Elia Nasiroh hanya terfokus pada penggunaan <i>internet banking</i> dan DPK yang berpengaruh pada pendapatan laba bank secara umum, sedangkan peneliti pada produk <i>digital banking (e-cash)</i> yang memiliki pengaruh hanya kepada jenis pendapatan tertentu yaitu <i>fee based income</i> yang terdiri dari komisi dan provisi atas penggunaan produk <i>digital banking</i>. Metode penelitian Elia Nasiroh menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik <i>purposive sampling</i>, sedangkan peneliti menggunakan kualitatif dengan teknik deskriptif. Lokasi penelitian pun peneliti hanya pada satu bank yaitu PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor <i>Micro Business Cluster</i> Jember 1 sedangkan Elia Nasiroh pada</p> |

| No | Penulis | Judul | Persamaan | Perbedaan |
|----|---------------|---|---|--|
| | | | | laporan keuangan dari 13 Bank Umum Syariah di Indonesia |
| 5. | Qurrotal Aini | Kontribusi Praktik Gadai Emas Dalam Peningkatan <i>Fee Based Income</i> Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Area Jember | Penelitian Qurrotal Aini dengan peneliti terletak pada fokus penelitian yang sama membahas mengenai penggunaan dari salah satu produk bank yang mampu memberikan peningkatan terhadap <i>fee based income</i> . Dan sama menggunakan pendekatan kualitatif dan teknik pengumpulan data yang sama yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. | Perbedaannya pada jenis produk yang digunakan, dalam penelitian Qurrotal Aini menggunakan produk gadai emas sedangkan peneliti produk <i>digital banking (e-cash)</i> . Lokasi penelitian peneliti berada diPT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor <i>Micro Business Cluster</i> Jember 1 sedangkan Qurrotal Aini pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember. Jenis penelitian pada penelitian Qurrotal Aini menggunakan studi kasus sedangkan peneliti menggunakan <i>Field Research</i> . |

Sumber : diolah dari penelitian terdahulu.

Berdasarkan tabel penelitian terdahulu di atas dapat diketahui beberapa penelitian terdahulu memfokuskan penelitiannya mengenai pengaruh berbagai macam produk *digital banking* terhadap kinerja keuangannya ataupun terhadap pendapatan operasional, pendapatan laba di bank yang diteliti. Adapun beberapa penelitian yang sama mengenai pengaruh produk *digital banking* terhadap *fee based income* namun dengan produk, lokasi, dan jenis penelitian yang berbeda. Dan peneliti lebih menekankan pada peran *digital banking* khususnya produk *electronic cash* dalam meningkatkan *fee based*

income di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1. Dan yang menarik dari penelitian ini bahwa ternyata produk baru *mandiri e-cash* dari PT. Bank Mandiri (persero) Tbk ini mampu memberikan pendapatan *fee based income* dari transaksi-transaksinya. Dan menjadi hal yang menarik bagi lembaga perbankan. Jadi tidak ada penelitian yang sejenis atau tidak ada kajian yang sama dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

B. KAJIAN TEORI

1. *Digital Banking*

a. Pengertian *digital banking*

Perkembangan teknologi informasi menimbulkan evolusi yang mengarah kepada layanan perbankan digital (*digital banking*). Layanan ini bertujuan meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank kepada nasabahnya. Untuk itu, bank perlu mengembangkan strategi bisnis yang mengarah pada layanan perbankan digital.

Layanan perbankan digital atau *digital banking* adalah layanan atau kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik atau digital milik bank, dan/atau melalui media digital milik calon nasabah dan/atau nasabah bank, yang dilakukan secara mandiri. Hal ini memungkinkan calon nasabah dan/atau nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, dan penutupan rekening, termasuk memperoleh informasi lain dan transaksi di luar produk perbankan,

antara lain nasihat keuangan (*financial advisroy*), investasi, transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik (*e-commerce*), dan kebutuhan lainnya dari nasabah bank.¹⁹

Digital banking merupakan layanan perbankan melalui media elektronik yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media eletronik.²⁰ *Digital banking* bisa diartikan sebagai media penghantaran otomatis jasa dan produk bank secara langsung kepada nasabah melalui elektronik. Saluran *digital banking* meliputi sistem yang memungkinkan nasabah bank, baik individu ataupun bisnis, untuk mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis, atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi atau publik, termasuk internet.

Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam industri mengubah fungsi bisnis terutama dalam mendukung pengambilan keputusan yang didasarkan pada informasi yang akurat yang dihasilkan dari teknologi informasi, mendukung efesiensi,²¹ mampu meningkatkan kinerja, dan mendukung inovasi.²² Sebagai contoh keberhasilan perusahaan menggunakan teknologi informasi adalah sukses untuk mempromosikan dalam bentuk iklan secara *online*. Salah satu industri

¹⁹ www.ojk.go.id

²⁰ Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), 113.

²¹ Gupta, K.K. & I. Bansal. *Development of an instrument to measure internet banking service quality in India*. (*Journal of Arts, Science & Commerce*, 3(2), 2012), 11-25.

²² Rod, M., N.J. Ashill, J. Shao, & J. Carruthers. *An examination of the relationship between service quality dimensions, overall internet banking service quality and customer satisfaction*. (*Journal Marketing Intelligence & Planning*, 27(1), 2009), 103-126.

yang melandasi layanan pelanggan dengan teknologi informasi adalah industri perbankan. Manfaat yang dirasakan perbankan dengan pemanfaatan teknologi informasi adalah penyediaan transaksi online, mampu memperluas hubungan pelanggan dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Contoh pemanfaatan teknologi informasi pada industri perbankan seperti ATM, internet, telepon, *mobile banking*.²³

Branchless banking merupakan layanan perbankan yang tidak memerlukan nasabah datang ke kantor cabang bank. Nasabah cukup datang ke agen yang telah bekerja sama dengan perbankan serta secara resmi terdaftar dan dapat melayani transaksi keuangan. Nasabah hanya perlu memiliki HP (tipe apapun) dan *SIM card* aktif untuk mendaftar layanan dan melakukan transaksi keuangan. Layanan Keuangan Tanpa Kantor (*Branchless Banking*) adalah kegiatan jasa layanan sistem pembayaran dan perbankan terbatas yang tidak dilakukan melalui kantor fisik bank, namun dengan jasa Agen Bank Mandiri dan sarana teknologi.

Branchless banking ini terutama dilakukan dengan memanfaatkan tingginya penggunaan telepon genggam, serta kerjasama dengan unit lokal atau agen. Hal tersebut semakin memantapkan kinerja perbankan dalam memberikan layanan kepada nasabah melalui sistem informasi teknologi finansial.²⁴ Senada dengan

²³ Punyani, G., G. Dash, & S. Sharma. *An Assessment of Customers' e-service Quality Perception Through Webqual Scale: A Study on Online banking Services. (International Refereed Research Journal, 6(3), 2015), 106-118.*

²⁴ <https://bank.indonesia.go.id> diakses tanggal 7 Januari 2019.

pendapat di atas, *technology financial* dinilai menjadi faktor penting dalam mendorong inklusi keuangan dan perbankan digital Indonesia. Demikian halnya bahwa teknologi *electronic data processing*, di mana sekarang dikembangkan menjadi teknologi finansial telah banyak membantu bank dalam kecepatan dan akurasi pemrosesan data operasi bisnis dan pemasaran produk mereka.²⁵

Agen Bank Mandiri adalah pihak ketiga yang bekerjasama dengan Bank dan *bertindak* untuk dan atas nama Bank dalam memberikan Layanan Keuangan Tanpa Kantor (*Branchless Banking*). Dengan adanya layanan ini dan kehadiran Agen Bank Mandiri, nasabah memperoleh kemudahan melakukan transaksi sebagai berikut:

- 1) Melakukan pembukaan rekening
- 2) Melakukan penyetoran tunai ke rekening
- 3) Melakukan penarikan tunai dari rekening dan transaksi lainnya.
 - a) Cara Menjadi Agen
 - (1) Memiliki usaha yang telah berjalan minimal 2 (dua) tahun
 - (2) Melengkapi legalitas pendirian dan perijinan usaha berupa Surat Izin Usaha, Tanda Daftar Perusahaan (TDP), dan surat izin usaha lainnya.
 - (3) Merupakan nasabah Bank Mandiri

²⁵ Sutojo, Siswanto. *Manajemen Terapan Bank* (Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 1997).

(4) Pendaftaran dapat dilakukan melalui Unit Mikro Bank Mandiri/Kantor Cabang Bank Mandiri.

b) Produk yang Dipasarkan

Produk yang dipasarkan dalam Layanan Keuangan Tanpa Kantor (*Branchless Banking*) adalah produk mandiri *e-cash* dan produk mandiri SIMAKMUR.

(1) Mandiri *e-cash*

Mandiri *e-cash* adalah uang elektronik berbasis server yang memanfaatkan teknologi aplikasi di handphone dan USSD, atau yang disebut sebagai uang tunai di handphone, yang memungkinkan pemegangnya untuk melakukan transaksi perbankan tanpa harus melakukan pembukaan rekening ke cabang Bank Mandiri.

(2) Mandiri SiMakmur

Mandiri SiMakmur adalah rekening simpanan yang kegiatan jasa layanan keuangannya memanfaatkan sarana teknologi dan informasi, dan pihak ketiga (*Agen Branchless Banking*) yang bekerja sama dengan Bank Mandiri dalam rangka keuangan inklusif.²⁶

Electronic cash (e-cash) adalah salah satu produk *digital banking* PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, yang merupakan uang elektronik berbasis server yang memanfaatkan teknologi aplikasi di

²⁶ Dokumentasi dari PT. Bank Mandiri KCP Jember Wijaya Kusuma.

handphone dan USSD yang memungkinkan pemegangnya untuk melakukan transaksi perbankan tanpa harus melakukan pembukaan rekening ke cabang Bank Mandiri.²⁷ Mandiri (*e-cash*) berbentuk uang elektronik (uang digital) dalam aplikasi di HP yang dijual oleh Agen *Branchless Banking*. Melalui mandiri (*e-cash*), nasabah dapat melakukan transaksi seperti menabung (setor uang dalam HP), cek saldo dan mutasi rekening (berita transaksi), kirim dan terima uang (transfer) antar sesama nasabah, tarik tunai di Agen dan tanpa kartu di ATM, pembelian dan pembayaran. Keuntungan yang bisa didapat yaitu hemat waktu tidak perlu datang ke kantor cabang untuk melakukan transaksi, hemat biaya yaitu hemat ongkos transportasi dan biaya transaksi lebih terjangkau, aman, mudah, cepat, nyaman dan tidak takut kecurian.²⁸

Keunggulan dari produk ini terletak pada pengalaman *social banking* bagi pemegangnya dan merasakan kemudahan dalam penggunaannya.

Mandiri e-cash memiliki tiga karakter kemudahannya itu:

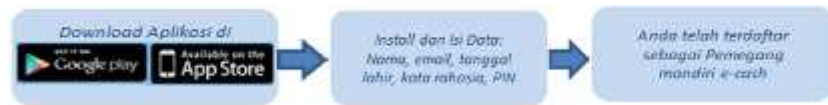
Gampang Dapat, Gampang Isi, dan Gampang Pakai.

1) Gampang Dapat

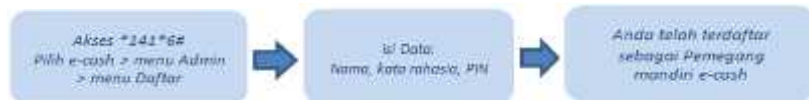
Semua pemilik handphone dapat menjadi pemegang *mandiri e-cash* bagi pemilik *smartphone*, segera download aplikasi mandiri *e-cash* di *App Store* dan *Google Play*.

²⁷ <https://bankmandiri.co.id> di akses tanggal 30 Desember 2018.

²⁸ Dokumentasi di PT. Bank Mandiri KCP Jember Wijaya Kusuma.



Bagi pemilik *featurephone/basic phone*, segera akses ke *141*6#



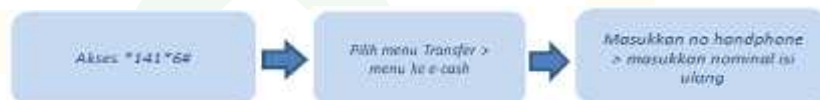
2) Gampang Isi

Kemudahan isi ulang mandiri e-cash dari berbagai channel.

a) Mandiri ATM



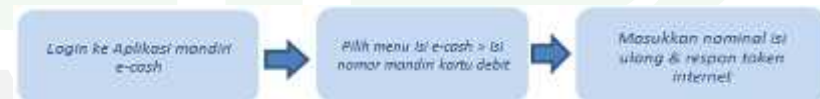
b) Mandiri Sms (*141*6#)



c) Mandiri Internet



d) Mandiri Click Pay



e) Transfer Bank Lain



f) Toko ritel



3) Gampang Pakai

Semua kebutuhan mudah dibayarkan dengan *mandiri*

e-cash.²⁹

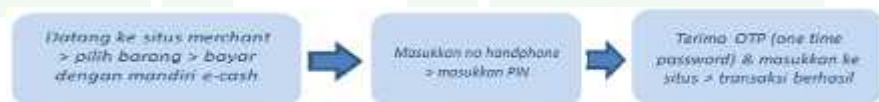
a) Beli Pulsa Telpon / Token PLN



b) Bayar Toko (Physical Store)



c) Belanja Online



d) Transfer



e) Tarik Tunai



²⁹ <http://www.bankmandiri.co.id/article/mandiri-ecash.aspx> diakses tanggal 8 Januari 2019.

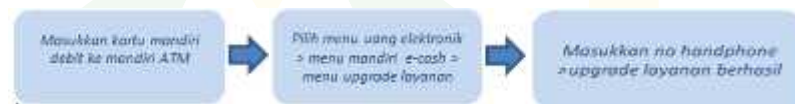
4) Transaksi lainnya

Beberapa transaksi lainnya yang memberikan pengalaman luar biasa.

a) Untuk transfer dan tarik tunai

Pemegang *mandiri e-cash* wajib melakukan *upgrade* layanan dari pemegang *unregistered* ke pemegang *registered*, melalui:

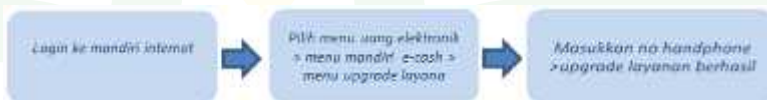
Mandiri ATM



Mandiri Sms (*141*6#)



Mandiri Internet



Cabang Mandiri



Digital banking yang akan diimplementasikan dalam lembaga

perbankan di Indonesia memiliki analisis kelemahan sebagai berikut:

Pertama, membutuhkan koneksi internet yang mendukung, baik dari segi kecepatan akses maupun server yang stabil dalam mengirimkan file data, karena transaksi finansial akan berlangsung dengan lancar ketika akses internet tidak mengalami gangguan. Kedua, timbulnya aksi kejahatan *online* seperti penyadapan, pembobolan, dan

cybercrime dalam transaksi finansial perbankan, membuat masyarakat menjadi ragu untuk melakukan transaksi online, sehingga membuat mereka tetap berharap adanya kantor cabang lembaga perbankan hadir di daerah mereka. Ketiga, tidak semua penyedia jasa layanan teknologi finansial yang memiliki lisensi untuk menjalin kerjasama dengan lembaga perbankan atau melakukan transaksi finansial secara tersistem dan legal, sehingga dimungkinkan terjadinya praktik penyalahgunaan wewenang atau penyimpangan transaksional, yang justru akan merugikan lembaga perbankan itu sendiri. Keempat, ketimpangan akses layanan perbankan karena infrastruktur teknologi komunikasi yang tidak merata antara daerah perkotaan dengan daerah 3T, menyebabkan masyarakat kesulitan melakukan transaksi finansial secara online, sehingga layanan perbankan tidak dapat dirasakan secara maksimal. Kelima, pengetahuan masyarakat akan teknologi finansial yang relatif rendah memungkinkan mereka tidak dapat maksimal dalam mengakses layanan perbankan.³⁰

Digital banking yang akan diimplementasikan dalam lembaga perbankan di Indonesia memiliki analisis peluang yaitu adanya Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang menetapkan regulasi dan pengawasan terhadap transaksi finansial perbankan, sehingga meminimalisasi tindak kriminalitas perbankan dan kekhawatiran

³⁰ Imanuel Adhitya Wulanta Chrismastianto. *Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia*. (Skripsi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pelita Harapan Tangerang, 20,1. 2017), 140-141.

masyarakat untuk menggunakan layanan teknologi finansial yang diselenggarakan oleh lembaga perbankan.³¹

Website bank atau aplikasi *online* yang digunakan seharusnya mengandung informasi yang berkualitas tinggi yakni lengkap, mudah diakses, *terupdate*, akurat, dan aman. Strategi bank dalam layanan *internet banking* termasuk pengembangan layanan terletak pada keamanan, proteksi informasi personal, jaminan, menurunkan lama tunggu aksesibilitas, semua faktor ini dapat meningkatkan kepercayaan diri nasabah. Fasilitas layanan yang dipersepsikan nasabah mengandung unsur kualitas layanan yakni andal, aman, responsif, kemampuan fisik yang baik, dan adanya jaminan. Keandalan *web* menjadi penting, sebab jika *internet banking* sering mengalami kegagalan transaksi maka penggunaan web perbankan bersifat rumit, menghabiskan waktu, dan menimbulkan ketidakpuasan nasabah. Kemampuan *website* bank dapat diakses menggunakan berbagai jenis perangkat teknologi informasi dan komunikasi, dapat diakses dalam kondisi *bandwidth internet* yang rendah merupakan nilai keandalan yang juga dipersepsikan nasabah.³²

b. Jenis-jenis Layanan Perbankan Digital (*digital banking*)

1) *Internet Banking*

Fasilitas layanan perbankan yang bisa diakses melalui jaringan internet. Kegiatan ini sebagai perantara atau penghubung

³¹ Ibid., 140-141

³² Ronny. *Enam Kekuatan Layanan Jasa Internet Banking: Tinjauan Dari Persepsi Nasabah*. (Thesis STIE Perbanas Surabaya Indonesia).

antara nasabah dengan pihak bank. Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan (*financial dan nonfinancial*) melalui komputer yang terhubung dengan jaringan internet diantaranya :

- a) Transfer dana
- b) Informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar
- c) Pembayaran tagihan (misal; kartu kredit, telepon, handphone, listrik)
- d) Pembelian (misal: pulsa isi ulang, tiket pesawat, dll)

2) *Mobile Banking*

Mobile banking merupakan fasilitas di mana nasabah melakukan berbagai transaksi dari cek saldo, transfer, membayar tagihan, atau pembelian sesuatu melalui sarana *smartphone*-nya. Bentuknya bisa melalui SMS maupun aplikasi *mobile banking* yang tersedia (berbasis *Apple, Android, maupun Blackberry*).

Mobile banking juga disebut layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon selular/handphone GSM (*Global for Mobile Communication*) dengan menggunakan SMS (*Short Message Service*). Jenis transaksi *mobile banking*, antara lain :

- a) Transfer dana informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar
- b) Pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, handphone, listrik, asuransi)
- c) Pembelian (pulsa isi ulang, saham)

3) *Phone Banking*

Phone Banking merupakan fasilitas khusus di mana nasabah bisa memeriksa saldo dana, melakukan transfer, dan pembayaran melalui sarana telepon. Beberapa hal yang perlu diperlukan untuk keamanan dalam melakukan transaksi melalui *phone banking* adalah :

- a) Wajib mengamankan PIN phone banking
- b) Bebas membuat PIN sendiri. Jika merasa diketahui oleh orang lain, segera lakukan penggantian PIN.

Jenis transaksi *phone banking*, antara lain:

- a) Transfer dana
- b) Informasi saldo, mutasi rekening
- c) Pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, handphone, listrik, asuransi)
- d) Pembelian (pulsa isi ulang)

4) *SMS Banking*

SMS Banking adalah layanan informasi perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler/handphone dengan menggunakan media SMS (*Short Message Service*).

Jenis transaksi melalui *SMS Banking*, antara lain:

- a) Transfer dana
- b) Informasi saldo, mutasi rekening
- c) Pembayaran (kartu kredit)

d) Pembelian (pulsa isi ulang)

5) **ATM**

ATM merupakan fasilitas di mana nasabah bisa menarik dana tabungan atau gironya dengan kartu ATM melalui jaringan ATM bank dan jaringan ATM yang terafiliasi dengan bank baik dalam maupun luar negeri.

6) **EDC**

EDC merupakan mesin penggesek kartu debit atau kredit di tempat merchant ketika ada *customer* yang melakukan pembelian dengan pembayaran melalui kartu debit atau kartu kredit. Mesin ini berfungsi sebagai mesin pengumpul data transaksi dana bagi *merchant*.

7) **Uang Elektronik**

Uang Elektronik merupakan produk terbaru di mana seseorang bisa bertransaksi walaupun tidak memiliki rekening di bank, siapa pun bisa bertransaksi mengambil uang dari ATM tanpa menggunakan kartu ATM, tetapi hanya menggunakan telepon genggamnya.

8) **Prepaid/kartu Prabayar**

Nama lain dari *electronic money*, semacam *prepaid*, di mana nasabah dapat melakukan proses pembayaran untuk transaksi tertentu di berbagai *merchant* yang bekerjasama dengan pihak bank. (misal: mini market, toll, transportasi umum, SPBU,

dan lainnya). Nasabah diberikan semacam kartu yang bisa diisi ulang saldonya.

9) *Cash Deposit Machine (CDM)*

Merupakan mesin setoran yang tersedia di mesin ATM. Nasabah dapat melakukan penyetoran tunai ke rekening dananya langsung ke dalam mesin setoran tanpa harus melalui teller.

10) *House to house*

Disebut juga dengan *Unified Bill Payment*, merupakan fasilitas yang bisa dimanfaatkan oleh nasabah perusahaan atau institusi tertentu untuk menampung dana setoran, contohnya pembayaran uang kuliah mahasiswa, pembayaran tagihan listrik, air, telepon atau pajak dan iuran tertentu dari customer.

11) *Payroll*

Merupakan fasilitas pembayaran gaji yang masuk langsung ke rekening pegawai setiap bulan atau waktu yang telah ditentukan.

12) *E-Commerce*

E-commerce adalah layanan penerimaan pembayaran atas transaksi yang dilakukan oleh pengguna pada *merchant* yang melakukan penjualan secara online.

13) *Branchless Banking*

Layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif (*Laku Pandai*) adalah program Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk penyediaan layanan perbankan atau layanan

keuangan lainnya melalui kerjasama dengan pihak lain (agen bank), dan didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi. Sehingga, masyarakat di pedesaan bisa bertransaksi melalui agen bank ini tanpa harus datang ke kantor. Misalnya seperti *Mandiri Branchless Banking, BRILink, LAKU, Agen46, BTPN Wow*.³³

14) Fasilitas Online

Jasa perbankan luar negeri, meliputi :

- a) *Money market* yaitu kegiatan yang bersifat abstrak (tidak ada transaksi tunai), yang dapat dipinjam atau dipinjamkan dalam jangka pendek (maksimal sampai dengan dua minggu). Dan dikenakan bunga.
- b) *Forex* yaitu kegiatan *foreign exchange* dalam melakukan pertukaran atau jual beli mata uang asing atau valas.
- c) *Custodian Service* yaitu layanan terpadu atas kegiatan transaksi efek yang dilakukan nasabah yang meliputi layanan penyimpanan, transaksi, dan informasi.
- d) Layanan *broker* yaitu layanan jasa bank yang diberikan kepada nasabah untuk melakukan jual beli saham, obligasi, sertifikat reksadana dan surat berharga lainnya di bursa efek.
- e) *Gold card* yaitu kartu kredit yang dikeluarkan bank dengan bekerjasama dengan penerbit kartu kredit di luar negeri.³⁴

³³ Ibid., 113-116 dan 177-178

³⁴ Lasmi, Mia Wardiah, *Dasar-dasar perbankan*. (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2013), 22.

Serta produk turunan lainnya yang kemungkinan masih akan berkembang sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan nasabah.

2. *Fee Based Income*

a. *Pengertian Fee based income*

Fee based income adalah keuntungan yang didapat dari transaksi yang diberikan dalam jasa-jasa bank lainnya selain *spread based* (selisih antara bunga simpanan dengan bunga pinjaman).³⁵

Fee based income sering disebut sebagai *non interest income*, yaitu sumber pendapatan bank selain pendapatan kredit dan securitas. Menurut SKAPI atau Standar Khusus Akuntansi Perbankan Indonesia, pendapatan *fee based* adalah imbalan yang diperoleh bank dari pemberian komitmen dan jasa-jasa lain diluar hasil yang diperoleh bank dari penanaman aktiva produktif, seperti kredit dan surat berharga. Dalam hal ini komisi dan provisi kredit dianggap sebagai hasil dari penanaman aktiva produktif sehingga tidak termasuk dalam *fee based income*.³⁶

b. *Jenis-jenis Fee Based Income*

Pada instansi bank, jasa merupakan kegiatan yang sangat penting digalakkan karena meningkatkan ROA (*Return of Asset*) dan ROE (*Return of Equity*) bank. Filosofinya adalah bank memperoleh

³⁵ Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Rajawali Press, 2015), 27.

³⁶ Pebriani Utamaningsih dan Lana Sularto "Pengaruh Transaksi Electronic Banking terhadap *fee based income* pada PT. Bank CIMB Niaga, Tbk", (Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi, Universitas Gunadarma, 2015), 188.

tambahan pendapatan dari pelayanan bank, bukannya dari *exposur* pembiayaan. Dengan demikian tidak akan menambah posisi aset, hanya menambah pendapatan bank di laporan laba rugi. Karena *returnnya* naik sementara aset tetap, maka ROA menjadi naik. Hal inilah yang menarik bagi sebagian besar bank nasional.

Perolehan keuntungan dari jasa-jasa bank lainnya ini masih relatif kecil namun mengandung unsur suatu kepastian. Di sisi lain risiko kerugian dari jasa-jasa bank ini lebih kecil dibandingkan dengan risiko dalam pemberian fasilitas kredit. Sedangkan peranannya sangat besar dalam memperlancar transaksi simpanan dan pinjaman.³⁷

Adapun keuntungan yang diperoleh dari jasa-jasa bank lainnya dalam bentuk:

1) Biaya administrasi

Biaya administrasi dikenakan untuk jasa-jasa yang memerlukan administrasi tertentu. Pembebanan biaya administrasi biasanya dikenakan untuk pengelolaan suatu fasilitas tertentu. Seperti biaya administrasi simpanan, biaya administrasi pembiayaan dan biaya administrasi lainnya.

2) Biaya kirim/*transfer*

Biaya kirim diperoleh dari jasa pengiriman uang (*transfer*), baik dalam negeri maupun luar negeri.

³⁷ Sunarto, Zulkifli, Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syari'ah (Jakarta: Zikrul Hakim, 2003), 2.

3) Biaya tagih

Biaya tagih merupakan jasa yang dikenakan untuk menagihkan dokumen-dokumen milik nasabahnya, seperti *inkaso* dan jasa *kliring*. Biaya tagih ini dilakukan baik untuk tagihan dokumen dalam negeri maupun luar negeri.

4) Biaya provisi dan komisi

Biaya provisi dan komisi biasanya dibebankan kepada jasa kredit dan jasa transfer serta jasa-jasa atas bantuan bank terhadap suatu fasilitas perbankan. Besarnya jasa provisi dan komisi tergantung dari jasa yang diberikan serta status nasabah yang bersangkutan.

5) Biaya sewa

Jasa sewa yang dikenakan kepada nasabah yang menggunakan jasa *safe deposit box* dan jangka waktu yang digunakan.

6) Biaya iuran

Jasa sewa yang diperoleh dari jasa pelayanan *bank card* atau kartu kredit, di mana kepada setiap pemegang kartu dikenakan biaya iuran.

7) Biaya lainnya

Besar kecilnya penerapan biaya-biaya di atas terhadap nasabahnya tergantung dari banknya. Masing-masing bank dapat menggunakan metode tertentu, misalnya jangkauan wilayah untuk

biaya kirim dan biaya tagih, jangka waktu untuk sewa dan iuran serta jumlah uang untuk biaya administrasi serta biaya provisi dan komisi.³⁸

c. Dasar Hukum dan Hukum Islam mengenai *Fee Based Income*

Sesuai dengan kebijakan Bank Indonesia yang terkait dengan *fee based income*, maka fatwa yang terkait adalah sebagai berikut:

- 1) Fatwa DSN (Dewan Syariah Nasional) - MUI (Majelis Ulama Indonesia) No. 44/DSN-MUI/VII/2004 tentang pembiayaan multijasa. Pembiayaan multijasa hukumnya boleh (*jaiz*) dengan menggunakan akad *ijarah* atau *kafalah* seperti pendapat ulama Shafi'iyah yang menyatakan. "Akad atas suatu kemanfaatan yang mengandung maksud tertentu dan mubah, serta menerima imbalan dengan penggantian tertentu".

Hal tersebut dijadikan dasar diperbolehkannya *ijarah*, sesuai dengan QS. Al-Zukhruf (43): 32

أَهُمْ يَقْسِمُونَ رَحْمَتَ رَبِّكَ ۗ نَحْنُ قَسَمْنَا بَيْنَهُمْ مَعِيشَتَهُمْ فِي الْحَيَاةِ
الدُّنْيَا ۗ وَرَفَعْنَا بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِيَتَّخِذَ بَعْضُهُمْ
بَعْضًا سُخْرِيًّا ۗ وَرَحْمَتُ رَبِّكَ خَيْرٌ مِّمَّا يَجْمَعُونَ ﴿٣٢﴾

Artinya: "Apakah mereka yang membagi rahmat Tuhanmu? Kami lah yang menentukan penghidupan mereka dalam kehidupan dunia, dan Kami telah meninggikan sebagian mereka atas sebagian yang lain beberapa derajat, agar sebagian mereka dapat memanfaatkan sebagian yang

³⁸ Sunarto, Zulkifli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syari'ah* (Jakarta: Zikrul Hakim, 2003), 2.

lain. Dan rahmat Tuhanmu lebih baik apa yang mereka kumpulkan.”³⁹

Bentuk pembiayaan ini terkait dengan pelayanan umum seperti pembayaran telepon, pembayaran pajak, pembayaran uang kuliah, pembayaran deviden, pembayaran gaji, pembayaran bonus, pembayaran air, hadiah dan lainnya.

- 2) Peraturan Bank Indonesia No: 7/46/PBI/14 November 2005, tentang akad penghimpunan dana bagi bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah. Yaitu pada pasal 17 yang isinya:

“Kegiatan penyaluran dan dalam bentuk pembiayaan berdasarkan *ijarah* untuk transaksi multijasa berlaku persyaratan paling kurang sebagai berikut:

- a) Bank dapat menggunakan akad *ijarah* untuk transaksi multijasa dalam jasa keuangan antara lain dalam bentuk pelayanan pendidikan, kesehatan, ketenagakerjaan dan kepariwisataan
- b) Dalam pembiayaan kepada nasabah yang menggunakan akad *ijarah* untuk transaksi multijasa, bank dapat memperoleh imbalan jasa (*ujrah*) atau *fee*, dalam hadis riwayat Ibn Majjah dijelaskan mengenai ketentuan pembayaran upah sebagai berikut:

أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرْفُهُ

³⁹ Departemen Agama RI, al-Quran: Terjemah Per-kata, 491.

Artinya: “Berikanlah upah pekerja sebelum keringatnya kering.” (HR. Ibn Majjah).⁴⁰

- c) Besarnya *ujrah* atau *fee* harus disepakati di awal dan dinyatakan dalam bentuk nominal, bukan bentuk *prosentase*.

Hal tersebut sesuai dengan dalil berikut ini, di mana kesepakatan upah harus didahulukan sebelum pekerjaan dilakukan.

مَنْ أَسْتَأْجَرَ جَرَ أَجِيرٌ فَلْيَعْمَلْ أَرَهُ

Artinya: “Barang siapa yang meminta untuk menjadi buruh, beritahukan upahnya.”⁴¹

Bentuk kebijakan perundang-undangan yang diberlakukan Bank Indonesia sebagai bank sentral, berfungsi untuk memperkuat aturan-aturan yang telah ada sehingga mempunyai kekuatan hukum yang tetap dan demi keberlangsungan sistem perbankan syariah ke arah yang lebih baik.

Hal tersebut sesuai dengan isi dalam Al-Qur’an, yaitu QS. Al-Ra’d (13):11.

... إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ...

Artinya:... *Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri ...*⁴²

⁴⁰ Abu Muhammad, *Sunan Ibn Majjah*, Juz II, bag. 2443.

⁴¹ Abu Ishaq, *al-Muhadhdhab*, Juz II, 25.

⁴² Departemen Agama RI, *al-Quran: Terjemah Per-kata*, 250.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan, yaitu cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan.

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian adalah semua kegiatan pencarian, penyelidikan dan percobaan secara alamiah dalam suatu bidang tertentu, untuk mendapatkan fakta-fakta atau prinsip baru yang bertujuan untuk mendapatkan pengertian baru dan menaikkan tingkat ilmu serta teknologi. Pendekatan yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada *quality* atau hal yang terpenting dari sifat suatu barang atau jasa. Hal terpenting dari suatu barang atau jasa berupa kejadian/fenomena/gejala sosial adalah makna dari kejadian tersebut yang dapat dijadikan pelajaran berharga bagi suatu pengembangan konsep teori. Jangan sampai suatu yang berharga tersebut berlalu bersama waktu tanpa meninggalkan manfaat. Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *field research*. *Field research* atau penelitian lapangan merupakan penelitian kualitatif di mana peneliti menonton dan berpartisipasi secara langsung dalam penelitian skala sosial kecil dan

menonton budaya lokal.⁴³ Adapun pengertian lain bahwa *Field research* adalah penelitian di mana data diperoleh dari lapangan secara langsung dari sumbernya, sehingga sumber data dalam penelitian lapangan adalah sumber primer.⁴⁴

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat di mana penelitian akan dilakukan, beserta jalan dan kotanya. Lokasi penelitian tersebut merupakan tempat penelitian yang diharapkan mampu memberikan informasi yang peneliti butuhkan dalam penelitian yang diangkat. Adapun lokasi penelitian berada di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1. Alasan peneliti memilih PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 karena bank tersebut memiliki berbagai produk *digital banking* salah satunya adalah *electronic cash (e-cash)* dan memiliki pendapatan *fee based income* per tahunnya yang menunjukkan kenaikan dari tahun 2014 hingga tahun 2018. Dan produk *digital banking* milik PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk ini menjadi produk *digital banking* yang paling digemari oleh masyarakat. Dan menjadi peringkat nomor satu dibandingkan dengan bank lainnya.⁴⁵

Dan pada tanggal 21 Maret 2017 PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk meluncurkan aplikasi Mandiri *Online* bagi pengguna *smartphone* yang dapat

⁴³ Ernawati Koto, dkk., "Penelitian Lapangan (*Field research*). (Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Magister Ilmu Komunikasi. Universitas Sumatera Utara, 2016).

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2017), 14.

⁴⁵ Ratna Sundari, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri KCP Jember Wijaya Kusuma, 19 Desember 2018.

diunduh di *Google Play* atau *App Store*, aplikasi ini berisi fitur layanan dan produk perbankan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk secara *online*.⁴⁶

Di mana PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 juga memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menjadi Agen Mandiri dari beberapa produk *digital banking* seperti *E-Cash*, *Branchless Banking*, EDC, dan lainnya. PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 sedang menggencarkan produk *digital banking (e-cash)* melalui *customer service*, *Sales Representative Branchless Banking* dan beberapa programnya yaitu Agen Mandiri untuk meningkatkan penggunaan *digital banking (e-cash)*. Jadi, Agen Mandiri tersebut bisa melayani dan mendapatkan *fee* dari pendapatan menjadi Agen Mandiri (*e-cash*) PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 sehingga bank mempunyai *marketshare* yang luas hingga ke pelosok terhadap produk *digital banking (e-cash)* dan bank tersebut memiliki pendapatan *fee based income* atas transaksi yang dilakukan oleh nasabah kepada agen mandiri.⁴⁷

Selain alasan tersebut, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, juga memiliki kelebihan tersendiri yaitu mendapatkan penghargaan dan sertifikasi yaitu sebagai bank mitra BPJS Ketenagakerjaan terbaik tahun 2017 yang telah kerjasama dengan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk dalam penggunaan produk *e-cash*. Dan juga mendapatkan penghargaan 10 kali berturut-turut *Best*

⁴⁶ Annual report PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, tahun 2017 dapat diakses di www.bankmandiri.co.id

⁴⁷ Ristha Carolina, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri KCP Jember Wijaya Kusuma, 10 Desember 2018.

Banking Service Excellence dan berbagai produk seperti 1st Place terbaik *e-channel*, 1st terbaik *phone banking*, 1st *mobile banking*, 1st terbaik *internet banking*, 1st terbaik *SMS banking*. Selain penghargaan dari kantor pusatnya, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 juga memiliki penghargaan atas produk *e-cash* yaitu juara 1 nasional *e-cash* terbaik dan terbanyak memiliki agen mandiri dibandingkan dengan bank lain dan kantor cabang lain. Juara 3 se-Jember produk *si makmur* yang sistemnya sama dengan *e-cash*.⁴⁸

Dari semua penghargaan ini tentunya diciptakan oleh kantor-kantor cabangnya, sehingga memberikan penghargaan yang baik bagi bank pusat. PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 juga telah dikenal oleh masyarakat Jember, letaknya yang sangat strategis berada di jantung Kota Jember, sehingga mempermudah akses bagi masyarakat.

C. Subjek Penelitian

Dalam menentukan subjek penelitian, peneliti menggunakan teknik *purposive* di mana seorang peneliti menentukan subjek sesuai tujuan. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif menurut Lofland adalah kata-kata, tindakan, selebihnya adalah tambahan seperti dokumen dan lain-lain.⁴⁹

Subyek penelitian dalam penelitian ini antara lain:

1. Saudara Ristha Carolina selaku *Sales Representative Branchless Banking (SRBB)* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1.

⁴⁸ Ristha Carolina, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri KCP Jember Wijaya Kusuma, 12 Januari 2019.

⁴⁹ J. Meleong Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011), 157.

2. Saudara Ratna Sundari selaku *Sales Representative Branchless Banking (SRBB)* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1.
3. Bapak Hisbullah Huda selaku *Sales Representative Branchless Banking (SRBB)* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1.
4. Ibu Gita selaku *Cluster Admin Branchless Banking (CABB)* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1.
5. Bapak Edy sebagai Agen Mandiri *Live (e-cash)* PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 di Pondok Pesantren Mahasiswa *Entrepreneur* Nuris 2 Jember.
6. Bapak Syamsul sebagai Agen Mandiri *Live (e-cash)* PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 di Ledokombo.
7. Saudara Aisyah sebagai nasabah dari Agen Mandiri Bapak Edy di Pondok Pesantren Mahasiswa *Entrepreneur* Nuris 2 Jember.
8. Saudara Marwina sebagai nasabah dari Agen Mandiri Bapak Edy di Pondok Pesantren Mahasiswa *Entrepreneur* Nuris 2 Jember.

D. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan suatu hal yang sangat penting dalam penelitian karena metode ini merupakan strategi untuk mendapatkan data yang diperlukan.⁵⁰

⁵⁰ Suwandi Basrowi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), 93.

1. Observasi

Sutrisno Hadi mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.⁵¹ Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi terus terang atau tersamar. Dalam hal ini, peneliti dalam melakukan pengumpulan data terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian.⁵² Di mana peneliti mengetahui kondisi riil yang terjadi di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 dan survey lapangan ke agen-agen mandiri di Panti, Kaliurang, dan Ledokombo bersama dengan Ristha Carolina untuk mendapatkan data dan informasi sebagai dasar analisis sehingga memberikan data yang akurat mengenai peran *digital banking (e-cash)* dalam meningkatkan *fee based income* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) sebagai pengaju atau pemberi

⁵¹ Djam'an satori, Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 104.

⁵² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*, 459.

pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) sebagai pemberi jawaban atas pertanyaan itu.⁵³

Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara semi-struktur (*Semistruktur Interview*). Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang di ajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya.⁵⁴ Disini peneliti akan mewawancarai informan beberapa hal sesuai dengan jabatan informan :

- a. Wawancara dengan Ristha Carolina selaku SRBB yaitu informasi mengenai gambaran bagaimana peran *digital banking (e-cash)* mampu memberikan *fee based income* bagi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1.
- b. Wawancara dengan Ratna Sundari selaku SRBB yaitu informasi tentang kendala peran mengenai produk ini dalam memberikan *fee based income* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1.
- c. Wawancara dengan Hisbullah Huda selaku SRBB yaitu informasi mengenai solusi peran mengenai produk ini dalam memberikan *fee based income* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1.
- d. Wawancara dengan Gita selaku CABB yaitu informasi tentang jumlah transaksi, jumlah agen dan distribusi agen *digital banking*

⁵³ Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, 127.

⁵⁴ *Ibid.*, 233.

(*electronic cash*) di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1.

- e. Wawancara dengan Bapak Syamsul, Bapak Edy dan Agen-agen Mandiri mengenai mekanisme, peran, kendala, solusi mandiri e-cash.
- f. Wawancara dengan Aisyah dan Marwina selaku nasabah mandiri e-cash yaitu informasi mengenai bagaimana keuntungan, peran, kendala, dan solusi yang dirasakan oleh nasabah.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, surat kabar, majalah, notulen, dan sebagainya.⁵⁵ Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dengan demikian jelas yang dimaksud metode dokumentasi adalah metode yang digunakan oleh peneliti untuk mencari data-data yang sudah didokumentasikan. Adapun hal yang diperoleh dari metode dokumentasi yaitu:

- a. Foto-foto terkait aktifitas penelitian.
- b. Profil PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1.
- c. Visi dan Misi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1.
- d. Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1.

⁵⁵ Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010), 274.

- e. Memperoleh informasi tentang seberapa besar *fee based income* yang didapat dan jumlah banyaknya transaksi atas penggunaan produk *digital banking (e-cash)* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1.
- f. Memperoleh informasi mengenai peran *digital banking (e-cash)* dalam meningkatkan *fee based income* pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1.

E. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah difahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.⁵⁶

Tahap tahap analisis data diantaranya:

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci, untuk itu perlu segera dilakukan analisis data. Data yang sudah direduksi data akan lebih memudahkan peneliti mengumpulkan data berikutnya.

⁵⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*, 481.

2. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan dan hubungan antar kategori.

3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Penarikan kesimpulan atau verifikasi hanyalah sebagian dari suatu kegiatan konfigurasi yang utuh. Kesimpulan juga di verifikasi selama penelitian berlangsung. Makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekokohannya dan kecocokannya yakni yang merupakan validitasnya.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif, dalam hal ini peneliti berusaha untuk menggambarkan atau mendeskripsikan suatu fenomena, peristiwa, gejala dengan menggunakan data yang telah terkumpul mengenai peran *digital banking (e-cash)* dalam meningkatkan *fee based income* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1. Maka dari itu, data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi digambarkan dalam bentuk kata-kata atau kalimat, bukan dalam bentuk angka-angka statistik atau presentase seperti penelitian kuantitatif.

F. Keabsahan Data

Bagian ini memuat bagaimana usaha-usaha yang hendak dilakukan peneliti untuk memperoleh keabsahan data-data temuan di lapangan. Agar diperoleh temuan yang absah, maka perlu diteliti kredibilitasnya dengan menggunakan teknik-teknik keabsahan data seperti perpanjangan kehadiran

peneliti dilapangan, observasi secara lebih mendalam, *triangulasi* (menggunakan beberapa sumber, metode, peneliti, teori), dan mengecek kredibilitas atau kesesuaian hasil dengan berbagai teknik pengumpulan data dari berbagai sumber.⁵⁷

Dalam penelitian ini, uji keabsahan data yang digunakan adalah *triangulasi sumber* yaitu untuk mendapatkan data dan menguji kredibilitas data dari sumber yang berbeda dengan teknik yang sama. Dari sumber-sumber tersebut, tidak bisa dirata-ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi dideskripsikan, dikategorikan, mana pandangan yang sama serta yang berbeda, dan spesifik dari tiga sumber tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya mengecek kredibilitas data terhadap sumber data tersebut.⁵⁸ Hal itu dapat dicapai dengan jalan :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data dari wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang yang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.⁵⁹

⁵⁷ Babun, Suharto, dkk, *Pedoman Penlisan Karya Ilmiah* (Jember : IAIN Jember Press, 2015), 47.

⁵⁸ Sugiono, *Metode Penelitian*, 373.

⁵⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 337.

G. Tahap-Tahap Penelitian

Ada beberapa tahapan penelitian tahap-tahap penelitian ini terdiri atas tahap pra-lapangan, tahap pelaksanaan lapangan dan tahap analisis data.

1. Tahap pra-lapangan

- a. Menentukan lokasi penelitian yaitu di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1.
- b. Memilih informan dan mempersiapkan pedoman wawancara atau pertanyaan yaitu di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1.

2. Tahap Pelaksanaan lapangan

Pada tahap ini peneliti mengadakan wawancara dengan melibatkan beberapa informan untuk memperoleh data antara lain adalah *Sales Representative Branchless Banking (SRBB)*, *Cluster Admin Branchless Banking (CABB)*, Ajen Mandiri *Live*, dan nasabah mandiri *e-cash* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1. Dan melakukan observasi dan dokumentasi mengenai penelitian tersebut.

3. Tahap Penyelesaian

Tahap penyelesaian merupakan tahap yang paling akhir dari sebuah penelitian. Pada tahap ini, peneliti menyusun data yang telah dianalisis dan disimpulkan dalam bentuk karya ilmiah yang berlaku di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

1. Sejarah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Banking*

Cluster Jember 1

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, (selanjutnya disebut “Bank Mandiri” atau “Perseroan”) didirikan pada tanggal 2 Oktober 1998 di Negara Indonesia dengan akta notaris Sutjipto, S.H., No. 10, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 75 Tahun 1998 tanggal 1 Oktober 1998. Akta pendirian telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia berdasarkan Surat Keputusan No. C2- 16561.HT.01.TH.98 tanggal 2 Oktober 1998, serta diumumkan pada Tambahan No. 6859 dalam Berita Negara Indonesia No. 97 tanggal 4 Desember 1998.

Bank Mandiri didirikan melalui penggabungan usaha PT. Bank Bumi Daya (Persero) (“BBD”), PT. Bank Dagang Negara (Persero) (“BDN”), PT. Bank Ekspor Impor Indonesia (Persero) (“Bank Exim”) dan PT. Bank Pembangunan Indonesia (Persero) (“Bapindo”) (selanjutnya secara bersama-sama disebut (“Bank Peserta Penggabungan”). Berdasarkan Pasal 3 Anggaran Dasar Bank Mandiri, ruang lingkup kegiatan Bank Mandiri adalah melakukan usaha di bidang perbankan sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Bank Mandiri mulai beroperasi pada tanggal 1 Agustus 1999.

Anggaran Dasar Bank Mandiri telah mengalami beberapa kali perubahan, sebagaimana terakhir berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa No. 36, tanggal 24 Agustus 2017, yang dibuat di hadapan Ashoya Ratam SH, Mkn, Notaris di Jakarta Selatan, sehubungan dengan pelaksanaan pemecahan nilai nominal saham (*stock split*). Perubahan tersebut telah diberitahukan kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sebagaimana ternyata dalam Surat No. AHU-AH.01.03-0166888 perihal Penerimaan Pemberitahuan Perubahan Anggaran Dasar Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Bank Mandiri Tbk., tanggal 29 Agustus 2017, serta terdaftar pada Daftar Perseroan No. AHU-0107350.Ah.01.11 Tahun 2017, tanggal 29 Agustus 2017.⁶⁰

Pada bulan Juli 1999 Bank Mandiri didirikan melalui pengalihan hampir seluruh Saham Pemerintah Republik Indonesia yaitu PT. Bank Bumi Data (Persero), PT. Bank Dagang Negara (Persero), PT. Bank Ekspor Indonesia (Persero), dan PT. Pembangunan Indonesia dan Setoran Tunai Pemerintah. Bank Dagang Negara (BDN) merupakan salah satu bank tertua di Indonesia. Sebelumnya Bank Dagang Negara (BDN) dikenal sebagai *Nederlanchsch Indische Escompto Maaatschappij* yang didirikan di Batavia (Jakarta) pada tahun 1957. Pada tahun 1949 namanya berubah menjadi *Escomptobank NV*. Selanjutnya pada tahun 1960 *Escomptobank* di nasionalisasi dan berubah menjadi Bank Dagang Negara

⁶⁰ <https://www.bankmandiri.co.id/sejarah> di akses pada 31 Desember 2018.

(BDN), sebuah bank pemerintah yang membiayai sektor industri dan pertambangan.

Bank Bumi Daya (BDD) didirikan melalui suatu proses panjang yang bermula dari sebuah perusahaan Belanda, *De Nationale Handelsbank NV*, menjadi Bank Umum Negara pada tahun 1959. Pada tahun 1964 *Chartered Bank* (sebelumnya adalah bank milik Inggris) juga dinasionalisasi, dan Bank Umum Negara diberi hak untuk melanjutkan operasi tersebut. Pada tahun 1965, Bank Umum Negara digabung ke dalam Bank Negara Indonesia Unit IV beralih menjadi Bank Bumi Daya.

Bank Ekspor Impor Indonesia (Bank Exim) berawal dari perusahaan dagang Belanda NV, *Nederlanche Handels Maaatschappij* yang didirikan pada tahun 1870. Pemerintah Indonesia menasionalkan perusahaan ini pada tahun 1960, dan selanjutnya pada tahun 1965. Bank Umum Negara Indonesia Unit II dipecah menjadi dua unit, salah satunya adalah Bank Negara Indonesia Unit II Divisi Expor-Impor, yang akhirnya menjadi Bank Exim, Bank Pemerintah yang membiayai kegiatan ekspor dan impor.⁶¹

Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo) berawal dari Bank Industri Negara (BIN), sebuah Bank Industri yang didirikan pada tahun 1951. Misi Bank Industri Negara (BIN) adalah mendukung pengembangan sektor-sektor ekonomi tertentu, khususnya perkebunan, industri, dan pertambangan. Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo) ditugaskan untuk

⁶¹ <https://www.bankmandiri.co.id/sejarah> di akses tanggal 31 Desember 2018.

membantu pembangunan nasional melalui pembiayaan jangka menengah dan jangka panjang pada sektor manufaktur, transportasi dan pariwisata.

Keputusan pemerintah Republik Indonesia untuk melakukan merger atau penggabungan keempat bank tersebut diatas disebabkan karena terjadinya krisis ekonomi regional sejak 1997 yang menyebabkan perlunya pembenahan sektor perbankan Indonesia. Untuk itu Pemerintah Republik Indonesia dengan bantuan *International Monetary Fund (IMF)*, Bank Dunia, *Asia Development Bank (ADB)* telah menetapkan kebijaksanaan dan program rekapitalasi serta restrukturisasi bank umum baik bank swasta maupun pemerintah. Upaya restrukturisasi dilakukan secara menyeluruh baik berupa perbaikan kualitas aktiva produktif maupun peningkatan efisiensi antara lain melalui pembenahan organisasi, sistem dan sumber daya manusia, penyempurnaan teknologi, serta peningkatan pelayanan kepada nasabah yang merupakan langkah penting yang memungkinkan dunia perbankan untuk membantu pemulihan dunia perbankan Indonesia dan pada umumnya perbaikan ekonomi Indonesia.

Dengan dilakukannya restrukturisasi atas penggabungan bank ke dalam PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, maka PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk mempunyai organisasi dan sistem yang lebih efisien serta sumber daya manusia yang profesional dan produktif.

Dalam pelaksanaan merger bank-bank tersebut ke dalam PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk terdapat beberapa prinsip yaitu :

- a. Sebelum melihat keadaan kapasitas Bank Mandiri, terlebih dahulu dilakukan restrukturisasi bank bergabung.
- b. PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk akan menjadi bank kokoh dan berdaya saing tinggi.
- c. Pelaksanaan restrukturisasi kapitalisasi dan merger dilakukan dengan jadwal yang jelas, sehingga dapat dilakukan pemantauan secara seksama atas pelaksanaannya.

Kemudian didirikan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk berdasarkan ketetapan 53:

- a. Undang-Undang Republik Indonesia No. 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas.
- b. Undang-Undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan dan Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang- Undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- c. Peraturan yang berlaku bagi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Perusahaan Perseroan (PT Persero).
- d. Akta No. 10 tanggal 2 Oktober 1998 dari Soetjipto, S.H. notaris di Jakarta tentang pendirian dan anggaran dasar PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk merger PT. Bank Bumi Daya, PT. Bank Dagang Negara, PT Bank Pembangunan Indonesia PT. Bank Expor Impor ke dalam PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.

e. Akta No. 100 tanggal 24 Juli 1999 dari Soetjipto, S.H. notaris di Jakarta tentang merger PT Bank Bumi Daya, PT Bank Dagang Negara, PT Bank Pembangunan Indonesia, PT. Bank Expor Impor ke dalam PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Pendirian PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dilakukan atas seluruh saham pemerintah Republik Indonesia dalam masing-masing bank bergabung serta penyeteroran sejumlah uang tunai sebagai pembayaran atas modal pendirian PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.⁶²

Untuk pimpinan PT. Bank Mandiri KCP Jember Wijaya Kusuma saat ini adalah Tita Mardwiana dan Bapak Yunus Mulia Siregar sebagai *Area Head*. Sedangkan Bapak Anas Syafirin di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster Jember 1* sebagai *Micro Business Cluster Manager*.

2. Tujuan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk

Turut melaksanakan dan menunjang kebijaksanaan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya, khususnya di bidang perbankan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.⁶³

3. Strategi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk

a. Menyelesaikan permasalahan kredit bermasalah *Non performing Loan (NPL)* dan mealkukan konsolidasai bisnis *Corporate Banking*.

⁶² <https://www.bankmandiri.co.id/sejarah> di akses tanggal 31 Desember 2018.

⁶³ <https://www.bankmandiri.co.id/tujuan> di akses tanggal 16 Mei 2018.

- b. Memperbaiki *image* perusahaan, meningkatkan penerapan *Good Corporate Governance* dan memperkuat kapabilitas.
- c. Melanjutkan pengembangan bisnis pada seluruh segmen yang telah ditetapkan.
- d. Meningkatkan efisiensi operasional.
- e. Meningkatkan *profesionalisme* Sumber Daya Manusia (SDM) melalui penerapan *Corporate Values, Performance Culture, Sales dan Risk Culture*.⁶⁴

4. Visi dan Misi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk

Adapun Visi dan Misi dari PT. Bank Mandiri sebagai berikut :

a. Visi Bank Mandiri

Menjadi Lembaga Keuangan Indonesia yang paling di kagumi

dan selalu progresif.

b. Misi Bank Mandiri

- 1) Berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar.
- 2) Mengembangkan sumber daya manusia profesional.
- 3) Memberi keuntungan yang maksimal bagi *stakeholders*.
- 4) Melaksanakan manajemen terbuka.
- 5) Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan.⁶⁵

⁶⁴ <https://www.bankmandiri.co.id/strategi> di akses tanggal 31 Desember 2018.

⁶⁵ <https://www.bankmandiri.co.id/web/guest/visi-misi> di akses tanggal 31 Desember 2018.

5. Logo dan Makna PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk

Identitas *brand* PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk terdiri dari simbol, huruf logo, warna dan *tagline*. Secara sederhana masing-masing *items* dapat dijelaskan sebagai berikut:

Gambar 4.1

Logo PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk,



PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, dengan menggandeng *The Brand Union* memperkenalkan logo bertuliskan nama “mandiri” berwarna biru dengan gelombang emas cair di atasnya.⁶⁶

a. Bentuk logo dengan huruf kecil

Penggunaan huruf kecil menandakan sikap ramah terhadap semua segmen bisnis yang di masuki oleh Bank Mandiri dan menunjukkan keinginan yang besar untul melayani seluruh nasabah dengan rendah hati (*customer focus*).

b. Huruf biru tua

Melambangkan rasa nyaman, tenang, menyejukkan, warisan luhur, stabilitas, serius (*respect*) dan tahun uji (*reliable*). Menyimbolkan profesionalisme, pondasi yang kuat, setia, dapat dipercaya dan memiliki kehormatan yang tinggi.

⁶⁶ <https://www.bankmandiri.co.id/logo> di akses tanggal 19 Mei 2018.

c. Kuning emas (kuning ke arah oranye)

Warna logam mulia yang menandakan keagungan, kemuliaan, kemakmuran, dan kekayaan. Melambangkan keaktifan, kreatif, meriah, ramah, menyenangkan dan nyaman.

d. Bentuk gelombang emas cair

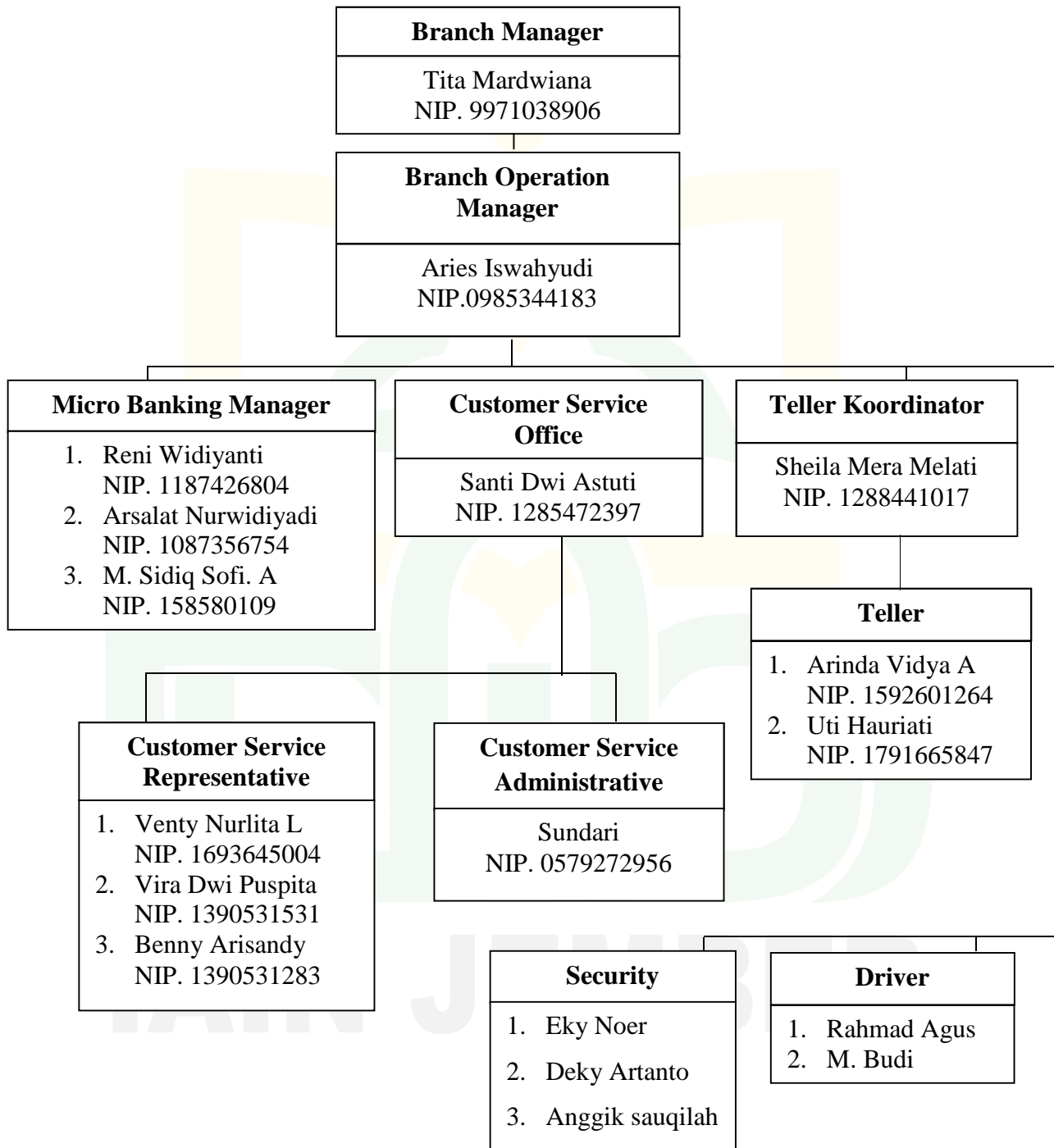
Sebagai simbol dari kekayaan finansial di Asia yang mengedepankan sifat *agile*, progresif, berpandangan ke depan, *excellence*, *flexible* serta tangguh menghadapi segala tantangan yang akan di hadapi di masa mendatang.⁶⁷

6. Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri KCP Wijaya Kusuma Jember

Setiap organisasi mempunyai tujuan yang telah direncanakan dan ditetapkan. Langkah utama dalam mencapai tujuan tersebut adalah dengan merencanakan dan merumuskan stuktur organisasi yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan organisasi. Agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai, maka orang yang bekerja dalam suatu organisasi harus mengetahui dan mengerti akan tugas, tanggung jawab dan wewenangnya. Untuk menggambarkan secara sistematis hubungan kerja antar unsur-unsur organisasi maka harus ada struktur organisasi yang jelas. Adapun struktur organisasi pada PT. Bank Mandiri KCP Jember Wijaya Kusuma adalah sebagai berikut :

⁶⁷ Annual Report PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Tahun 2017 di akses tanggal 31 Desember 2017.

Gambar 4.2
Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri
KCP Jember Wijaya Kusuma



Sumber: Dokumentasi PT. Bank Mandiri KCP Jember Wijaya Kusuma

a. *Job Description*

1) *Branch manager* :

- a) Memimpin dan bertanggung jawab atas Kantor Cabang Bank Mandiri.
- b) Memastikan perform mencapai target.

2) *Branch Operation Manager* :

- a) Bertanggung jawab atas operasional cabang bank mandiri.
- b) Menyusun anggaran atau rencana kerja pada bidang operasional.

3) *Micro banking manager*

- a) Memelihara dan meningkatkan citra perusahaan (corporate image).
- b) Menjalankan fungsi pelayanan kredit di micro banking.
- c) Pencapaian target kredit.

4) *Customer service officer*

- a) Melayani pendaftaran produk bank dan membantu menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk di Bank Mandiri.
- b) Menyelesaikan permasalahan atas complain dari nasabah yang merasa tidak puas terhadap layanan dan produk bank.
- c) Memsupervisi pelayanan customer service.

- d) Membantu pencapaian target.

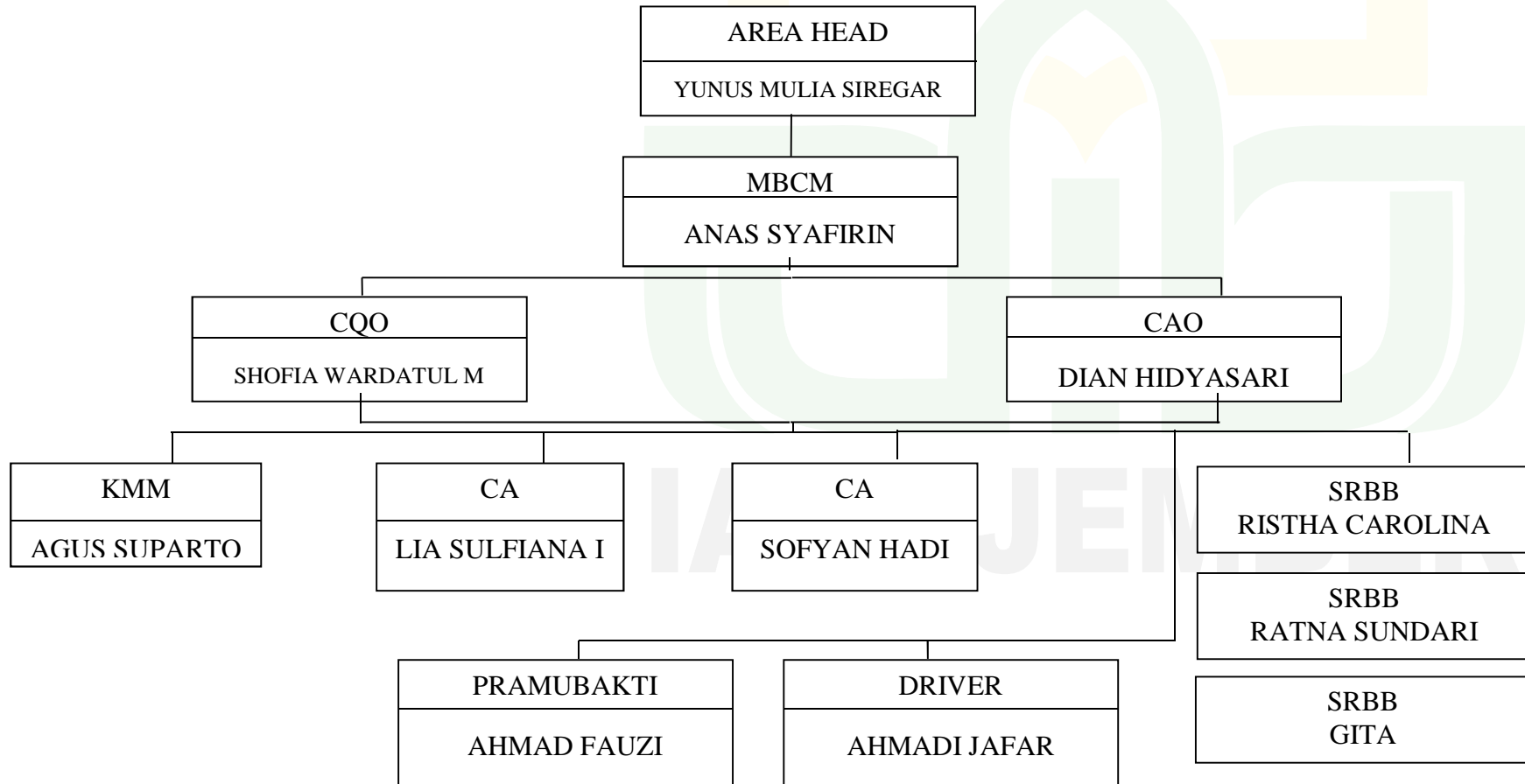
5) *Customer service representative*

- a) Menjalankan fungsi pelayanan nasabah Bank Mandiri.

- b) Melaksanakan fungsi pemasaran dan promosi produk dan jasa Bank Mandiri.
- 6) *Customer service administrative* : menjalankan fungsi administratif nasabah dan kantor Bank Mandiri.
- 7) Teller koordinator :
 - a) Bertanggung jawab atas transaksi tunai dan non tunai nasabah Bank Mandiri.
 - b) Memonitor secara aktif dan mengkoordinasi seluruh jalannya transaksi.
- 8) Teller :
 - a) Pelaksana pelayanan transaksi nasabah bank mandiri.
 - b) Penerimaan dan pembayaran transaksi tunai dan non tunai.
- 9) *Security* :
 - a) Menjaga keamanan kantor bank baik luar dan dalam.
 - b) Mengarahkan dan membantu nasabah saat akan transaksi.
 - c) Mengatur antrian nasabah.
- 10) *Driver* :
 - a) Mengurus dan merawat mobil agar tetap bersih dan siap pakai.
 - b) Melaporkan kerusakan agar segera dilakukan perbaikan.
 - c) Menunjang kelancaran transportasi yang diperlukan kantor.⁶⁸

⁶⁸ Lia Sulfiana, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1, 07 Januari 2019.

Gambar 4.3
Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember I



Sumber: Dokumentasi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Mikro Business Cluster* Jember 1

Dari struktur organisasi di Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember I dapat dijelaskan seluruh tugas-tugasnya sebagai berikut :

- a. *Area Head* : Penanggungjawab seluruh *Micro Business Cluster*
- b. *Micro Business Cluster Manajer* :

- 1) Mengkoordinasikan target penyaluran kredit
- 2) Menyusun program kerja *Micro Business Cluster* Jember 1
- 3) Pemutusan kredit
- 4) Penanggungjawab seluruh *Micro Banking Cluster* Jember 1

- c. *Credit Admin Officer* :

- 1) Memvalidasi aktivasi rekening kredit
- 2) Pemantau kerja dan mengadministrasikan kredit

- d. *Credit Quality Officer* : Pengawas legalitas jaminan kredit

- e. *Cluster Admin* :

- 1) Mengadministrasi semua urusan di *Micro Business Cluster* Jember 1
- 2) Pengecekan BI *Checking*
- 3) Mengurusi SDM yang meliputi : perekrutan karyawan baru, menulis surat masuk dan surat keluar, cuti, gaji dan lemburan karyawan.

- f. *Sales Representative Branchless Banking*

- 1) Mencari agen bank mandiri
- 2) Transaksi uang digital (*e-cash*)

- g. *Cluster Admin Branchless Banking : Memaintanance* agen yang sudah *live*
- h. Supir
 - 1) Mengantar segala keperluan pimpinan dan karyawan *Micro Business Cluster Jember 1*
 - 2) Merawat kendaraan dinas
- i. Pramubakti
 - 1) Membersihkan kantor
 - 2) Melayani keperluan pimpinan dan karyawan *Micro Business Cluster Jember 1*.⁶⁹

7. Nilai-nilai Budaya Kerja dan 11 Perilaku Utama PT. Bank Mandiri Persero) Tbk

Untuk mendukung pencapaian visi dan misi, serta keberhasilan strateginya, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk telah merumuskan dan mengimplementasikan budaya perusahaan yang menjadi *core values* yang disingkat “TIPCE” yang diuraikan sebagai berikut:

a. Budaya TIPCE:

1) *Trust*

Membangun keyakinan dan sangka baik diantara stakeholders dalam hubungan yang tulus dan terbuka berdasarkan kehandalan.

⁶⁹ Ristha Carolina, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri KCP Jember Wijaya Kusuma, 07 Januari 2019.

2) *Integrity*

Setiap saat berpikir, berkata dan berperilaku terpuji, menjaga martabat serta menjunjung tinggi kode etika profesi.

3) *Professionalism*

Berkomitmen untuk bekerja tuntas dan akurat atas dasar kompetensi terbaik dengan penuh tanggung jawab.

4) *Customer Focus*

Senantiasa menempatkan pelanggan internal dan eksternal sebagai fokus untuk membangun pengalaman positif yang saling menguntungkan dan tumbuh secara berkesinambungan.

5) *Excellence*

Selalu berupaya mencapai keunggulan menuju kesempurnaan yang merupakan wujud cinta dan bangga sebagai insan Mandiri.

Budaya TIPCE yang sebelumnya hanya menjabarkan 10 Perilaku Utama kini telah diperbaharui menjadi 11 Perilaku Utama. Perubahan tersebut dilakukan dalam rangka mencapai visi Perseroan untuk menjadi lembaga perbankan terbaik di skala ASEAN pada tahun 2020 mendatang. Adapun ke-11 Perilaku Utama Bank Mandiri tersebut antara lain:

a) 11 Perilaku Utama:

- (1) Jujur, tulus, terbuka & tidak sungkan
- (2) Memberdayakan potensi, tidak silo, selalu bersinergi, dan saling menghargai
- (3) Disiplin, konsisten dan memenuhi komitmen
- (4) Berfikir, berkata, dan bertindak terpuji
- (5) Handal, tangguh, bertanggung jawab, pembelajar dan percaya diri
- (6) Berjiwa intrapreneurship dan berani mengambil keputusan dengan resiko yang terukur
- (7) Menggali kebutuhan dan keinginan pelanggan secara proaktif dan meberikan total solusi
- (8) Memberikan layanan terbaik dengan cepat, tepat, mudah, akurat dan mengutamakan kepuasan pelanggan
- (9) Patriotis, memiliki mental juara dan berani melakukan terobosan
- (10) Inovatif dalam menciptakan peluang untuk mencapai kinerja yang melampaui ekspetasi
- (11) Fokus dan disiplin mengeksekusi prioritas⁷⁰

⁷⁰ <https://www.bankmandiri.co.id> di akses tanggal 31 Desember 2018.

8. Produk dan Layanan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk memiliki beberapa produk dan layanan, sebagai berikut:

a. Produk PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk

1) Produk Dana Pihak Ketiga

a) Mandiri Giro

Simpanan dana pihak ketiga dalam Rupiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana pembayaran lainnya sesuai ketentuan yang ditetapkan Bank Mandiri.

2) Produk Tabungan

a) Mandiri Tabungan

Rekening simpanan dalam mata uang Rupiah bagi perorangan yang dapat dibuka, disetor maupun ditarik di seluruh Cabang Bank Mandiri. Terdapat Layanan *Autodebet* untuk pembayaran tagihan rutin bulanan, Layanan *Automatic Fund* untuk transfer dana rutin secara otomatis, fasilitas Mandiri SMS, Mandiri Internet, Mandiri Call, serta Layanan *Weekend Banking*.

b) Mandiri Tabungan Rencana

Tabungan dengan setoran Wajib Bulanan selama jangka waktu tertentu yang dilengkapi dengan perlindungan asuransi.

c) Mandiri Tabungan Bisnis

Produk simpanan yang diperuntukkan bagi pebisnis perseorangan atau pun non perorangan dengan fitur dan *benefit* berupa layanan kemudahan bertransaksi dengan Mandiri Debit Bisnis dan Mandiri Internet Bisnis, detail transaksi pada buku tabungan, layanan *sweep* dan *Auto debet*.

d) Mandiri Tabungan Haji dan Umroh

Produk simpanan dalam mata uang Rupiah yang bertujuan membantu meringankan persiapan dana untuk menunaikan ibadah haji dan umroh. Nasabah tidak dikenakan biaya administrasi rekening dan penutupan rekening, diberikan Buku Tabungan sebagai bukti kepemilikan Rekening Tabungan dan fasilitas *Auto debet*.

e) Mandiri Tabungan Valas

Tabungan dalam mata uang asing bagi perorangan yang memberikan keuntungan, kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi sekaligus berinvestasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Dilengkapi dengan layanan *Internet Banking*, *Mobile Banking* dan *Phone Banking* dengan fungsi *inquiry* saldo dan transaksi transfer dengan valuta sama. Mandiri Tabungan Valas tersedia dalam 8 jenis mata uang yaitu USD, SGD, JPY, EUR, CHF, GBP, AUD dan HKD.

f) Mandiri Tabungan Tenaga Kerja Indonesia (TKI)

Tabungan dalam mata uang rupiah bagi Tenaga Kerja Indonesia (TKI) atau calon tenaga kerja Indonesia dan keluarganya, dengan syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank. Produk Mandiri Tabungan TKI ini dapat dimanfaatkan oleh TKI dan keluarganya di Indonesia dengan mudah, murah dan nyaman.

g) Mandiri Tabungan Investor

Tabungan untuk perorangan yang dibuka oleh Perusahaan Efek melalui Bank yang telah ditunjuk sebagai rekening untuk melakukan transaksi pasar modal sehingga memudahkan nasabah/investor dalam melakukan transaksi jual beli saham maupun produk pasar modal lainnya yang ada di bursa.

h) Mandiri TabunganKu

Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

i) Mandiri Tabungan SimPel

Tabungan untuk pelajar yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini

j) Mandiri Tabungan Mikro/Tabungan Mitra Usaha (tabungan MU)

Tabungan untuk perorangan untuk melayani kebutuhan transaksi perbankan dengan biaya terjangkau dan dilengkapi Mandiri DebitMU yang berfungsi sebagai kartu debit yang dapat digunakan untuk berbelanja dan pembayaran lainnya di *merchant-merchant* di dalam negeri.

3) Produk Mandiri Deposito

a) Mandiri Deposito Rupiah

Simpanan berjangka dalam bentuk mata uang rupiah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada jangka waktu tertentu menurut perjanjian antara nasabah dengan Bank.

Pembukaan dan penutupan Mandiri Deposito Rupiah dapat dibuka via seluruh Cabang Bank Mandiri dan *e-banking* (*Mandiri SMS, Mandiri Internet, atau Mandiri Call*). Mandiri Deposito Rupiah memberikan kenyamanan dan keamanan dalam berinvestasi dengan tingkat suku bunga yang kompetitif dan beragam keuntungan lainnya.

b) Mandiri Deposito Valas

Simpanan berjangka dalam bentuk mata uang asing yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada jangka waktu tertentu menurut perjanjian antara nasabah dengan Bank. Pembukaan dan penutupan Mandiri Deposito Rupiah dapat dibuka via

seluruh Cabang Bank Mandiri dan e-banking (*Mandiri SMS, Mandiri Internet, atau Mandiri Call* khusus USD). Mandiri Deposito Valas memberikan kenyamanan, kepastian keamanan dan keuntungan investasi dengan tingkat suku bunga yang kompetitif dan beragam keuntungan lainnya.

4) *Mandiri Cash Management*

- a) *Mandiri Cash Concentration*
- b) *Mandiri National Polling*
- c) *Mandiri Cash Pick Up and Delivery*
- d) *Mandiri Bill Collection (MBC)*
- e) *Post Dated Cheque Warehousing*
- f) *Mandiri Auto Debit*
- g) *Sistem Online Pembelian Produk Pertamina*
- h) *Modern Channel*
- i) *Mandiri Cash Management*
- j) *Mandiri Corporate Utility Payment*
- k) *Modul Penerimaan Negara G2 (e-Tax)*
- l) *Host to Host Payment*
- m) *Mandiri Money Transfer Service (MMTS)*
- n) *Oil and gas- JISDOR*
- o) *Mandiri Eelectronic Banking Statement*
- p) *Mandiri Corporate SWIFT*
- q) *Mandiri Smart Account (MSA)*

r) *Payroll*

s) *Petty cash card*

5) *Wealth Management*

a) Produk Reksadana

Reksadana Pasar uang, reksadana pendapatan tetap, reksadana campuran, reksadana saham, reksadana terproteksi, dan reksadana index.

b) Produk Surat Berharga

(1) Obligasi Negara Retail adalah obligasi Negara yang dijual kepada individu/ perseorangan Warga Negara Indonesia melalui agen penjual dengan volume minimum yang ditentukan.

(2) Sukuk Retail adalah obligasi Negara yang diterbitkan berdasarkan prinsip syariah sebagai bukti atas bagian penyertaan terhadap Aset Surat Berharga Syariah Negara, yang dijual kepada individu/perseorangan Warga Negara Indonesia melalui agen penjual dengan volume minimum yang ditentukan.

6) *Produk Kredit*

a) Mandiri Kredit Agunan Deposito

Fasilitas kredit dalam valuta rupiah yang diberikan dengan agunan deposito berjangka yang diterbitkan oleh Bank Mandiri.

b) Kredit Usaha Mikro (KUM)

Fasilitas Kredit Investasi (KI) dan/atau Kredit Modal Kerja (KMK) untuk pengembangan usaha produktif maupun konsumtif skala mikro.

c) Kredit Serbaguna Mikro (KSM)

Fasilitas Kredit untuk pembiayaan berbagai macam keperluan (serbaguna).

d) Mandiri Kredit Pemilikan Rumah (KPR)

Kredit konsumtif yang diberikan oleh Bank kepada perseorangan/individual untuk membiayai pembelian rumah baru maupun rumah lama, berupa rumah tinggal/rumah toko (ruko)/rumah kantor (rukan), rumah susun hunian (apartemen)/rumah susun non hunian (kios).

(1) Mandiri KPR *Take Over*

Salah satu fitur dari Mandiri KPR berupa pengambilalihan kredit dari bank lain yang sejenis dengan produk Mandiri KPR, dengan maksimum limit kredit sebesar *outstanding* terakhir di bank asal atau sebesar limit kredit baru sesuai perhitungan bank (sesuai *outstanding* di bank asal dan tambahan limit apabila ada).

(2) Mandiri KPR *Top Up*

Salah satu fitur dari Mandiri KPR berupa penambahan limit kredit atas fasilitas Mandiri KPR yang

sudah berjalan (eksisting) dengan jangka waktu kredit tetap atau penambahan jangka waktu kredit sehingga tambahan limit tersebut dapat digunakan untuk pemenuhan kebutuhan lainnya.

(3) Mandiri KPR Multiguna

Kredit konsumtif yang diberikan oleh bank kepada perorangan/ individual dengan cara mengagunkan rumah tinggal/rumah toko/rumah kantor/ rumah susun hunian (apartemen) atas nama yang bersangkutan atau suami/ istri yang bersangkutan. Dan produk-produk pinjaman kredit Bank Mandiri lainnya.

7) Kartu Kredit

a) Mandiri Visa *Gold Card*

Produk kartu kredit untuk memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari nasabah.

b) Mandiri Visa *Platinum Card*

Produk kartu kredit yang sesuai untuk gaya hidup modern nasabah, baik untuk dining, shopping maupun kebutuhan lifestyle lainnya.

c) *Golf Card Gold/Platinum*

Produk Produk kartu kredit yang dipersembahkan khusus bagi penggemar *golf*.

(1) *Corporate card*

Produk kartu kredit yang dipersembahkan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis perjalanan pegawai perusahaan. Menyediakan kemudahan bagi perusahaan untuk mengontrol pengeluaran pegawai.

(2) *Visa Signature*

Produk kartu kredit yang memberikan kenyamanan nasabah saat travelling baik untuk keperluan liburan atau bisnis, didalam dan di luar negeri. Dan masih banyak produk kartu kredit lainnya.

b. Layanan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk

1) Layanan *E-Channel/Digital Banking*

a) Mandiri Internet/Mandiri Internet Bisnis

Layanan *e-banking* untuk melakukan transaksi finansial dan non finansial dengan aplikasi *internet banking* yang diperuntukkan bagi nasabah bisnis dari segmen perorangan dan perusahaan khususnya kategori perusahaan kecil dan menengah.

Fitur yang terdapat di dalam layanan Mandiri internet bisnis antara lain informasi umum rekening, transfer, pembayaran, pembelian, administrasi, informasi bisnis dan aktifitas bisnis.

b) Mandiri SMS

Layanan perbankan elektronik untuk mengakses rekening dengan menggunakan sarana ponsel/HP. Transaksi yang dapat dilakukan melalui Mandiri SMS yaitu transaksi non finansial dan transaksi finansial.

c) Mandiri *Online*

Layanan integrasi dari mandiri internet dan mandiri mobile yang tampil dengan wajah baru untuk menghadirkan kenyamanan serta kemudahan lebih dalam memperoleh informasi dan melakukan aktifitas transaksi keuangan.

d) Mandiri ATM

Layanan perbankan melalui mesin ATM Mandiri, dengan menggunakan Kartu Mandiri Debit untuk mengakses rekening Mandiri Tabungan atau Mandiri Giro Anda setiap saat diperlukan.

e) Mandiri *Call*

Layanan perbankan otomatis 24 jam melalui telepon atau ponsel yang memudahkan nasabah mengatur keuangan lebih leluasa tanpa batasan waktu dan tempat.

f) Mandiri EDC

Mesin *Electronic Data Capture (EDC)* yang tersedia di *merchant* sebagai alat yang berfungsi untuk menerima transaksi

Kartu Mandiri secara elektronik melalui Jaringan Visa International dan Bank Mandiri.

g) Mandiri *e-money*

Kartu Prabayar multifungsi yang diterbitkan oleh Bank Mandiri sebagai pengganti uang tunai untuk transaksi pembayaran.

h) Mandiri *e-cash*

Uang elektronik berbasis *server* yang memanfaatkan teknologi aplikasi di *handphone* dan USSD, atau yang disebut sebagai uang tunai di *handphone*, dimana yang memungkinkan pemegangnya untuk melakukan transaksi perbankan tanpa harus melakukan pembukaan rekening ke cabang Bank Mandiri.

i) Mandiri *Branchless Banking*

Layanan sistem perbankan terbatas yang dilakukan tidak melalui fisik kantor Bank Mandiri, namun dengan menggunakan sarana teknologi dan jasa pihak ketiga/Agen terutama untuk melayani *unbanked* dan *underbanked people*.⁷¹

⁷¹ Annual Report PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Tahun 2017 di akses tanggal 31 Desember 2017.

9. Letak Geografis PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster Jember 1*

Penelitian ini dilakukan di Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster Jember 1* yang beralamatkan:

Jl. Wijaya Kusuma No.3-5 Jember

Email : jbrwijayakusuma@bankmandiri.co.id

Telepon : (0331) 481 093

Fax : (0331) 427 977

Sebelah Kanan : Masjid Al-Amien (Masjid Jami' Jember)

Sebelah Kiri : Perumahan Warga

Depan : Kantor Pendopo Jember

Belakang : Perumahan Warga

B. PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

Penyajian data dan analisis adalah bagian yang mengungkapkan data dihasilkan dalam penelitian yang disesuaikan dengan rumusan masalah dan dianalisa dengan data *relevan*. Sebagaimana telah dijelaskan bahwa dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan catatan lapangan sebagai alat untuk mendukung penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian, maka akan diuraikan data-data tentang peran *digital banking (electronic cash)* dalam meningkatkan *fee based income* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster Jember 1*. Secara beruntutan akan disajikan data-data hasil penelitian yang mengacu pada rumusan masalah.

1. Peran *Digital Banking (Electronic Cash)* dalam meningkatkan *Fee Based Income* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster Jember 1*.

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster Jember 1* memiliki salah satu produk yang berbasis *digital banking* yang memberikan pendapatan dari jasa layanan yaitu *fee based income*. Salah satunya yaitu Mandiri *E-Cash*, layanan ini menggunakan Agen Mandiri sebagai perantara perbankan dengan masyarakat pelosok untuk memberikan layanan transaksi perbankan.

Peran *e-cash* ini terdiri dari dua macam yaitu peran yang berasal dari internal bagi bank dan peran eksternal bagi nasabah. Berikut penjelasan bagaimana peran *digital banking* khususnya produk *electronic cash (e-cash)* dalam meningkatkan *fee based income* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster Jember 1*. Peran internal bagi bank sebagai berikut:

a. Memudahkan layanan transaksi masyarakat

Beberapa informan yang sudah menjawab mengenai peran *e-cash* yaitu untuk memudahkan transaksi masyarakat yaitu ada saudara Ristha Carolina selaku *Sales Representative Branchless Banking (SRBB)* PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster Jember 1* menjelaskan bahwa:

“Peran *e-cash* atau *electronic cash* ini bisa memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi melalui Agen Bank Mandiri yang secara resmi telah terdaftar di Bank Mandiri. Masyarakat tidak perlu datang ke kantor Bank Mandiri untuk

transfer atau menabung tapi bisa dilakukan di Agen Mandiri. Dan sekarang jamannya teknologi canggih, jadi buat mengakses layanan ini mudah dan bisa digunakan sapa aja.”⁷²

Adapun narasumber Saudara Ratna Sundari selaku *Sales Representative Branchless Banking (SRBB)* mengatakan hal yang sama mengenai peran *e-cash* ini sebagai berikut:

“Bagi bank mandiri sendiri untuk mempermudah masyarakat aja kedepannya karena dari pemerintah presiden, sendiri kan menggalakkan gerakan nasional non tunai. Salah satunya bentuk produk GNNT dari bank mandiri sendiri namanya *e-cash*. Mempermudah transaksi masyarakat kaya transfer, buka rekening, setor tunai tinggal datang ke Agen Mandiri.”⁷³

Senada dengan hal tersebut Bapak Hisbullah Huda sebagai *Sales Representative Branchless Banking (SRBB)* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 2 mengatakan bahwa:

“Dengan adanya *e-cash* ini bisa memudahkan masyarakat dengan menggunakan *handphone*-nya untuk mengelola uang mereka atau melakukan transaksi apapun dengan membuka aplikasi mandiri *e-cash* di *google play store* dan aplikasi *line pay*.. Sehingga sangat praktis, aman, mudah, dan cepat.”⁷⁴

Tambahan penjelasan yang serupa dengan narasumber lain yaitu Ibu Gita selaku *Cluster Admin Branchless Banking (CABB)* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1.

⁷² Ristha Carolina, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1, 10 Desember 2018.

⁷³ Ratna Sundari, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1, 19 Desember 2018.

⁷⁴ Hisbullah Huda, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 2, 27 Desember 2019.

“*E-cash* ini bekerjasama dengan agen bank mandiri. Agen bank mandiri ini merupakan pihak ketiga dari perbankan di mana yang membantu perbankan untuk melayani masyarakat. Sehingga dengan adanya agen-agen ini layanan bank mandiri jadi lebih mudah dijangkau.”⁷⁵

Jawaban dari salah satu Agen Mandiri *Live* Bapak Edy di Pondok Pesantren Mahasiswa *Entrepreneur* Nuris 2 mengenai peran *e-cash* sendiri yaitu:

“Memudahkan transaksi para santri jadi tidak harus keluar dari pondok untuk sekedar mengambil transferan dari orang tua, nabung, beli pulsa. Mereka hanya datang kesini dan sejauh ini santri merasa dimudahkan apalagi ada aplikasinya yang mudah digunakan.”⁷⁶

Hal yang sama dirasakan oleh nasabah dari salah satu Agen Mandiri yaitu Saudara Aisyah Santri Pondok Pesantren Mahasiswa *Entrepreneur* Nuris 2 sebagai berikut:

“Sejak dibukanya mini bank ini mbak, setiap mau ambil transferan dari orang tua saya tinggal datang kesini jadi nggak jauh-jauh buat nyari ATM cukup di pondok aja. Jadi lebih mudah aja, hemat waktu. Bisa tarik tunai di ATM tanpa kartu juga, jadi nggak perlu takut ATM ketinggalan.”⁷⁷

Dipaparkan juga oleh Saudara Marwina selaku nasabah mandiri *e-cash* mengatakan bahwa mandiri *e-cash* memudahkan dalam transaksi. Tarik tunai bisa dilakukan di ATM tanpa kartu hanya dengan OTP dan lebih enak daripada ATM karena tidak ada bunganya setiap bulannya.⁷⁸

⁷⁵ Gita, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1, 07 Januari 2019.

⁷⁶ Edy, *Wawancara*, Pondok Pesantren Mahasiswa *Entrepreneur* Nuris 2 Jember, 14 Januari 2019.

⁷⁷ Aisyah, *Wawancara*, Pondok Pesantren Mahasiswa *Entrepreneur* Nuris 2 Jember, 03 Februari 2019.

⁷⁸ Marwina, *Wawancara*, Pondok Pesantren Mahasiswa *Entrepreneur* Nuris 2 Jember, 03 Februari 2019.

Dari hasil wawancara di atas dapat dipahami bahwa peran *e-cash* dalam meningkatkan *fee based income* ini memudahkan layanan transaksi masyarakat melalui Agen Mandiri yang resmi terdaftar di Bank Mandiri. Melalui Agen Mandiri nasabah bisa melakukan transaksi setoran tunai, penarikan, transfer, pembayaran BPJS, pembelian dan transaksi lainnya yang memudahkan masyarakat tidak harus datang ke kantor bank terdekat sehingga menghemat waktu dan biaya menjadi mudah, praktis, aman dan cepat. Selain itu dengan adanya peningkatan teknologi yang canggih layanan ini bisa diakses melalui aplikasi mandiri *e-cash* yang dapat di download di *google play store* dan aplikasi *line pay*.

- b. Memperluas dan memperkenalkan sarana pelayanan hingga ke pelosok

Observasi yang dilakukan di daerah Ledokombo, Panti, dan Kaliurang, Agen Mandiri didirikan untuk memberikan layanan transfer, tarik tunai, menabung, dan lain-lain. Dan Agen Mandiri memiliki bentuk usaha misalnya warung kelontong, koperasi, toko ataupun usaha lainnya. Dan bisa melayani jasa layanan perbankan melalui warung-warung mereka.⁷⁹

Berikut beberapa jawaban narasumber mengenai hal yang sama yaitu dari Saudara Ristha Carolina selaku *Sales Representative*

⁷⁹ Agen Mandiri, *Observasi*, Ledokombo, Panti, dan Kaliurang Jember, 12 Januari 2019.

Branchless Banking (SRBB) PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor

Micro Business Cluster Jember 1 menjawab bahwa:

“Layanan *e-cash* ini jadi lebih luas sampai ke pelosok sehingga mempermudah masyarakat pelosok yang ingin transfer atau pun menabung tidak usah datang ke kantor cabang bank cukup datang ke agen mandiri yang punya usaha disana. Memperkenalkan masyarakat yang masih belum *unbankable* ke *bankable* agar mengenal tentang lembaga perbankan. Dan bisa menabung melalui agen mandiri.”⁸⁰

Saudara Ratna Sundari selaku *Sales Representative Branchless Banking (SRBB)* mengatakan hal yang sama mengenai peran *e-cash* ini sebagai berikut:

“Mandiri *e-cash* ini kan pangsa yang dituju kan masyarakat yang tidak tersentuh sama layanan perbankan. Dan *e-cash* ini kan pake agen mandiri yang berada di pelosok-pelosok sehingga layanan perbankan yang kami berikan juga menjadi luas sampe ke daerah-daerah yang jauh dari kantor bank.”⁸¹

Penjelasan dari Bapak Hisbullah Huda sebagai *Sales Representative Branchless Banking (SRBB)* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster Jember 1* mengatakan bahwa:

“Sebenarnya peran yang pertama lebih membantu menyebarluaskan sarana pelayanan perbankan. Yang sesuai dengan perintah BI dan OJK untuk program Laku Pandainya. Sehingga *e-cash* ini termasuk implementasi dari produk Laku Pandai yang bisa melayani sampai ke tempat yang lebih luas.”⁸²

⁸⁰ Ristha Carolina, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster Jember 1*, 10 Desember 2018.

⁸¹ Ratna Sundari, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster Jember 1*, 19 Desember 2018.

⁸² Hisbullah Huda, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster Jember 2*, 27 Desember 2019.

Penjelasan dari Ibu Gita selaku *Cluster Admin Branchless Banking (CABB)* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 mengatakan bahwa perluasan layanan *e-cash* ini sudah banyak didaerah setapak kuda. Dengan melihat pertumbuhan jumlah distribusi agen mandiri di setapak kuda yang terlihat paling banyak di daerah Jember dan terendah di daerah Situbondo sehingga dapat menunjukkan perluasan layanan *e-cash* bank tersebut meningkat.⁸³

Tabel 4.1
Jumlah Distribusi Agen Mandiri Setapak Kuda
(dalam Prosentase)

| Daerah | % |
|-------------|------|
| Jember | 37% |
| Banyuwangi | 13% |
| Probolinggo | 25% |
| Lumajang | 15% |
| Situbondo | 10% |
| Total | 100% |

Sumber : Wawancara dengan Ristha Carolina

Pada tabel tersebut menunjukkan bahwa prosentase pada distribusi Agen Mandiri di daerah setapak kuda terlihat yang paling banyak yaitu di daerah Jember 37%, selanjutnya diikuti daerah Probolinggo 25%, lalu Lumajang 15%, Banyuwangi 13% dan terakhir di daerah Situbondo sebesar 10%. Hal ini menjadi bukti bahwa mandiri *e-cash* sudah memberikan pelayanan yang merata, meluas, hingga setiap daerah.

⁸³ Gita, Wawancara, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1, 07 Januari 2019.

Dan penjelasan tersebut diperkuat oleh jawaban Agen Mandiri

Live Bapak Syamsul di Ledokombo Jember sebagai berikut:

“Dari mini bank ini yang tadinya nggak tau apa itu bank jadi bisa lebih tau gimana sistem kerjanya. Dan di perkampungan bisa membuka rekening, transfer kebanyakan jadi bisa dilakukan di tempat saya.”⁸⁴

Tambahan penjelasan Agen Mandiri Bapak Edy di Pondok

Pesantren Mahasiswa *Entrepreneur* Nuris 2 mengatakan bahwa:

“Sebagai media pembelajaran bagi para santri untuk lebih mengenal apa itu layanan perbankan melalui mini bank ini dengan basis uang non tunai. Dan layanan bank bisa kami lakukan disini.”⁸⁵

Dari hasil wawancara di atas dapat dianalisis bahwa peran *e-cash* dalam meningkatkan *fee based income* ini juga mampu memberikan perluasan layanan perbankan hingga ke pelosok.

Dengan melalui Agen Mandiri yang mempunyai usaha seperti warung kelontong, took-toko dan lainnya. Terlihat bahwa perluasan layanan bank ini sudah merambah hingga setapak kuda dan yang paling banyak di daerah Jember. Dan mandiri *e-cash* ini merupakan bentuk implementasi produk Laku Pandai yang digencarkan oleh BI dan OJK yang mampu menyentuh sampai masyarakat bawah. Dan memperkenalkan kepada masyarakat tentang layanan perbankan.

c. Mendapatkan pengendapan dana dan dapat diputar kembali

Selain menyebarluaskan layanan peran lainnya bagi pihak bank mandiri bisa mendapatkan pengendapan dana dari nasabah yang

⁸⁴ Syamsul, *Wawancara*, Ledokombo Jember, 12 Januari 2019.

⁸⁵ Edy, *Wawancara*, Pondok Pesantren Mahasiswa *Entrepreneur* Nuris 2 Jember, 14 Januari 2019.

masuk. Pernyataan tersebut berdasarkan jawaban beberapa narasumber berikut ini.

Saudara Ratna Sundari selaku *Sales Representative Branchless Banking (SRBB)* mengatakan peran *digital banking* khususnya *e-cash* adalah:

“Manfaatnya ya kita dapet dananya dari masyarakat. Bank Mandiri bisa dapet dana yang masuk dan bisa diputar ke yang lainnya. Kecil sih tapi kalau banyak kan jadi besar.”⁸⁶

Penjelasan dari Bapak Hisbullah Huda sebagai *Sales Representative Branchless Banking (SRBB)* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 mengatakan bahwa:

“Selain itu kita juga dapet dana dari nasabah yang masuk kekita. Nasabah menabung menjadi penambahan dana sendiri bagi bank mandiri dan bisa diputar ke yang lain seperti kredit ato apa.”⁸⁷

Penjelasan tersebut diperkuat oleh jawaban Agen Mandiri Bapak Edy di Pondok Pesantren Mahasiswa *Entrepreneur* Nuris 2 sebagai berikut:

“Uang yang masuk ke saya yang berasal dari tabungan anak-anak nanti saya serahkan ke bank mandiri. Mbak tata SRBB saya nanti datang untuk mengambil uang tersebut atau saya yang menyerahkan.”⁸⁸

Berdasarkan pengamatan dari nasabah yang menggunakan aplikasi mandiri *e-cash* dapat melakukan setoran tunai melalui ATM

⁸⁶ Ratna Sundari, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1, 19 Desember 2018.

⁸⁷ Hisbullah Huda, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 2, 27 Desember 2019.

⁸⁸ Edy, *Wawancara*, Pondok Pesantren Mahasiswa *Entrepreneur* Nuris 2 Jember, 14 Januari 2019.

terdekat dengan membawa *handphone* sebagai rekeningnya. Cara ini sangat mudah dilakukan dan lebih praktis digunakan karena tidak perlu membawa kartu rekening. Dan dapat melakukan transaksi lain seperti transfer, pembelian pulsa dan lainnya.⁸⁹

Dilihat dari hasil wawancara dan observasi di atas dapat dipahami bahwa peran *e-cash* yang lain yaitu untuk mendapatkan dana yang masuk dari tabungan nasabah melalui Agen Mandiri yang kemudian bisa diputar kembali untuk ke lain misalnya seperti pemberian kredit ke masyarakat. Dan bisa melalui ATM aplikasi mandiri *e-cash* yang memberikan dana masuk seperti dana setoran tunai, dana transfer, dana pembayaran BPJS, dana pembelian pulsa dan lainnya.

d. Memperoleh *fee* dari transaksi nasabah bagi Bank Mandiri

Observasi yang dilakukan di toko salah satu agen di daerah Kaliurang yang sudah *live*, banyak transaksi yang sudah dilakukan dan yang paling banyak yaitu setor tunai, transfer, dan tarik tunai. Selain di toko tersebut, Indomart dan Alfamart juga melayani pelanggannya melakukan pembayaran melalui aplikasi *e-cash* dan aplikasi *line pay*.⁹⁰

Saudara Ristha Carolina selaku *Sales Representative Branchless Banking (SRBB)* PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 menjelaskan bahwa:

⁸⁹ *Observasi*, ATM PT. Bank Mandiri KCP Jember Wijaya Kusuma, 12 Januari 2019.

⁹⁰ Agen Mandiri, *Observasi*, Daerah Kaliurang, Indomart dan Alfamart, 12 Januari 2019.

“*Fee* yang didapat berasal dari biaya-biaya transaksi yang masuk kepada Agen dan bank. *Fee* terlihat meningkat bisa dilihat dari jumlah transaksi nasabah yang ada di Agen Mandiri. Terlihat bahwa transaksi yang ada di agen mandiri lumayan cukup banyak. Potensi *e-cash* ini kalau dibilang tinggi tidak juga, namun lumayan lah. Berikut contoh jumlah transaksi dari beberapa agen.”⁹¹

Tabel 4.2
Jumlah Transaksi Agen Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk
Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1

| Tahun | Agen Mandiri | | |
|--------------|---------------|---------------|---------------|
| | Wiwin Fauziah | Teguh Sunarya | Niswati |
| 2015 | 3.220 | 3.103 | 1.125 |
| 2016 | 5.015 | 6.020 | 3.520 |
| 2017 | 8.115 | 11.004 | 9.030 |
| 2018 | 13.005 | 13.113 | 10.225 |
| 2019 | 1.705 | 1.883 | 1.965 |
| Total | 31.060 | 35.123 | 25.865 |

Sumber : Wawancara dengan Ristha Carolina

Tabel tersebut terlihat ada beberapa contoh jumlah transaksi yang dimiliki Agen Mandiri yang menunjukkan bahwa setiap Agen Mandiri telah memiliki banyak transaksi dari setiap transaksi nasabah. Seperti contohnya Ibu Wiwin Fauziah beliau memiliki banyak usaha seperti warung, toko gas elpiji, dan lainnya sudah melayani transaksi sejumlah 31,060 transaksi. Dan Bapak Teguh Sunarya sejumlah 35,123 transaksi dan begitupun dengan Ibu Niswati sejumlah 25,865 transaksi. Hal ini menunjukkan bahwa transaksi mandiri *e-cash* yang ada di agen mandiri meningkat dengan baik dan memberikan *fee* yang cukup lumayan pula bagi agen dan bank mandiri.

⁹¹ Ristha Carolina, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri KCP Jember Wijaya Kusuma, 10 Desember 2018.

Saudara Ratna Sundari selaku *Sales Representative Branchless Banking (SRBB)* mengatakan hal yang sama mengenai peran *e-cash* ini sebagai berikut:

“Kita bank mandiri juga dapat *fee* ni dari transaksi yang dilakukan sama nasabah. *Fee* nya ga gede sih tapi semakin banyak orang yang make jadi kan semakin banyak *fee* yang didapat sama bank mandiri.”⁹²

Dijelaskan pula oleh Ibu Gita selaku *Cluster Admin Branchless Banking (CABB)* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster Jember 1*.

“Pendapatan yang di dapat oleh pihak bank yaitu dana yang terhimpun dari nasabah kalau biaya transaksi agen yang merasakan namun ada beberapa transaksi yang memberi *fee* kepada pihak bank. Tidak semua perbankan mendapatkannya jadi lebih banyak *fee* di agen kalau menurut saya.”⁹³

Dari hasil wawancara di atas dapat dianalisis bahwa peran *e-cash* dalam meningkatkan *fee based income* ini juga untuk memperoleh pendapatan atau *fee* yang berasal dari setiap transaksi nasabah. *Fee* yang diperoleh berasal dari biaya transaksi dikatakan bahwa agen yang lebih merasakan daripada pihak bank mandirinya. Namun jika transaksi yang dilakukan semakin banyak transaksi semakin banyak pula *fee* yang diperoleh oleh bank mandiri.

e. Meningkatkan mutu layanan

Peran internal dari produk *e-cash* ini juga untuk meningkatkan mutu layanan dari produk-produk bank tersebut. Hal

⁹² Ratna Sundari, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster Jember 1*, 19 Desember 2018.

⁹³ Gita, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster Jember 1*, 07 Januari 2019.

ini dikatakan oleh Saudara Ristha Carolina sebagai *Sales Representative Branchless Banking (SRBB)* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1.

“Layanan *e-cash* ini semakin canggih dengan hanya menggunakan nomor handphone sebagai nomor rekeningnya. Jadi tidak perlu menggunakan kartu rekening dan buku tabungan.”⁹⁴

Bapak Hisbullah Huda sebagai *Sales Representative Branchless Banking (SRBB)* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 2 juga menjelaskan:

“Meningkatkan pelayanan kami dengan memadukan teknologi yang ada. Sehingga lebih mudah, praktis, aman. Dan bisa dipakai untuk siapa aja dan dimana aja.”⁹⁵

Penjelasan tersebut diperkuat dengan jawaban dari nasabah Saudara Aisyah di Pondok Pesantren Mahasiswa *Entrepreneur* Nuris 2 Jember sebagai berikut :

“Menurut saya nih mbak, lumayan cukup bagus juga sekarang nggak perlu ngantri di bank datang ke agen mandiri di sini udah bisa transfer atau ngambil uang.”⁹⁶

Dapat disimpulkan bahwa dengan adanya produk mandiri *e-cash* ini mampu meningkatkan mutu pelayanan dari pihak bank. Dan dapat di akses oleh siapa saja dan di mana saja. Semakin memudahkan dan menjadi lebih praktis, aman, dan cepat.

⁹⁴ Ristha Carolina, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1, 10 Desember 2018.

⁹⁵ Hisbullah Huda, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 2, 27 Desember 2019.

⁹⁶ Aisyah, *Wawancara*, Pondok Pesantren Mahasiswa *Entrepreneur* Nuris 2 Jember, 03 Februari 2019 .

f. Mengefesiensikan kegiatan operasional

Peran *e-cash* ini selain untuk mendapatkan *fee*, juga mampu mengefesiensi kegiatan operasional. Berikut dijelaskan oleh Ibu Gita selaku *Cluster Admin Branchless Banking (CABB)* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1.

“Dapat mengefesiensikan kegiatan operasional karena perbankan tidak perlu membuka kantor cabang operasional lagi. Dengan mandiri *e-cash* sudah melayani ke daerah yang belum terjamah layanan perbankan.”⁹⁷

Saudara Ristha Carolina selaku *Sales Representative Branchless Banking (SRBB)* PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 juga menjelaskan bahwa:

“Mandiri *e-cash* memberikan dampak pada efesiensi operasional. Bank Mandiri tidak perlu buka kantor lagi cukup dengan Agen Mandiri, dan mengurangi biaya-biaya seperti biaya pengadaan buku tabungan dan kartu rekening. Karena mandiri *e-cash* cukup menggunakan hp nasabah masing-masing. Ada peningkatan jumlah agen mandiri jadi bisa menghemat kegiatan operasional.”⁹⁸

Tabel 4.3
Jumlah Agen Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Banking Cluster* Jember 1

| Tahun | Jumlah |
|-------------------|------------|
| 2015 | 90 |
| 2016 | 172 |
| 2017 | 208 |
| 2018 | 220 |
| 2019 awal | 30 |
| Total Agen | 720 |

Sumber : Wawancara dengan Ristha Carolina

⁹⁷ Gita, Wawancara, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1, 07 Januari 2019.

⁹⁸ Ristha Carolina, Wawancara, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1, 10 Desember 2018.

Tabel tersebut menunjukkan bahwa jumlah agen mandiri yang dimiliki oleh PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 merupakan bentuk efisiensi untuk tidak membuka atau mendirikan kantor cabang yang baru lagi. Melalui agen mandiri sudah bisa melayani masyarakat yang *unbankable*. Dari tahun 2015 hingga 2019 awal jumlah agen mandiri menunjukkan peningkatan yang signifikan.

Dari hasil wawancara tersebut disampaikan bahwa produk mandiri *e-cash* memberikan dampak kepada efisiensi kegiatan operasional kantor. Dengan adanya layanan *e-cash* ini bank mandiri tidak perlu membuka kantor cabang lagi dan juga bisa mengurangi biaya-biaya operasional.

g. Mengurangi peredaran uang *cash*

Mandiri *e-cash* ternyata juga memiliki peran untuk mengurangi peredaran uang *cash* bagi pemerintah. Berikut penjelasan dari beberapa narasumber. Bapak Hisbullah Huda sebagai *Sales Representative Branchless Banking (SRBB)* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 2:

“Melalui layanan mini ATM dengan mesin EDC dan transaksi *online* yang di atur sama OJK dan BI ini bisa mengurangi peredaran uang tunai. Uang cukup disimpan diaplikasi mandiri *e-cash* ataupun nomor hp.”⁹⁹

⁹⁹ Hisbullah Huda, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 2, 27 Desember 2019.

Hal serupa juga disampaikan oleh Saudara Ratna Sundari *Sales Representative Branchless Banking (SRBB)* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1:

“Bisa juga untuk mengurangi uang *cash* karena bisa menurunkan biaya pembuatan uang tunai (uang kertas) dan menghindari banyaknya uang palsu.”¹⁰⁰

Penjelasan kedua narasumber di atas diperkuat dengan praktik peneliti ketika ingin melakukan pembayaran atas pembelian barang di Indomart. Peneliti cukup menggunakan *handphone* sebagai alat bayar. Menggunakan layanan bayar di toko melalui aplikasi mandiri *e-cash* lalu memberikan kode OTP kepada kasir dan klik bayar. Sehingga tidak perlu lagi membayar dengan uang tunai.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan di atas dapat dianalisis bahwa mandiri *e-cash* mampu mengurangi uang tunai atau *cash*. Masyarakat cukup menggunakan *handphone* sebagai alat bayar dan bisa mengurangi biaya percetakan uang tunai bagi pemerintah.

Adapun peran *e-cash* dalam segi eksternal perbankan. Berikut beberapa peran yang ditemukan dalam penelitian ini.

a. Memberikan tambahan pendapatan dan usaha Agen Mandiri

Berdasarkan pengamatan Agen Mandiri di daerah Kaliurang, beliau menjual pulsa secara manual namun dengan adanya Mandiri *E-cash* beliau bisa melayani penjualan pulsa dengan mesin EDC yang diberikan Bank Mandiri sehingga tidak lagi perlu repot-repot

¹⁰⁰ Ratna Sundari, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1, 19 Desember 2018.

menyerahkan hasil ke Agen pulsa dan bisa mendapatkan *fee sharing* dari penjualan pulsa melalui *e-cash*. Selain menjual pulsa usaha agen ini juga melayani pembayaran PLN, tiket transportasi, pembayaran BPJS, *top up e-money*, dan lainnya. Sehingga bisa meningkatkan usaha Agen Mandiri dengan pendapatan dari setiap transaksi nasabah.¹⁰¹

Dijelaskan pula oleh Saudara Ristha Carolina selaku SRBB mengatakan bahwa:

“Agen mandiri ini kan syaratnya harus mempunyai usaha dalam bentuk misalnya warung kelontong, koperasi, kantin. Jadi agen mandiri kami tambah usaha mereka dengan melayani jasa-jasa perbankan melalui mandiri *e-cash* ini. Dari jasa melayani itu agen dapat *fee*.”¹⁰²

Salah satu Agen Mandiri yaitu Bapak Edy di Pondok

Pesantren Mahasiswa *Entrepreneur* Nuris 2 mengatakan:

“Dengan adanya layanan *e-cash* ini juga memberikan pendapatan tersendiri atas transaksi para santri yaitu dari transaksi biaya transfer, ada yang menabung dapat komisi dari bank dan lainnya. Ada beberapa transaksi yang diberi komisi oleh pihak bank.”¹⁰³

Tabel 4.4
Komisi Agen Mandiri

| Jenis Transaksi | Komisi |
|--|-------------|
| Pembukaan rekening Mandiri <i>E-cash</i> | Rp. 5.000,- |
| Setor Tunai | Rp. 1.000,- |
| Tarik Tunai | |
| Nominal s.d Rp. 200.000,- | Rp. 2.500,- |
| Nominal >Rp. 200.000,- | Rp. 4.000,- |
| Kirim Uang/Transfer ke sesama mandiri | - |

¹⁰¹ Agen Mandiri, *Observasi*, Panti Jember, 12 Januari 2019.

¹⁰² Ristha Carolina, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1, 10 Desember 2018.

¹⁰³ Edy, *Wawancara*, Pondok Pesantren Mahasiswa *Entrepreneur* Nuris 2 Jember, 14 Januari 2019.

| | |
|--|-------------|
| <i>e-cash</i> | |
| Pembayaran Listrik Pra Bayar dan Pasca Bayar | Rp. 1.800,- |
| Pembelian Pulsa | Rp. 500,- |

Sumber : Dokumentasi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1

Tabel komisi pendapatan agen mandiri tersebut menunjukkan bahwa dengan layanan mandiri *e-cash* ini memberikan tambahan pendapatan dan usaha bagi agen mandiri. Pendapatan yang dimiliki berasal dari komisi dari setiap transaksi. Dan transaksi-transaksi tersebut bisa menambah usaha bagi agen mandiri seperti di tabel yaitu pembayaran listrik dan pembelian pulsa dan layanan jasa perbankan.

Wawancara dengan Bapak Syamsul agen mandiri di Ledokombo mengatakan bahwa bekerjasama dengan Bank Mandiri yaitu membuka Agen Bank Mandiri memberikan tambahan usaha. Beliau bisa menerima pembayaran BPJS, pembelian pulsa, transfer, menabung dan lainnya. Sehingga memberikan pendapatan yang lebih dari mandiri *e-cash* tersebut.¹⁰⁴

Dapat disimpulkan bahwa peran mandiri *e-cash* dalam meningkatkan *fee based income* ini mampu memberikan tambahan pendapatan bagi Agen Mandiri. Pendapatan tersebut berasal dari transaksi yang dilakukan setiap nasabah. Setiap transaksi memiliki

¹⁰⁴ Syamsul, *Wawancara*, Ledokombo Jember, 12 Januari 2019.

biaya tersendiri. Dan dengan adanya layanan ini memberikan tambahan pendapatan agen mandiri atas transaksi para nasabah.

b. Menambah pelanggan bagi Agen Mandiri

Hal ini dijelaskan oleh beberapa narasumber mengenai keuntungan yang didapat oleh Agen Mandiri. Berikut wawancara dengan Saudara Ristha Carolina selaku SRBB menjelaskan bahwa:

“Adanya layanan *e-cash* ini agen mandiri jadi nambah pelanggannya tuh. Yang tadinya nggak melayani pembayaran BPJS jadi ada terus pembayaran air dan listrik. Pelanggannya jadi nambah.”¹⁰⁵

Bapak Syamsul mengatakan bahwa berkat mandiri *e-cash* ini beliau merasakan bahwa warungnya ramai dikunjungi masyarakat yang ingin membayar listrik, BPJS, dan paling banyak yaitu pembelian pulsa. Sehingga merasakan adanya penambahan pelanggan dengan adanya mandiri *e-cash*.¹⁰⁶

Dapat disimpulkan bahwa peran *e-cash* juga memberikan keuntungan kepada Agen Mandiri selain memberikan tambahan pendapatan dan usaha ternyata juga memberikan tambahan pelanggan di usaha mereka.

c. Menghemat waktu, biaya, mudah, dan efektif

Peran *e-cash* eksternal selain peran kedua di atas, juga memberikan peran atau manfaat bagi nasabah untuk lebih menghemat waktu, biaya, mudah dilakukan dan aman. Berikut

¹⁰⁵ Ristha Carolina, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1, 10 Desember 2018.

¹⁰⁶ Syamsul, *Wawancara*, Ledokombo Jember, 12 Januari 2019.

penjelasan dari beberapa narasumber. Saudara Ratna Sundari selaku SRBB menjelaskan bahwa:

“Mandiri *e-cash* ini kamu cukup download di *google play store* atau di aplikasi *line*, kamu bisa cari layanan *line pay* jadi *e-cash* bisa digunakan di mana aja dan kapan aja. Dan nasabah tidak takut kecurian dengan membawa uang tunai dalam jumlah banyak.”¹⁰⁷

Senada dengan penjelasan di atas, disampaikan oleh Ibu Gita selaku CABB menyampaikan bahwa:

“Bank mandiri menyediakan layanan yang sangat mudah bagi masyarakat. *E-cash* yang bisa di akses melalui agen mandiri ini secara nggak sadar membuat nasabah kita nggak usah jauh-jauh datang ke kantor jadi hemat biaya dan waktu.”¹⁰⁸

Pemaparan dari Saudara Aisyah sebagai nasabah mengenai peran *e-cash* ini adalah:

“Sebenarnya *e-cash* banyak manfaatnya mbak. Karena efektif lah ya bisa menyimpan uang di hp, meminimalis kehilangan. Terus juga mudah dalam pengisian saldonya bisa lewat agen, Indomart. Dan lebih enak lagi nomor rekeningnya itu nomor hp jadi mudah diingat.”¹⁰⁹

Didukung oleh pernyataan dari nasabah Saudara Marwina mengatakan bahwa *e-cash* mudah digunakan dan tidak perlu datang ke kantor bank mandiri untuk mengantri di teller sehingga bisa menghemat waktu dan biaya bensin untuk datang ke kantor. Bisa langsung dilakukan di mini bank.¹¹⁰

¹⁰⁷ Ratna Sundari, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1, 19 Desember 2018.

¹⁰⁸ Gita, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1, 07 Januari 2019.

¹⁰⁹ Aisyah, *Wawancara*, Pondok Pesantren Mahasiswa *Entrepreneur* Nuris 2 Jember, 03 Februari 2019.

¹¹⁰ Marwina, *Wawancara*, Pondok Pesantren Mahasiswa *Entrepreneur* Nuris 2 Jember, 03 Februari 2019.

Dapat dianalisa bahwa peran *e-cash* bagi nasabah atau masyarakat selanjutnya yaitu mampu memberikan hemat waktu, biaya, mudah serta efektif bagi nasabah. Nasabah cukup datang kepada agen mandiri dengan lebih cepat dan dekat.

Dari peran *e-cash* bagi bank maupun peran *e-cash* bagi nasabah atau masyarakat bisa kita lihat dalam bentuk tabel berikut ini:

Tabel 4.5
Peran *Electronic Cash* dalam Meningkatkan *Fee Based Income* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1

| Peran bagi Bank | Peran bagi Nasabah/Masyarakat |
|--|--|
| 1) Memudahkan transaksi masyarakat | 1) Meningkatkan tambahan pendapatan dan usaha Agen mandiri |
| 2) Memperluas dan memperkenalkan sarana pelayanan di pelosok | 2) Menambah pelanggan bagi agen mandiri |
| 3) Mendapatkan pengendapan dana | 3) Menghemat waktu, biaya, mudah, efektif dan aman |
| 4) Memperoleh <i>fee</i> | |
| 5) Meningkatkan mutu layanan | |
| 6) Mengurangi uang <i>cash</i> | |
| 7) Meningkatkan efisiensi kegiatan operasional | |

Sumber : data wawancara, observasi, dokumentasi

2. Apa Kendala Peran *Digital Banking (Electronic Cash)* dalam Meningkatkan *Fee Based Income* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kendala adalah suatu halangan, rintangan, hambatan. Kendala adalah faktor atau keadaan yang membatasi, menghalangi, atau mencegah pencapaian sasaran. Kendala

juga berarti kekuatan yang memaksa pembatalan pelaksanaan.¹¹¹ Tentunya, sebuah lembaga perbankan memiliki kendala atau hambatan dalam melaksanakan program kerja mereka. Bisa berasal dari kendala internal ataupun eksternal perbankan. Berikut adalah jawaban-jawaban dari kendala pelaksanaan *e-cash* dalam meningkatkan *fee based income* yang berasal dari internal.

a. Kegagalan sistem

Kendala ini termasuk kedalam kendala internal perbankan yang terjadi pada saat proses transaksi maupun yang lainnya. Berikut penjelasan dari Saudara Ristha Carolina selaku *Sales Representative Branchless Banking (SRBB)* PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 sebagai berikut :

“Kendalanya itu seperti kegagalan sistem, kegagalan sistem ini bisa termasuk kegagalan transaksi oleh nasabah. Contohnya, nasabah ingin transfer ke rekening bank lain atau sesama bank tapi ga masuk.”¹¹²

Adapun kendala yang sama dijelaskan oleh Saudara Ratna Sundari selaku SRBB sebagai berikut:

“Sering sekali dapet *complain* dari nasabah-nasabahku yang tanya kok transferannya ga masuk, ada juga gagal bayar dan lainnya. Itu ada beberapa kemungkinan yang menyebabkan kegagalan transaksi dari sistem.”¹¹³

¹¹¹ <https://kbbi.kata.web.id/kendala/> di akses tanggal 17 januari 2019

¹¹² Ristha Carolina, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1, 10 Desember 2018.

¹¹³ Ratna Sundari, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1, 19 Desember 2018.

Agen Mandiri Bapak Syamsul mengatakan bahwa kendala yang pernah di alami sejauh ini pernah mengalami pending saat mentransfer sehingga uang yang ditransfer terkirim agak lama.¹¹⁴

Dilihat dari beberapa hasil wawancara dapat dipahami bahwa kendala peran *e-cash* dalam meningkatkan *fee based income* mengalami kegagalan sistem seperti kegagalan transaksi seperti transfer, pembayaran ataupun pembelian.

b. Banyaknya persaingan dari perusahaan lain

Ketika sedang melakukan observasi ke lapangan yaitu di sepanjang jalan daerah Ledokombo peneliti melihat beberapa banner-banner agen dari bank lain yang sama dengan Agen Mandiri. Sehingga terlihat sangat banyak persaingan dari bank lain.¹¹⁵ Hal ini

juga disampaikan oleh Saudara Ratna Sundari selaku *Sales Representative Branchless Banking (SRBB)* PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 yaitu :

“Dan sekarang banyak banget tuh, layanan-layanan yang berbasis teknologi kaya *Tcash* dari telkomsel, Dompetku dari Indosat, Ovo dari Nobu, ISaku dari Indomart, dan agen-agen dari perbankan lainnya Agen46 dari BNI, Brilink dari BRI. Jadi, persaingan juga penting untuk diperhatikan.”¹¹⁶

Bapak Hisbullah Huda juga menyampaikan jawaban yang sama dengan Saudara Ratna Sundari mengenai banyaknya persaingan dari perusahaan-perusahaan lain. Karena kemajuan teknologi beliau

¹¹⁴ Syamsul, *Wawancara*, Ledokombo Jember, 12 Januari 2019.

¹¹⁵ Agen Mandiri, *Observasi*, Daerah Ledokombo, 12 Januari 2019.

¹¹⁶ Ratna Sundari, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1, 19 Desember 2019.

berpendapat bahwa tidak bisa dipungkiri pula akan banyak bermunculan pesaing-pesaing baru seperti perusahaan *start up* dan produk Laku Pandai dari bank lain.¹¹⁷

Dapat dipahami bahwa kendala yang dimiliki Bank Mandiri dalam produk *e-cash* ini adanya persaingan dari perusahaan lain yaitu bisa dari perusahaan *start up* ataupun produk Laku Pandai dari bank lain. Yang sama-sama memiliki produk berbasis teknologi.

c. Adanya kejahatan *online*

Kendala peran *e-cash* dalam meningkatkan *fee based income* yang lain yaitu kejahatan *online*. Berikut penjelasan dari beberapa narasumber. Saudara Hisbullah Huda selaku SRBB mengatakan bahwa:

“Sekarang lagi marak-maraknya penipuan atau pembobolan melalui mesin ATM. Ada yang pasang kamera tersembunyi ada juga yang bobol pake *hacker*. Ini sangat berbahaya bisa membuat kehilangan uang nasabah ataupun saldo uang yang ada di Mesin ATM.”¹¹⁸

Senada dengan hal di atas Ibu Gita selaku CABB menjelaskan bahwa memang banyak sekali para *hacker* yang tidak bertanggung jawab ingin mencuri data dan uang saldo setiap nasabah. Jika tidak dilindungi dengan sistem keamanan yang kuat maka mungkin akan

¹¹⁷ Hisbullah Huda, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 2, 27 Desember 2019.

¹¹⁸ Hisbullah Huda, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 2, 27 Desember 2019.

mudah sekali bagi hacker bisa membobol isi saldo ATM ataupun nasabah.¹¹⁹

Menurut Saudara Marwina selaku nasabah mandiri *e-cash*, dia mengatakan bahwa kejahatan *online* memang rentan sangat terjadi dan jika nasabah tidak hati-hati bisa saja terkena tipu dan uangnya akan hilang. Jadi harus berhati-hati.¹²⁰

Dapat dipahami bahwa dari pihak perbankan maupun dari eksternal perbankan menyatakan hal yang sama bahwa mandiri *e-cash* yang berbasis teknologi ini juga rentan akan terjadinya *cybercrime* atau kejahatan online dari orang-orang yang tidak bertanggung jawab.

d. Gangguan jaringan atau koneksi internet rendah

Ketika peneliti ingin mendaftar mandiri *e-cash* dalam aplikasinya di *google play store*. Peneliti kesusahan mendaftar karena gangguan jaringan dan susah untuk masuk ke dalam aplikasi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa jaringan ataupun aplikasi yang diberikan membutuhkan banyak sinyal untuk mengaksesnya.¹²¹ Hal ini juga disampaikan oleh Saudara Ristha Carolina selaku SRBB yang menjelaskan bahwa:

“Tempat agen mandiri ini kan biasanya daerah-daerah pelosok jadi kadang suka nggak dapet sinyal jadinya transaksinya gagal ga terkirim dan harus pake kartus yang jaringannya tinggi.”¹²²

¹¹⁹ Gita, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1, 07 Januari 2019.

¹²⁰ Marwina, *Wawancara*, Pondok Pesantren Mahasiswa *Entrepreneur* Nuris 2 Jember, 03 Februari 2019.

¹²¹ Peneliti, *observasi*, Jember, 03 Januari 2019.

¹²² Ristha Carolina, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1, 10 Desember 2018.

Pemaparan di atas di perkuat dengan penjelasan dari Agen Mandiri Bapak Syamsul sebagai berikut:

“Biasanya di mesin EDC nya itu suka terjadi *loading transaction* mungkin ada gangguan jaringan atau nggak ada sinyal jadi kadang agak lama prosesnya.”¹²³

Berikut kendala yang disampaikan oleh Bapak Edy Agen Mandiri di Pondok Pesantren Mahasiswa *Entrepenuer* Nuris 2.

“Keluhan dari para santri itu ketika ingin mengupgrade aplikasi mandiri *e-cash* pernah ada gangguan dan susah untuk mendaftar. Dan juga ada *complain* transferan belum masuk karena koneksi jaringan yang masih rendah.”¹²⁴

Penjelasan tambahan yang menguatkan kedua narasumber di atas yaitu dari Saudara Marwina selaku nasabah mandiri *e-cash* yang menggunakan aplikasi mandiri *e-cash* berikut penjelasannya.

“Pas mau bayar belanjaan di Indomart kan harus nunggu SMS nomor OTP nya yang dikasih ke kasir buat kode bayar di toko, nah itu kadang agak lama terkirimnya.”¹²⁵

Pemaparan ketiga narasumber di atas dapat dipahami bahwa kendala lain dalam peran *e-cash* ini masih memiliki koneksi internet yang rendah atau adanya gangguan internet ketika proses transaksi.

Setelah mengetahui beberapa kendala dari internal perbankan adapun kendala-kendala yang berasal dari eksternal perbankan. Kendala yang dirasakan oleh Agen Mandiri maupun nasabah berikut penjelasannya.

¹²³ Syamsul, *Wawancara*, Ledokombo Jember, 12 Januari 2019.

¹²⁴ Edy, *Wawancara*, Pondok Pesantren Mahasiswa *Entrepreneur* Nuris 2 Jember, 14 Januari 2019.

¹²⁵ Marwina, *Wawancara*, Pondok Pesantren Mahasiswa *Entrepreneur* Nuris 2 Jember, 03 Februari 2019.

a. Pengetahuan masyarakat yang masih rendah

Pengamatan peneliti ketika mendengarkan Saudara Ristha Carolina berbicara dengan Agen Mandiri di daerah Panti , ketika ditanya adakah kendala atau tidak. Agen mandiri tersebut menanyakan ketidakpahaman mengenai tarik tunai yang dilakukan nasabah yang melebihi saldo Agen yang hanya Rp. 1.000.000. Pemahaman yang kurang terhadap Agen menjadi hambatan bagi Bank Mandiri.¹²⁶

Hal ini juga disampaikan oleh Saudara Ristha Carolina selaku SRBB yang menjelaskan bahwa:

“Masyarakat ga tahu tentang internet khususnya masyarakat pelosok. Jadi, kebanyakan dari mereka masih bingung tentang layanan ini yang notabeneanya berbasis internet, soalnya juga produk ini masih baru apalagi yang dituju masyarakat yang pelosok.”¹²⁷

Hal tersebut senada dengan Saudara Ratna Sundari selaku SRBB yang menjelaskan bahwa:

“Kendala yang dialami itu masyarakatnya masih *gaptek* sama produk-produk melalui teknologi. Kebanyakan dari mereka masih belum mengetahui apa itu *e-cash* dan gimana caranya. Jadi agak susah dan harus ngejelasin dulu.”¹²⁸

Diperkuat dengan penjelasan Bapak Edy selaku Agen Mandiri sebagai berikut:

¹²⁶ Agen Mandiri, *Observasi*, Panti Jember, 12 Januari 2019.

¹²⁷ Ristha Carolina, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1, 10 Desember 2018.

¹²⁸ Ratna Sundari , *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1, 19 Desember 2019.

“Awalnya saya nggak tau itu agen mandiri, tapi setelah dijelaskan sama mbak Tata apa itu *e-cash*, untuk apa aja jadi lebih tau dan ini sangat membantu sekali untuk para santri.”¹²⁹

Saudara Aisyah sebagai nasabah juga mengatakan bahwa awalnya dia merasa bingung mini bank yang didirikan di pondoknya tersebut belum tau untuk apa. Dan sebenarnya mandiri *e-cash* itu bagaimana juga belum mengetahui. Memudahkan transaksi tapi mahasiswa masih banyak yang belum tau tentang *e-cash* ini.¹³⁰

Dari berbagai pemaparan para narasumber di atas dapat diketahui bahwa kendala eksternal perbankan memiliki kendala pemahaman Agen Mandiri maupun nasabahnya tentang layanan mandiri *e-cash* ini. Kebanyakan dari mereka masih belum mengetahui apa itu *e-cash* dan bagaimana caranya.

b. Kejahatan *Online* (Penipuan)

Kendala kejahatan online ada juga yang berasal dari eksternal perbankan. Hal ini disampaikan oleh Ibu Gita selaku CABB sebagai berikut:

“Adapun aplikasi *line pay e-cash* dan aplikasi mandiri *e-cash* sendiri rentan banyak penipuan, *cybercrime*, pembobolan saldo mereka lewat ATM, nasabah ditipu dengan modus transfer melalui telfon.”¹³¹

Hal ini dijelaskan pula oleh Bapak Hisbullah Huda selaku SRBB yang mengatakan bahwa kejahatan online yang bisa dilakukan

¹²⁹ Edy, *Wawancara*, Pondok Pesantren Mahasiswa *Entrepreneur* Nuris 2 Jember, 14 Januari 2019..

¹³⁰ Aisyah, *Wawancara*, Pondok Pesantren Mahasiswa *Entrepreneur* Nuris 2 Jember, 03 Februari 2019.

¹³¹ Gita, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1, 07 Januari 2019.

oleh orang tidak bertanggung jawab biasanya dia menelfon dan menanyakan pin dan password nasabah dengan modus mendapatkan hadiah dan sebagainya. Sehingga nasabah bisa tertipu.¹³²

Dapat dipahami bahwa kendala kejahatan online dari eksternal ini disebabkan oleh kurangnya pengetahuan nasabah yang tidak mengerti tentang modus penipuan dari orang yang tidak bertanggung jawab. Serta sistem keamanan dari aplikasinya sendiri.

c. Nomor *handphone* hilang, dicuri atau terblokir

Untuk kendala nomor *handphone* atau terblokir ini kendala yang berasal dari nasabah atau eksternal perbankan. Bapak Hisbullah Huda selaku *Sales Representative Branchless Banking (SRBB)* PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 2 mengatakan bahwa:

“Penggunaan *e-cash* yang berbasis manual atau menggunakan USSD ada permasalahan jika hp nya hilang, kartunya ganti nomor atau keblokir mereka khawatir uang yang disimpan dinomor itu akan hilang. Jadi nasabah bingung.”¹³³

Saudara Ratna Sundari mengatakan bahwa banyak masyarakat yang ketakutan kalau uangnya akan hilang jika nasabah mengganti *handphonenya* sehingga aplikasinya tersebut sudah tidak bisa dibuka kembali di *handphone* yang baru.¹³⁴

¹³² Hisbullah Huda, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 2, 27 Januari 2019.

¹³³ Hisbullah Huda, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 2, 27 Januari 2019.

¹³⁴ Ratna Sundari, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1, 19 Desember 2019.

Keluhan tersebut juga disampaikan oleh beberapa nasabah yang dikatakan oleh Bapak Syamsul selaku Agen Mandiri. Mereka merasa takut jika nomor hp yang sebagai rekening terblokir karena sudah masuk ke dalam masa tenggang. Sehingga tidak bisa mengambil uangnya maupun transfer.¹³⁵

Dapat disimpulkan bahwa kendala yang dimiliki yaitu kehilangan atau terblokir nomor *handphonenya* sebagai nomor rekeningnya sehingga khawatir jika uang yang disimpan dinomor tersebut akan hilang.

d. Nasabah lupa PIN dan kata rahasia

Penambahan penjelasan mengenai kendala eksternal perbankan dari Ibu Gita selaku *Cluster Admin Branchless Banking (CABB)* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster Jember 1* sebagai berikut:

“Kendalanya ada keluhan dari agen kalau nasabahnya lupa PIN atau kata rahasia. Sehingga tidak bisa melakukan transaksi karena tidak bisa buka rekeningnya. Dan banyak dari mereka rekening mereka terblokir dan takut uangnya hilang.”¹³⁶

Hal yang sama dijelaskan oleh Bapak Hisbullah Huda selaku SRBB menjelaskan bahwa:

“Terkadang ada nasabah yang lupa sama PIN nya jadi nggak bisa masuk transaksi ke mesin EDC melalui SMS OTP.”¹³⁷

¹³⁵ Syamsul, *Wawancara*, Ledokombo Jember, 12 Januari 2019.

¹³⁶ Gita, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster Jember 1*, 07 Januari 2019.

¹³⁷ Ristha Carolina, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster Jember 1*, 10 Desember 2018.

Tambahan penjelasan dari Bapak Edy selaku Agen Mandiri menjelaskan bahwa:

“Waktu itu ada mahasiswa yang komplain pada saya, kalau nomor PIN nya lupa. Saya suruh ingat-ingat lagi tapi dicoba-coba tetep nggak bisa. Dicoba pake kata rahasia juga nggak bisa.”¹³⁸

Dari pemaparan para narasumber dapat diketahui bahwa kendala eksternal lain dari peran *e-cash* ini yaitu nasabah tidak ingat PIN dan kata rahasia untuk membuka nomor rekeningnya melalui mesin EDC maupun ATM. Sehingga tidak bisa melakukan transaksi.

Kendala peran *e-cash* dalam meningkatkan *fee based income* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 dapat diketahui dalam bentuk tabel berikut ini:

Tabel 4.6
Kendala Peran *Electronic Cash* dalam Meningkatkan *Fee Based Income* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1

| Internal | Eksternal |
|---|--|
| 1) Kegagalan <i>system</i> | 1) Pengetahuan masyarakat masih rendah |
| 2) Banyaknya persaingan | 2) Kejahatan <i>online</i> |
| 3) Kejahatan <i>online</i> | 3) Nomor hp hilang, terblokir, atau dicuri |
| 4) Gangguan jaringan atau koneksi internet rendah | 4) Nasabah lupa PIN dan kata rahasia |

Sumber : data wawancara, observasi, dokumentasi

¹³⁸ Edy, *Wawancara*, Pondok Pesantren Mahasiswa *Entrepreneur* Nuris 2 Jember, 14 Januari 2019.

3. Apa Solusi Peran *Digital Banking (Electronic Cash)* dalam Meningkatkan *Fee Based Income* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster Jember 1*.

Arti solusi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memiliki arti penyelesaian, pemecahan masalah dan sebagainya, ataupun merupakan suatu jalan keluar dari sebuah permasalahan.¹³⁹ Dari banyaknya kendala yang dimiliki oleh PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster Jember 1* di atas, tentunya pihak perbankan juga memiliki solusi-solusi untuk memecahkan kendala-kendala yang ada dan menyelesaikannya sehingga tidak ada yang dirugikan dan peran produk *e-cash* bisa berperan maksimal. Berikut solusi yang bisa dilakukan untuk menangani kendala internal perbankan.

- a. Pengaduan nasabah di kantor terdekat atau melalui *call center* yaitu 14000 dan untuk Agen Mandiri bisa melalui grup *whatsapp*.

Solusi yang bisa diberikan atas kendala kegagalan *system* dijelaskan oleh Saudara Ristha Carolina selaku *Sales Representative Branchless Banking (SRBB)* PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster Jember 1* berikut ini :

“Jika ada keluhan bisa melakukan pengaduan nasabah atau Agen Mandiri ke kantor terdekat. Kami juga menyiapkan *call center* yaitu 14000.”¹⁴⁰

¹³⁹ <https://kbbi.kata.web.id/solusi> di akses tanggal 17 januari 2019.

¹⁴⁰ Ristha Carolina, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster Jember 1*, 10 Desember 2018.

Selanjutnya pemaparan dari Ratna Sundari selaku SRBB mengatakan solusi dari kegagalan sistem atau kegagalan transaksi yaitu:

“Buat agen mandiri yang masih belum paham jika ada kendala di tengah-tengah melayani transaksi nasabah bisa menghubungi melalui grup di *Whatsapp* Agen Mandiri jadi bisa untuk saling *sharing* satu sama lain.”¹⁴¹

Solusi dari permasalahan yang dirasakan juga dikatakan oleh Bapak Edy selaku pengurus Agen Mandiri yang ada di Pondok Pesantren Mahasiswa *Entrepenur* Nuris 2 Jember sebagai berikut:

“Jika ada permasalahan, saya langsung menghubungi pihak bank SRBB ataupun *call center 14000* untuk mengatasi *trouble* yang dirasakan. Atau datang langsung ke kantor dengan membawa nomor *handphone* sebagai rekening, KK, KTP untuk diselesaikan sesuai prosedur. Dan dari pihak perbankan langsung menangani masalah tersebut.”¹⁴²

Dari hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa kendala kegagalan sistem bisa ditangani dengan nasabah ataupun agen mandiri bisa melakukan pengaduan nasabah melalui *call center 14000* ataupun datang langsung ke kantor terdekat. Dan untuk agen bisa menghubungi pegawai SRBB langsung dan bisa melalui grup *Whatsapp*. Sehingga nanti akan segera diproses lebih lanjut oleh pihak bank.

b. Meningkatkan kualitas layanan serta promosi melalui iklan di televisi

Dengan banyaknya persaingan bank lain, PT. Bank Mandiri sudah mengiklankan produk mereka melalui media sosial dan televisi

¹⁴¹ Ratna Sundari , *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1, 19 Desember 2019.

¹⁴² Edy, *Wawancara*, Pondok Pesantren Mahasiswa *Entrepreneur* Nuris 2 Jember, 14 Januari 2019.

sehingga mengedukasi dan mengajak masyarakat untuk beralih pada layanan *digital banking*.¹⁴³

Saudara Ratna Sundari selaku *Sales Representative Branchless Banking (SRBB)* PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 mengatakan bahwa:

“Solusi untuk banyaknya persaingan kita tinggal meningkatkan kualitas layanan kita aja, menambah fitur-fiturnya, kecepatannya, dan menawarkan layanan apa aja.”¹⁴⁴

Senada dengan penjelasan dari saudara Ratna Sundari, Bapak Hisbullah Huda selaku SRBB juga menyampaikan solusi lain sebagai berikut:

“Promosi melalui televisi, media sosial, dan lainnya. Dan mandiri *e-cash* tidak dikenakan biaya administrasi jadi jadi nilai plus sendiri.”¹⁴⁵

Pendapat melalui yang disampaikan oleh Saudara Aisyah sebagai nasabah yaitu menilai bahwa layanan dari mandiri *e-cash* ini lebih bagus dibandingkan dengan bank lain. *E-Cash* ini bisa melakukan *top up* di Agen mandiri dan Indomart. Dan *e-cash* tidak perlu menggunakan kartu sehingga sangat mudah dan tidak ribet.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa solusi dari banyaknya persaingan dari perusahaan lain yang juga memiliki produk Laku Pandai atau dari perusahaan *start up* Bank Mandiri telah meningkatkan kualitas layanan dari aplikasi mandiri *e-cash* maupun layanan dari agen

¹⁴³ *Observasi*, Media Sosial dan Televisi Indonesia , pada tanggal 13 Januari 2019.

¹⁴⁴ Ratna Sundari, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1, 19 Desember 2018.

¹⁴⁵ Hisbullah Huda, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 2, 27 Januari 2019.

mandiri. Dengan menawarkan berbagai kemudahan dan mempromosikan produknya melalui media sosial dan periklanan.

- c. Memberikan sistem keamanan dengan kode rahasia dan PIN yang sesuai dengan OTP (*One-Time Password*)

Kejahatan *online* yang terjadi bisa ditangani dengan memberikan sistem keamanan dengan menggunakan kata rahasia dan PIN untuk nomor rekeningnya. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Hisbullah Huda selaku *Sales Representative Branchless Banking (SRBB)* PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 2.

“Biasanya banyak orang yang mudah ditipu dengan modus penipuan hadiah. Nah, antisipasinya kita udah ngasih kode rahasia (kode QR) dan PIN yang sesuai dengan OTP jadi kalau bukan nasabah sendiri yang melakukan tetap nggak bisa diambil sama orang lain.”¹⁴⁶

Solusi tersebut juga dikemukakan oleh Ibu Gita selaku *Cluster Admin Branchless Banking (CABB)* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 yaitu :

“Sekarang banyak banget oknum-oknum yang ga bertanggung jawab pengen nipu orang yang ga ngerti tentang mini ATM *e-cash*. Jadi, sangat mudah sekali untuk ditipu. Dengan ini kita tetap memberikan edukasi yang baik kepada masyarakat bahwa untuk tidak memberitahukan kode rahasia dan PIN yang sesuai OTP kepada orang lain.”¹⁴⁷

Jawaban dari narasumber pihak perbankan menjelaskan bahwa solusi agar tidak terkena penipuan dan lainnya nasabah diminta untuk tetap menjaga kerahasiaan PIN dan kata rahasianya kepada orang lain.

¹⁴⁶ Hisbullah Huda, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 2, 27 Desember 2018.

¹⁴⁷ Gita, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1, 07 Januari 2019.

Sehingga akan aman dan tidak akan ada orang yang bisa membobol rekening nasabah. Dan pihak bank mandiri juga meningkatkan sistem keamanan dari aplikasi melalui hal tersebut.

d. Bekerjasama dengan beberapa *provider* jaringan internet

Solusi dari kendala susah sinyal ataupun koneksi internet rendah disampaikan oleh Saudara Ristha Carolina selaku SRBB mengatakan:

“Kendala susah sinyal kami sudah bekerjasama dengan beberapa *provider* Telkomsel, Indosat, XL, Esia, Flexi, dan Smartfren. Untuk kedepannya, bisa meningkatkan jaringan yang digunakan hingga menjangkau ke daerah pelosok.”¹⁴⁸

Disampaikan pula oleh Bapak Syamsul selaku Agen Mandiri mengatakan bahwa:

“Disini kan jauh dari kota kan mbak, terkadang susah buat dapat sinyal. Saya pakai jaringan Telkomsel atau Indosat yang lumayan masih bisa nyantol sampai kesini.”¹⁴⁹

Tambahan jawaban dari Saudara Marwina selaku nasabah mandiri *e-cash* yang mengatakan bahwa:

“Solusinya ya ketika bayar ditoko itu aku cari internet sinyal yang bagus. Aku pake kartu telkomsel dan harus ada pulsanya biar kode OTP nya masuk.”¹⁵⁰

Dari beberapa informan tersebut dapat dipahami bahwa kendala gangguan sinyal atau koneksi internet yang rendah, dari pihak

¹⁴⁸ Ristha Carolina, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1, 10 Desember 2018.

¹⁴⁹ Syamsul, *Wawancara*, Ledokombo Jember, 12 Januari 2019.

¹⁵⁰ Marwina, *Wawancara*, Pondok Pesantren Mahasiswa *Entrepreneur* Nuris 2 Jember, 03 Februari 2019.

perbankan sudah melakukan kerjasama dengan pihak *provider* jaringan seperti Telkomsel, Indosat, XL, Esia, Flexi, dan Smartfren.

Adapun solusi yang bisa dilakukan terhadap kendala eksternal perbankan. Berikut beberapa solusi yang dilakukan oleh pihak perbankan dan pihak eksternal perbankan.

a. Mengadakan sosialisasi dan edukasi masyarakat.

Ketika terjun ke lapangan di Koperasi Daerah Panti yaitu dengan Bapak Irfan dan Bapak Khamdan yang ingin membuka layanan agen mandiri. Mereka diberi fasilitas buku panduan agen mandiri yang memberikan pemahaman kepada agen mandiri tentang layanan mandiri *e-cash*. Dan dari pihak perbankan melakukan pelatihan praktis kepada agen serta akan mengadakan sosialisasi dengan masyarakat sekitar.¹⁵¹

Solusi ini dijelaskan oleh Saudara Ristha Carolina selaku SRBB yang menjelaskan sebagai berikut:

“Karena masyarakat masih banyak yang *gaptek* sama mandiri *e-cash*, kita sosialisasi atau edukasi sama agen-agen mandiri di setiap daerah yang sudah kita survei dan udah ada Agen Mandirinya. Jadi kita ajak mereka untuk mencoba secara langsung prakteknya agar lebih paham.”¹⁵²

Dipaparkan juga oleh Saudara Ratna Sundari selaku SRBB juga yang memberikan penjelasan sebagai berikut:

“Kami memberikan edukasi melalui media *online* yaitu aplikasi *Youtobe*. Disana banyak video-video mengenai mekanisme

¹⁵¹ Agen mandiri, *Observasi*, Koperasi daerah Panti, 12 Januari 2019.

¹⁵² Ristha Carolina, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1, 10 Desember 2018.

penarikan tunai, setor tunai dan lainnya. Dan contoh *modus* penipuan juga dicontohkan.”¹⁵³

Penjelasan tersebut diperkuat oleh jawaban informan dari nasabah Saudara Aisyah di Pondok Pesantren Mahasiswa *Entrepreneur* Nuris 2 berikut ini:

“Awalnya saya nggak tau mbak agen itu apa, *e-cash* itu apa. Terus sama mbak tata dari pihak bank ngejelasin ke saya dan anak-anak yang lain melalui sosialisasi di pondok. Jadi lebih paham.”¹⁵⁴

Dari jawaban beberapa informan di atas dapat dipahami bahwa solusi untuk menangani kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap mandiri *e-cash* yaitu dengan melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang mandiri *e-cash* itu apa dan bagaimana sehingga masyarakat menjadi lebih tau peran *e-cash* tersebut. Sosialisasi dan edukasi tersebut dilaksanakan di daerah yang sudah ada Agen Mandirinya dan juga melalui media sosial seperti *Youtube*, *website* resmi Bank Mandiri dan lainnya.

- b. Mengantisipasi kepada masyarakat untuk berhati-hati dan menjaga PIN atau kata rahasia untuk tidak diberitahukan kepada orang lain.

Berdasarkan hasil pengamatan bahwa edukasi yang dilakukan oleh PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk sudah dilakukan diberbagai media sosial seperti *Youtube* dan *Instagram*. Banyak video-video

¹⁵³ Ratna Sundari, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1, 19 Desember 2018.

¹⁵⁴ Aisyah, *Wawancara*, Pondok Pesantren Mahasiswa *Entrepreneur* Nuris 2 Jember, 03 Februari 2019.

pembelajaran mengenai bagaimana cara mengantisipasi agar tidak terkena penipuan oleh orang yang tidak bertanggung jawab.¹⁵⁵

Solusi tersebut dikemukakan oleh Ibu Gita selaku *Cluster Admin Branchless Banking (CABB)* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 yaitu :

“Antisipasinya biar nggak masyarakat nggak dengan mudah terkena penipuan atau pembobolan, mereka kita kasih edukasi yang cukup mengenai bagaimana cara-cara orang yang nggak bertanggung jawab mau menipu kita.”¹⁵⁶

Selanjutnya pemaparan dari Bapak Hisbullah Huda selaku SRBB menjelaskan bahwa:

“Kita juga memberikan arahan dan nasehat kepada para nasabah untuk berhati-hati jika menerima telepon dari nomor yang tidak dikenal dan tidak memberitahukan PIN dan kata rahasia nomor rekeningnya tersebut. Agar tidak bisa ditipu dengan orang lain.”¹⁵⁷

Dari beberapa informan tersebut dapat diketahui bahwa solusi yang bisa dilakukan yaitu dengan memberikan arahan dan edukasi kepada masyarakat mengenai bagaimana cara mengantisipasi tindak kejahatan *online*. Dan untuk tidak memberitahukan PIN dan kata rahasia kepada orang lain. Dan edukasi juga bisa dilihat melalui video-video animasi contoh cuplikan agar tidak terkena penipuan.

¹⁵⁵ *Observasi*, Media Sosial dan Televisi. 13 Januari 2019.

¹⁵⁶ Gita, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1, 07 Januari 2019.

¹⁵⁷ Hisbullah Huda, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 2, 27 Desember 2018.

- c. Reset PIN dengan menghubungi mandiri *call center* 14000.

Solusi tersebut dikemukakan oleh Ibu Gita selaku *Cluster Admin Branchless Banking (CABB)* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 yaitu :

“Kalo nasabah lupa PIN, nasabah bisa reset PIN melalui USSD maupun aplikasi mandiri *e-cash* dengan memasukkan verifikasi data kaya nama dan kata rahasia.”¹⁵⁸

Adapun penjelasan lain mengenai solusi tersebut disampaikan oleh Saudara Ratna Sundari selaku SRBB sebagai berikut:

“Jika lupa kata rahasia nasabah bisa menghubungi langsung *call center* mandiri atau ke kantor cabang bawa KTP untuk *re-issue* PIN. Dan SMS konfirmasi terlambat kemungkinan yang terjadi karena gangguan jaringan, pulsa ga cukup, atau *SMS-Center* sibuk atau antri.”¹⁵⁹

Tambahan penjelasan dari Saudara Ristha Carolina mengatakan mengenai solusi jika nasabah lupa kata rahasia sebagai berikut:

“Nasabah kalo lupa kata rahasia bisa menghubungi mandiri *call 14000* maupun melalui cabang dan membawa KTP yang berlaku untuk melakukan *re-issue* PIN dengan verifikasi data. *Re-issue* PIN Cuma bisa dilakukan bagi nasabah yang udah *Registred* di agen mandiri.”¹⁶⁰

Setelah melihat jawaban di atas dapat disimpulkan bahwa solusi ketika nasabah mengalami lupa PIN atau kata rahasia nasabah bisa mereset PIN melalui aplikasi mandiri *e-cash* dan secara manual melalui

¹⁵⁸ Gita, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1, 07 Januari 2019.

¹⁵⁹ Ratna Sundari, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1, 19 Desember 2019.

¹⁶⁰ Ristha Carolina, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1, 10 Desember 2018.

USSD. Atau bisa pengaduan lewat *call center 14000* maupun datang langsung ke kantor dengan membawa identitas diri.

d. Nasabah melakukan pemblokiran dan melaporkan kehilangan

Solusi yang bisa ditawarkan dengan adanya kendala nasabah jika nomor *SIM Card*nya hilang atau dicuri dijelaskan oleh Ibu Gita selaku CABB sebagai berikut:

“Dan solusi untuk nomor yang hilang dan dicuri bisa diganti dengan nomor yang baru nasabah tinggal menyerahkan data-data seperti KTP, KK, dan nomor *handphone* yang baru. Dan uang akan di *refund* jadi uang tetap aman.”¹⁶¹

Tambahan penjelasan mengenai hal tersebut dijelaskan oleh

Bapak Hisbullah Huda selaku SRBB sebagai berikut:

“Nasabah bisa melakukan pemblokiran dan melaporkan kehilangan ke bank mandiri. Bisa blokir lewat *provider* telepon dan mandiri *call 14000* dan bisa segera ditindaklanjuti.”¹⁶²

Penjelasan penguat dari Bapak Edy selaku Agen Mandiri sebagai berikut:

“Sebelumnya anak-anak sini yang menggunakan *e-cash* belum pernah ada yang komplain kalau nomor hp nya ilang atau dicuri tapi pernah dikasih tau sama mbak tata kalau ada kejadian seperti itu nasabah bisa melakukan pemblokiran melalui *call center 14000*.”¹⁶³

Dari beberapa informan di atas dapat dipahami bahwa solusi yang bisa dilakukan ketika nomor *handphone* yang dijadikan rekening nasabah itu hilang atau dicuri maka nasabah diminta untuk segera

¹⁶¹ Gita, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1, 07 Januari 2019.

¹⁶² Hisbullah Huda, *Wawancara*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 2, 27 Desember 2018.

¹⁶³ Edy, *Wawancara*, Pondok Pesantren Mahasiswa *Entrepreneur* Nuris 2 Jember, 14 Januari 2019.

melakukan pemblokiran dan melaporkan kehilangan melalui *provider* telepon dan mandiri *call*. Dan segera diblokir dengan identitas pribadi nasabah.

Berikut Solusi peran *digital banking (electronic cash)* dalam meningkatkan *fee based income* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 dalam bentuk tabel:

Tabel 4.7
Solusi Peran *Electronic Cash* dalam Meningkatkan *Fee Based Income* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1

| Internal | Eksternal |
|--|--|
| 1) Pengaduan <i>call center</i> 14000 | 1) Mengadakan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat |
| 2) Meningkatkan kualitas layanan dan promosi melalui iklan | 2) Mengantisipasi masyarakat untuk berhati-hati dan menjaga kerahasiaan PIN dan Kata rahasia |
| 3) Memberikan sistem keamanan dengan PIN dan Kata rahasia | 3) Reset PIN dan menghubungi <i>call center</i> 14000 |
| 4) Bekerjasama dengan beberapa provider internet | 4) Nasabah melakukan pemblokiran dan melaporkan kehilangan |

Sumber: data wawancara, observasi, dokumentasi

C. PEMBAHASAN TEMUAN

Setelah data yang diperoleh hasil penelitian dengan metode observasi, wawancara, dokumentasi, dan analisis data yang sudah dilakukan berdasarkan fokus masalah. Data tersebut disajikan dan dianalisa melalui pembahasan temuan. Maka dalam hal ini peneliti akan membahas temuan-temuan di lapangan mengenai peran *digital banking (electronic cash)* dalam meningkatkan *fee based income* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1, sebagai berikut :

1. Bagaimana peran *digital banking (Electronic Cash)* dalam meningkatkan *Fee Based Income* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1.

Dari hasil analisis, peneliti menemukan beberapa peran *e-cash* berasal bagi internal perbankan dalam meningkatkan *fee based income* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 sebagai berikut:

a. Memudahkan layanan transaksi masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran *digital banking* khususnya produk mandiri *e-cash* dalam meningkatkan *fee based income* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 yaitu lebih utama untuk mempermudah layanan transaksi kepada masyarakat melalui Agen Mandiri yang resmi terdaftar di Bank Mandiri. Masyarakat tidak perlu datang ke kantor cabang lagi. Dan bisa menggunakan handphone dan aplikasi mandiri *e-cash* untuk melakukan transaksi sehingga lebih mudah. Hal ini didukung atau selaras dengan teori dalam buku yang berjudul *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syari'ah* dikatakan bahwa *digital banking* peranannya sangat besar dalam memperlancar transaksi simpanan dan pinjaman.¹⁶⁴ Namun bagi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 sendiri belum

¹⁶⁴ Sunarto,Zulkifli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syari'ah* (Jakarta: Zikrul Hakim, 2003), 2.

ada transaksi pinjaman melalui produk *e-cash* ini. Hal ini menjadi temuan baru bagi bank tersebut.

b. Memperluas dan memperkenalkan sarana pelayanan hingga ke pelosok

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perannya yaitu dapat memperluas dan memperkenalkan sarana pelayanan hingga ke pelosok bagi masyarakat yang *unbankable* menjadi *bankable*. Melalui agen mandiri yang mempunyai usaha seperti warung kelontong, konter, toko, dan usaha lainnya yang juga melayani transaksi perbankan. *Mandiri e-cash* merupakan bentuk implementasi produk laku pandai yang digencarkan oleh BI dan OJK yang mampu menyentuh hingga masyarakat bawah. Dan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 sudah merambah hingga daerah setapak kuda dan paling banyak di daerah Jember. Peran ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Punyai G.G. Dash dan S. Sharma yang berjudul “*An Assessment of Customers e-service Quality Perception Through Webqual Scale: A study on online banking service*” bahwa manfaat yang dirasakan perbankan dengan pemanfaatan teknologi informasi adalah penyediaan transaksi online, mampu memperluas hubungan pelanggan dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Contoh pemanfaatan teknologi informasi pada industri perbankan seperti ATM, internet,

telepon, *mobile banking*.¹⁶⁵ Dengan teori ini menjadi temuan baru bahwa PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 dapat menjadikan perluasan pelanggan tersebut juga untuk mempertahankan loyalitas nasabahnya.

- c. Mendapatkan pengendapan dana, memperoleh *fee* dari transaksi nasabah dan dapat diputar kembali

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa *e-cash* mampu memberikan pengendapan dana dan dana tersebut dapat diputar kembali ke produk lainnya. Dana yang masuk dari tabungan nasabah melalui agen mandiri yang kemudian diputar kembali oleh perbankan ataupun yang didapat agen mandiri. Perbankan mendapatkan dari transaksi-transaksi nasabahnya melalui ATM aplikasi mandiri *e-cash* seperti setoran tunai, dana transfer, dana pembayaran BPJS, pembelian pulsa dan lainnya. Dan dari transaksi itu perbankan dan agen mandiri mendapatkan *fee* masing-masing dan menjadi pendapatan yang disebut *fee based income*. Walaupun biaya-biaya transaksi itu kecil namun jika transaksinya banyak, semakin banyak pula *fee* yang diterima. Hal ini didukung oleh riset yang dilakukan oleh Roland Craigwell dan Chanelle Maxwell dengan judul “*Non-interest income and Financial Performance at Commercial Banks in Barbados*” memberikan pernyataan bahwa teknologi khususnya ATM merupakan faktor yang paling berpengaruh dalam

¹⁶⁵ Punyani, G., G. Dash, & S. Sharma. “An Assessment of Customers’ e-service Quality Perception Through Webqual Scale: A Study on Online banking Services”, (International Refereed Research Journal, 6(3), 2015), 106-118.

membentuk kenaikan pendapatan non-bunga pada industri perbankan di Barbados. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka *fee based income* dijadikan sebagai pengukur efisiensi yang dinilai tepat.¹⁶⁶ Hal ini memberikan kesamaan bahwa mandiri *e-cash* yang merupakan produk berbasis internet mampu memberikan pendapatan *fee based income* dari *fee* transaksi nasabah dan pengendapan dana dari transaksi nasabah pula.

Dan juga selaras dengan teori dari Sunarto Zulkifli mengatakan bahwa pada instansi bank, jasa merupakan kegiatan yang sangat penting digalakkan karena meningkatkan ROA (*Return of Asset*) dan ROE (*Return of Equity*) bank. Filosofinya adalah bank memperoleh tambahan pendapatan dari pelayanan bank, bukan hanya dari *exposur* pembiayaan. Karena *returnnya* naik sementara aset tetap, maka ROA menjadi naik. Perolehan keuntungan dari jasa-jasa bank lainnya ini masih relatif kecil namun mengandung unsur suatu kepastian.¹⁶⁷ Begitupun ada perbedaan dengan biaya-biaya yang diperoleh yang masuk ke dalam pendapatan *fee based income*. Secara teori pendapatan itu diperoleh dari biaya administrasi sedangkan mandiri *e-cash* tidak dipungut biaya administrasi dan bunga. Dan yang sama dengan teori hanya biaya seperti biaya transfer, biaya provisi dan komisi.

¹⁶⁶ Craigwell, Roland and Chanelle Maxwell. “*Non-interest Income and Financial Performance at Commercial Banks in Barbados; Research Department, Central Bank of Barbados*”, 2005.

¹⁶⁷ Sunarto, Zulkifli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah* (Jakarta: Zikrul Hakim, 2003), 2.

d. Meningkatkan mutu layanan

Dapat dilihat dari hasil penelitian bahwa peran mandiri *e-cash* bisa meningkatkan mutu layanan dari pihak bank. Dan dapat diakses oleh siapa dan di mana saja. Semakin memudahkan dan menjadi lebih praktis, aman, dan cepat. Dan mandiri *e-cash* ini cukup menggunakan USSD ataupun aplikasi mandiri *e-cash*. Tidak perlu menggunakan kartu rekening dan buku tabungan. Hal ini didukung oleh teori yang diteliti oleh Rod, M., N.J. Ashill, J. Shao, & J. Carruthers. “*An examination of the relationship between service quality dimensions, overall internet banking service quality and customer satisfaction*” yaitu pemanfaatan teknologi informasi dalam industri mengubah fungsi bisnis terutama dalam mendukung pengambilan keputusan yang didasarkan pada informasi yang akurat yang dihasilkan dari teknologi informasi, mendukung efisiensi,¹⁶⁸ mampu meningkatkan kinerja, dan mendukung inovasi.¹⁶⁹ Sebagai contoh keberhasilan perusahaan menggunakan teknologi informasi adalah sukses untuk mempromosikan dalam bentuk iklan secara *online*. Dan juga ada kesamaan dengan teori sebagai berikut perkembangan teknologi informasi menimbulkan evolusi yang mengarah kepada layanan

¹⁶⁸ Gupta, K.K. & I. Bansal “*Development of an instrument to measure internet banking service quality in India*”, (Journal of Arts, Science & Commerce, 3(2), 2012), 11-25.

¹⁶⁹ Rod, M., N.J. Ashill, J. Shao, & J. Carruthers. “*An examination of the relationship between service quality dimensions, overall internet banking service quality and customer satisfaction*”, (Journal Marketing Intelligence & Planning, 27(1), 2009), 103-126.

perbankan digital (*electronic banking*). Layanan ini bertujuan meningkatkan mutu pelayanan bank kepada nasabahnya.¹⁷⁰

e. Mengefisienkan kegiatan operasional

Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa peran mandiri *e-cash* dapat juga mengefisienkan kegiatan operasional. Seperti perbankan tidak perlu lagi membuka kantor cabang baru lagi dan juga bisa mengurangi biaya-biaya operasional. Hal ini sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Roland Craigwell dan Chanelle Maxwell dengan judul “*Non-interest income and Financial Performance at Commercial Banks in Barbados*” memberikan pernyataan bahwa *fee based income* dijadikan sebagai pengukur efisiensi yang dinilai tepat.¹⁷¹

Perkembangan teknologi informasi menimbulkan evolusi yang mengarah kepada layanan perbankan digital (*electronic banking*).

Layanan ini bertujuan meningkatkan efisiensi kegiatan operasional.¹⁷²

Efisiensi merupakan salah satu parameter kinerja yang secara teoritis merupakan salah satu kinerja yang mendasari seluruh kinerja sebuah organisasi.¹⁷³ Efisiensi yang lebih tinggi dapat diperoleh dengan jalan

memaksimumkan penerimaan (*revenue*), pengendalian biaya operasi dan melaksanakan manajemen yang baik secara konsisten.¹⁷⁴ Dari

¹⁷⁰ Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), 113.

¹⁷¹ Craigwell, Roland and Chanelle Maxwell. “*Non-interest Income and Financial Performance at Commercial Banks in Barbados; Research Department, Central Bank of Barbados*”, 2005.

¹⁷² Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), 113.

¹⁷³ Hartono, Edy. “*Analisis Efisiensi Biaya Industri Perbankan Indonesia dengan Menggunakan Metode Parametrik Stochastic Frontier Analysis*”, (Tesis: 2009).

¹⁷⁴ Darmawi, Herman, *Manajemen Perbankan* (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2012).

beberapa teori tersebut mendukung peran produk mandiri *e-cash* yang dapat mengefesienkan kegiatan operasional perbankan.

f. Mengurangi peredaran uang *cash*

Berdasarkan hasil penelitian bahwa peran mandiri *e-cash* juga dapat mengurangi peredaran uang *cash* karena jenis layanan ini layanan tanpa uang tunai. Layanan yang menggunakan handphone sebagai alat bayar dan termasuk layanan GNNT yang digalakkan oleh pemerintahan presiden yaitu gerakan nasional non tunai. Sehingga bisa mengurangi biaya percetakan uang dan menjadi lebih praktis. Hal ini menjadi temuan baru bagi peneliti karena belum menemukan teorinya. Adapun beberapa pernyataan yang peneliti ambil dari dokumentasi lokasi penelitian sebagai berikut mandiri (*e-cash*) berbentuk uang elektronik (uang digital) dalam aplikasi di HP yang dijual oleh Agen *Branchless Banking*. Melalui mandiri (*e-cash*), nasabah dapat melakukan transaksi seperti menabung (setor uang dalam HP), cek saldo dan mutasi rekening (berita transaksi), kirim dan terima uang (transfer) antar sesama nasabah, tarik tunai di Agen dan tanpa kartu di ATM, pembelian dan pembayaran. Keuntungan yang bisa didapat yaitu hemat waktu tidak perlu datang ke kantor cabang untuk melakukan transaksi, hemat biaya yaitu hemat ongkos transportasi dan biaya transaksi lebih terjangkau, aman, mudah, cepat, nyaman dan tidak takut kecurian.¹⁷⁵

¹⁷⁵ Dokumentasi di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1.

Dan hasil analisis peran *e-cash* bagi nasabah atau masyarakat dalam meningkatkan *fee based income* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 sebagai berikut:

- a. Memberikan tambahan pendapatan, tambahan usaha, dan pelanggan bagi Agen Mandiri

Mandiri *e-cash* mampu memberikan tambahan pendapatan dari biaya-biaya transaksi nasabahnya dan bisa memberikan penambahan usaha agen mandiri seperti melayani pembayaran BPJS, pembelian pulsa dan token listrik, layanan transaksi perbankan dan masih banyak lainnya. Dan juga bisa menambah pelanggannya. Hal ini menjadi temuan baru pada penelitian ini karena belum ada teorinya. Dan juga mandiri *e-cash* menggunakan agen mandiri yang memiliki usaha tidak hanya perseorangan biasa. Berikut hasil dokumentasi dari lokasi penelitian bahwa transaksi perbankan berbasis elektronik, termasuk internet merupakan salah satu bentuk pengembangan produk dan penyediaan jasa layanan bank yang memberikan peluang usaha baru bagi bank yang berakibat kepada perubahan strategi usaha perbankan dan bisa meningkatkan pendapatan yang lebih tinggi.¹⁷⁶

- b. Menghemat waktu, biaya, mudah, dan efektif

Peran mandiri *e-cash* ini dapat menghemat waktu, biaya, mudah dan menjadi lebih efektif bagi nasabah. Nasabah cukup datang kepada agen mandiri dengan lebih cepat dan dekat. Adapun hal ini

¹⁷⁶ Dokumentasi di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1.

didukung oleh teori dari dokumentasi penelitian yaitu keuntungan yang bisa didapat yaitu hemat waktu tidak perlu datang ke kantor cabang untuk melakukan transaksi, hemat biaya yaitu hemat ongkos transportasi dan biaya transaksi lebih terjangkau, aman, mudah, cepat, nyaman dan tidak takut kecurian.¹⁷⁷

2. Kendala peran *digital banking (electronic cash)* dalam meningkatkan *fee based income* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster Jember 1*.

Hasil pemaparan dari para narasumber bahwa kendala peran *e-cash* dalam meningkatkan *fee based income* terdapat dua kategori yaitu kendala yang berasal dari internal perbankan maupun dari eksternal bank. Kendala yang berasal dari internal perbankan sebagai berikut:

a. Kegagalan Sistem

Kegagalan *system* yaitu kegagalan transaksi yang disebabkan oleh koneksi internet yang rendah di daerah pelosok. Kegagalan *system* ini juga disebabkan oleh *system* aplikasi mandiri *e-cash* nya yang terkadang ada gangguan. Kegagalan transaksi yang dialami seperti kegagalan transfer, gagal pembayaran maupun pembelian. Selaras dengan teori bahwa secara khusus *internet banking* meningkatkan risiko strategik, risiko operasional termasuk risiko keamanan, risiko hukum serta risiko reputasi. Oleh karena itu, disamping memanfaatkan peluang baru tersebut, bank harus

¹⁷⁷ Dokumentasi di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster Jember 1*.

mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko-risiko dengan prinsip kehati-hatian. Adapun Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum (“PBI 9/2007”) termasuk Layanan Perbankan Melalui Media Elektronik atau *Electronic Banking*.¹⁷⁸ Sehingga kegagalan *system* termasuk kedalam risiko operasional yang didukung oleh teori tersebut.

b. Banyaknya persaingan dari perusahaan lain

Dapat diketahui dari hasil penelitian ini bahwa PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 memiliki kendala persaingan dari perusahaan lain ataupun perbankan lain yang memiliki produk-produk yang sejenis dengan Mandiri *E-cash*. Seperti *Tcash* dari Telkomsel, *Dometku* dari Indosat, *ISaku* dari Indomart, Agen-agen dari perbankan lain seperti Agen46 dari BNI, *Brilink* dari BRI dan masih banyak lainnya. Sesuai dengan teori yang mengatakan bahwa bank semakin kuat mengembangkan layanan internet banking karena kemajuan internet dan manfaatnya serta semakin banyak pengguna internet di dunia. Oleh karenanya, potensi yang bagus bagi perbankan untuk mengembangkan layanan berbasis internet. Kondisi ini menciptakan daya tarik sektor perbankan yang mengundang munculnya pendatang baru. Akibatnya, persaingan antar bank semakin kompetitif dalam memberikan layanan yang terbaik,

¹⁷⁸ www.bi.go.id di akses tanggal 7 Januari 2019.

layanan 24 jam setiap harinya, akses yang mudah dan murah dengan berbagai macam jenis transaksi.

c. *Kejahatan Online*

Mandiri *E-cash* juga memiliki kendala seperti adanya kejahatan *online* yang terjadi seperti adanya pembobolan ATM, adanya *hacker*, dan kejahatan-kejahatan lainnya yang merugikan pihak perbankan. Layanan yang berbasis teknologi ini juga rentan akan terjadinya *cybercrime* dari orang-orang yang tidak bertanggung jawab. Hal ini disampaikan juga dalam penelitian yang disusun oleh Immanuel Adhitya Wulanta C. yang mengatakan bahwa *Digital banking* yang akan diimplementasikan dalam lembaga perbankan di Indonesia memiliki analisis kelemahan seperti timbulnya aksi kejahatan *online* seperti penyadapan, pembobolan, dan *cybercrime* dalam transaksi finansial perbankan, membuat masyarakat menjadi ragu untuk melakukan transaksi online, sehingga membuat mereka tetap berharap adanya kantor cabang lembaga perbankan hadir di daerah mereka.¹⁷⁹

d. Gangguan jaringan atau koneksi internet rendah

Kendala peran *e-cash* dalam meningkatkan *fee based income* juga masih memiliki koneksi internet yang rendah atau adanya gangguan internet ketika proses transaksi. Sehingga muncul keluhan-keluhan dari agen mandiri maupun nasabah yang melakukan transaksi mandiri *e-cash*. Hal ini juga didukung oleh teori bahwa

¹⁷⁹ Immanuel Adhitya Wulanta Chrismastianto. “*Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia*”, (Skripsi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pelita Harapan Tangerang, 20,1. 2017), 140-141.

digital banking membutuhkan koneksi internet yang mendukung, baik dari segi kecepatan akses maupun server yang stabil dalam mengirimkan file data, karena transaksi finansial akan berlangsung dengan lancar ketika akses internet tidak mengalami gangguan.¹⁸⁰

Kendala peran *e-cash* dalam meningkatkan *fee based income* dari eksternal bank sebagai berikut:

a. Pengetahuan masyarakat yang masih rendah

Kendala eksternal memiliki kendala pemahaman agen mandiri, nasabah maupun masyarakat tentang layanan mandiri *e-cash* ini. Kebanyakan dari mereka masih belum mengetahui apa itu mandiri *e-cash* dan bagaimana caranya. Sehingga layanan ini tidak bisa bekerja secara maksimal. Hal ini didukung dengan teori bahwa *Digital banking* yang akan diimplementasikan dalam lembaga perbankan di Indonesia memiliki analisis kelemahan yaitu pengetahuan masyarakat akan teknologi finansial yang relatif rendah memungkinkan mereka tidak dapat maksimal dalam mengakses layanan perbankan.¹⁸¹

b. Kejahatan *Online*

Bagi eksternal perbankan, masyarakat juga memiliki kendala adanya kejahatan *online* yang berasal dari orang-orang yang tidak bertanggung jawab. Seperti modus penipuan yang dilakukan melalui

¹⁸⁰ Imanuel Adhitya Wulanta Chrismastianto. “*Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia*”, (Skripsi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pelita Harapan Tangerang, 20,1. 2017), 140-141.

¹⁸¹ Imanuel Adhitya Wulanta Chrismastianto. “*Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia*”, (Skripsi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pelita Harapan Tangerang, 20,1. 2017), 140-141.

telfon dan mengajak nasabah ke ATM untuk mentransfer uangnya. Hal ini disebabkan karena kurangnya pengetahuan masyarakatnya dan juga *system* keamanan dari layanan ini. Hal memiliki kesamaan dengan teori yang dikemukakan oleh Immanuel yang mengatakan bahwa timbulnya aksi kejahatan *online* seperti penyadapan, pembobolan, dan *cybercrime* dalam transaksi finansial perbankan, membuat masyarakat menjadi ragu untuk melakukan transaksi online, sehingga membuat mereka tetap berharap adanya kantor cabang lembaga perbankan hadir di daerah mereka.¹⁸²

c. Nomor handphone hilang, dicuri atau terblokir

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala peran mandiri *e-cash* ini juga berasal dari mekanisme atau cara kerja dari layanan ini.

Seperti nomor handphone nasabah yang hilang, dicuri, ataupun terblokir sehingga membuat nasabahnya tidak bisa melakukan transaksi dan nasabah merasa khawatir dengan dana yang disimpan di nomor rekening tersebut masih ada atau tidak. Hal ini menjadi temuan baru dalam penelitian ini karena belum ada teori yang menelitinya.

d. Nasabah lupa PIN dan kata rahasia

Dalam melakukan transaksi kendala nasabah sering melupakan PIN ataupun kata rahasia untuk masuk ke akun mereka atau setiap akan melakukan transaksi. Sehingga tidak terbaca oleh ATM maupun

¹⁸² Immanuel Adhitya Wulanta Chrismastianto. “*Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia*”, (Skripsi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pelita Harapan Tangerang, 20,1. 2017), 140-141.

mesin EDC dari agen mandiri. Hal ini juga menjadi penemuan baru untuk penelitian ini karena masih belum ada teori yang mendasarinya.

3. Solusi peran *digital banking (electronic cash)* dalam meningkatkan *fee based income* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster Jember 1*.

Solusi dalam mengatasi kendala-kendala di atas ada solusi dari internal dan eksternal perbankan. Berikut solusi peran *digital banking (electronic cash)* dalam meningkatkan *fee based income* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster Jember 1*:

- a. Pengaduan nasabah di kantor terdekat atau melalui *call center* yaitu 14000 dan untuk Agen Mandiri bisa melalui grup *Whatsapp*

Hasil penelitian dapat dipahami bahwa kendala kegagalan *system* bisa ditangani dengan nasabah ataupun agen mandiri bisa melakukan pengaduan nasabah melalui *call center* 14000 ataupun datang langsung ke kantor terdekat. Dan agen pun bisa menghubungi pegawai SRBB langsung dan bisa melalui grup *Whatsapp*. Sehingga akan bisa segera diproses lebih lanjut oleh pihak bank. Dan meningkatkan kualitas layanan serta promosi melalui iklan televisi.

Hal ini agak berbeda dengan teori dari Ronny yaitu *Website* bank atau aplikasi *online* yang digunakan seharusnya mengandung informasi yang berkualitas tinggi yakni lengkap, mudah diakses, *terupdate*, akurat, dan aman. Strategi bank dalam layanan *internet banking* termasuk pengembangan layanan terletak pada keamanan,

proteksi informasi personal, jaminan, menurunkan lama tunggu aksesibilitas, semua faktor ini dapat meningkatkan kepercayaan diri nasabah. Fasilitas layanan yang dipersepsikan nasabah mengandung unsur kualitas layanan yakni andal, aman, responsif, kemampuan fisik yang baik, dan adanya jaminan. Keandalan *web* menjadi penting, sebab jika *internet banking* sering mengalami kegagalan transaksi maka penggunaan web perbankan bersifat rumit, menghabiskan waktu, dan menimbulkan ketidakpuasan nasabah. Kemampuan *website* bank dapat diakses menggunakan berbagai jenis perangkat teknologi informasi dan komunikasi, dapat diakses dalam kondisi *bandwidth internet* yang rendah merupakan nilai keandalan yang juga dipersepsikan nasabah.¹⁸³ Perbedaannya dengan teori ini bahwa PT.

Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 memberikan solusi dengan menggunakan *call center* dan dapat menghubungi langsung ke pegawai. Sedangkan di teori ini lebih menyarankan untuk menambah kualitas *website* untuk memberikan informasi atas segala permasalahan dan keluhan-keluhan nasabahnya.

b. Meningkatkan kualitas layanan dan promosi melalui iklan

Solusi dari banyaknya persaingan dari perusahaan lain yang juga memiliki produk Laku Pandai atau dari perusahaan *start up* Bank Mandiri telah meningkatkan kualitas layanan dari aplikasi mandiri *e-cash* maupun layanan dari agen mandiri. Dengan menawarkan

¹⁸³ Ronny. “*Enam Kekuatan Layanan Jasa Internet Banking: Tinjauan Dari Persepsi Nasabah*”, (Thesis STIE Perbanas Surabaya Indonesia).

berbagai kemudahan dan mempromosikan produknya melalui media sosial dan periklanan.

Hal ini memiliki kesamaan dengan teori yaitu orientasi layanan dalam dunia bisnis seharusnya mengarah pada orientasi pelanggan. Banyak jasa keuangan lebih fokus kepada nasabah, termasuk pemenuhan harapan dan persepsi nasabah agar layanan *digital banking* terus berubah dengan mengedepankan kualitas layanan. Bank yang tidak dapat melayani nasabah dengan baik mungkin ditinggalkan oleh nasabahnya. Nasabah yang tidak puas dengan proses penanganan masalah internet banking mungkin tidak mengeluh tetapi memilih untuk menggunakan *digital banking* dari bank lain. Oleh karena itu, kualitas layanan menjadi isu penting untuk diperhatikan.¹⁸⁴

- c. Memberikan *system* keamanan dengan kode rahasia dan PIN yang sesuai dengan OTP

Solusi agar tidak terkena penipuan dan kejahatan *online* lainnya, nasabah diminta untuk tetap menjaga kerahasiaan PIN dan kata rahasianya kepada orang lain. Sehingga akan aman dan tidak akan ada orang yang bisa membobol rekening nasabah. Dan pihak bank mandiri juga meningkatkan *system* keamanan dari aplikasi melalui hal tersebut. Teori yang mendasari ini yaitu *digital banking* yang akan diimplementasikan dalam lembaga perbankan di Indonesia memiliki analisis peluang yaitu adanya Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

¹⁸⁴ Gupta, K.K. & I. Bansal. “*Development of an instrument to measure internet banking service quality in India*”, (Journal of Arts, Science & Commerce, 3(2), 2012), 11-25.

yang menetapkan regulasi dan pengawasan terhadap transaksi finansial perbankan, sehingga meminimalisasi tindak kriminalitas perbankan dan kekhawatiran masyarakat untuk menggunakan layanan teknologi finansial yang diselenggarakan oleh lembaga perbankan.¹⁸⁵ Hal ini berbeda dengan fakta yang ada di lapangan bahwa PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 memberikan solusi dengan memberi tau nasabahnya untuk menjaga kerahasiaan rekeningnya. Sehingga menjadi temuan baru bagi penelitian ini.

d. Bekerjasama dengan beberapa *provider* jaringan internet

Solusi untuk kendala susah sinyal ataupun koneksi jaringan internet rendah ini PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 sudah melakukan kerjasama dengan beberapa *provider* jaringan internet yaitu bekerjasama dengan Telkomsel, XL, Esia, Flexi, dan Smartfren. Sehingga akan meningkatkan jaringan internet untuk mengakses layanan *e-cash* ini menjadi lebih cepat, aman, dan akurat. Sehingga kegagalan transaksi, SMS konfirmasi yang terlambat bisa terkendali dan hingga menjangkau ke pelosok. Hal ini berbeda dengan teori yaitu kemampuan *website* bank dapat diakses menggunakan berbagai jenis perangkat teknologi informasi dan komunikasi, dapat diakses dalam kondisi *bandwitch internet* yang rendah merupakan nilai keandalan

¹⁸⁵ Imanuel Adhitya Wulanta Chrismastianto. “*Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia*”, (Skripsi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pelita Harapan Tangerang, 20,1. 2017), 140-141.

yang juga dipersepsikan nasabah.¹⁸⁶ Teori tersebut menyarankan untuk menurunkan kondisi *bandwidth internet* yang rendah sehingga bisa dijangkau walaupun dengan jaringan internet yang rendah. Hal ini menjadi temuan baru di penelitian ini.

Di atas adalah beberapa solusi yang berasal dari internal perbankan. Berikut solusi peran *digital banking (electronic cash)* dalam meningkatkan *fee based income* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 dari eksternal perbankan:

a. Mengadakan sosialisasi dan edukasi masyarakat

Solusi untuk menangani kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap mandiri *e-cash* yaitu dengan melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang mandiri *e-cash* itu apa dan bagaimana. Sosialisasi dan edukasi tersebut dilakukan di daerah yang sudah ada Agen Mandiri dan juga melalui media *social* seperti *Youtube*, *website* resmi Bank Mandiri dan lainnya.

Hal ini didukung dengan teori berikut bahwa pengetahuan masyarakat akan teknologi finansial yang relatif rendah memungkinkan mereka tidak dapat maksimal dalam mengakses layanan perbankan, sehingga pemerintah, dalam hal ini OJK dan BI, berkolaborasi dengan lembaga perbankan dan penyedia jasa teknologi finansial perlu melakukan sosialisasi penggunaan teknologi finansial tersebut. Dan meningkatkan kesadaran masyarakat untuk menyimpan

¹⁸⁶ Ronny. “*Enam Kekuatan Layanan Jasa Internet Banking: Tinjauan Dari Persepsi Nasabah*”, (Thesis STIE Perbanas Surabaya Indonesia).

dan meminjam kebutuhannya melalui jasa perbankan, yang bisa dianggap aman dan menguntungkan.¹⁸⁷ Namun, yang membedakan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster* Jember 1 melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang wilayahnya sudah diberi Agen Mandiri secara langsung terjun ke masyarakat sehingga pemahaman menjadi lebih cepat dan tersampaikan sehingga perbedaan antara teori dan fakta ini menjadi temuan baru dalam penelitian ini.

- b. Mengantisipasi kepada masyarakat untuk berhati-hati dan menjaga PIN dan kata rahasia untuk tidak diberitahukan kepada orang lain

Solusi untuk menangani kejahatan *online* yang merupakan solusi eksternal yaitu dengan memberikan arahan dan edukasi kepada masyarakat mengenai bagaimana cara mengantisipasi tindak kejahatan *online*. Dan untuk tidak memberitahukan PIN dan kata rahasia kepada orang lain. Dan edukasi juga bisa dilihat melalui video-video animasi contoh cuplikan agar tidak terkena penipuan. Hal ini menjadi temuan baru pada penelitian ini karena belum ada teori yang mendasarinya.

- c. Reset PIN dan menghubungi *call center 14000*

Solusi ketika nasabah mengalami lupa PIN atau kata rahasia nasabah bisa mereset PIN melalui aplikasi mandiri *e-cash* dan secara manual melalui USSD. Atau bisa pengaduan lewat *call center 14000* maupun datang langsung ke kantor dengan membawa identitas diri. Hal

¹⁸⁷ Imanuel Adhitya Wulanta Chrismastianto. “Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia”, (Skripsi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pelita Harapan Tangerang, 20,1. 2017), 140-141.

ini menjadi temuan baru dalam penelitian ini karena belum ada teori yang mendasarinya.

d. Nasabah melakukan pemblokiran dan melaporkan kehilangan

Solusi yang bisa dilakukan ketika nomor *handphone* yang dijadikan rekening nasabah itu hilang atau dicuri maka nasabah diminta untuk segera melakukan pemblokiran dan melaporkan kehilangan melalui *provider* telepon dan mandiri *call*. Dan segera diblokir dengan identitas pribadi nasabah. Hal ini belum ada teori yang mendasarinya sehingga menjadi temuan baru.



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Peran *digital banking (electronic cash)* dalam meningkatkan *fee based income* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster Jember 1*

Peran *digital banking* khususnya produk mandiri *e-cash* dalam meningkatkan *fee based income* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster Jember 1* terdapat peran bagi bank dan peran bagi nasabah atau masyarakat. Berikut beberapa peran yang berasal dari internal perusahaan yaitu a. memudahkan transaksi masyarakat, b. memperluas dan memperkenalkan layanan digital hingga ke pelosok, c. menerima pengendapan dana dan dapat diputar kembali, d. memperoleh *fee*, e. meningkatkan mutu layanan, f. mengurangi uang *cash*, g. mampu mengefesiesikan kegiatan operasional. Sedangkan peran *e-cash* dalam meningkatkan *fee based income* yang berasal dari nasabah atau masyarakat yaitu a. meningkatkan tambahan pendapatan dan usaha agen mandiri, b. menambah pelanggan bagi agen mandiri, c. menghemat waktu, biaya, mudah, efektif dan aman.

2. Kendala peran *digital banking (electronic cash)* dalam meningkatkan *fee based income* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster Jember 1*

Kendala peran *e-cash* dalam meningkatkan *fee based income* berasal dari internal dan eksternal perbankan. Berikut kendala yang berasal dari kendala internal antara lain a. kegagalan *system*, b. banyaknya persaingan, c. kejahatan online, d. Gangguan jaringan atau koneksi internet rendah. Sedangkan kendala yang berasal dari eksternal atau agen mandiri dan nasabah antara lain a. pengetahuan masyarakat yang masih rendah, b. adanya kejahatan online, c. nomor hp hilang, terblokir, atau dicuri, d. nasabah lupa PIN dan kode rahasia.

3. Solusi peran *digital banking (electronic cash)* dalam meningkatkan *fee based income* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster Jember 1*

Solusi untuk mengatasi kendala-kendala di atas yang sudah dilakukan. PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor *Micro Business Cluster Jember 1* terdiri dari solusi untuk kendala internal perbankan yaitu a. pengaduan nasabah melalui *call center* 14000, b. meningkatkan kualitas layanan dan promosi melalui iklan, c. memberikan *system* keamanan dengan PIN dan kata rahasia, d. bekerjasama dengan beberapa *provider* internet. Sedangkan solusi untuk kendala yang berasal dari eksternal perbankan sebagai berikut a. mengadakan sosialisasi dan edukasi masyarakat, b. mengantisipasi masyarakat untuk berhati-hati dan menjaga

kerahasiaan PIN dan kata rahasia, c. mereset PIN dan menghubungi *call center 14000*, d. nasabah melakukan pemblokiran dan melaporkan kehilangan.

B. SARAN

1. Penulis memberikan saran untuk penelitian selanjutnya sebaiknya melakukan penelitian secara kuantitatif sehingga bisa diketahui berapa jumlah *fee based income*-nya melalui laporan keuangan perbankan. Dan lebih mencari tau secara detail apa dan berapa yang termasuk pendapatan *fee based income* dari seluruh produk *digital banking*.
2. Dalam penelitian ini ditemukan beberapa saran untuk lembaga perbankan agar menambah layanan Mandiri *E-cash* untuk transaksi pinjaman sehingga tidak hanya untuk transaksi simpanan, dan juga dengan adanya perluasan pelanggan tersebut maka disarankan untuk mempertahankan loyalitas nasabahnya. Begitupun dengan biaya-biaya dalam transaksi mandiri *e-cash* tidak memungut biaya administrasi dan bunga akan lebih baik bagi perbankan sehingga menambah pendapatan *fee based income*-nya. Ketika jaringan internet di daerah pelosok rendah, penulis menyarankan untuk menurunkan kondisi *bandwidth internet* yang rendah agar mudah dijangkau walaupun dengan koneksi jaringan yang rendah. Dan juga untuk mengatasi keluhan-keluhan ataupun permasalahan yang dialami nasabah, penulis menyarankan untuk meningkatkan kualitas *website* resmi bank tersebut yang mengandung informasi, *terupdate*, akurat dan aman. Dan penulis menyarankan untuk menetapkan regulasi dan

pengawasan terhadap transaksi finansial perbankan sehingga meminimalisasikan tindak kriminalitas perbankan.



DAFTAR PUSTAKA

- Abu Ishaq Ibrahim Ibn 'Aly ibn Yusuf, *al-Muhadhdhab*, Juz II, Beirut, Dar al-Fikr, tt.
- Annual Report PT. Bank BRI Syariah Tahun 2015 diakses di www.brisyariah.co.id
- Annual Report PT. Bank BRI Syariah Tahun 2017 diakses di www.brisyariah.co.id
- Basrowi, Suwandi.2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta
- Craigwell, Roland and Chanelle Maxwell. 2005. *Non-interest Income and Financial Performance at Commercial Banks in Barbados; Research Department, Central Bank of Barbados*, 228.
- Darmawi, Herman. 2012. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Departemen Agama RI. 2008. *al-Quran: Terjemah Per-kata*, Jakarta: Sygma.
- Djam'an satori, Aan Komariah.2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Alfabeta
- Elia Nasiroh.2017. *Pengaruh penggunaan internet banking dan dana pihak ketiga terhadap pendapatan laba bank umum syariah di indonesia periode tahun 2012-2016*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah. Institut Agama Islam Negeri Surakarta
- Ernawati Koto, dkk.2016. *Penelitian Lapangan (Field research)*. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Magister Ilmu Komunikasi. Universitas Sumatera Utara
- Gupta, K.K. & I. Bansal.2012. *Development of an instrument to measure internet banking service quality in India. Journal of Arts, Science & Commerce*, 3(2), 11-25.
- Hartono, Edy. 2009. *Analisis Efisiensi Biaya Industri Perbankan Indonesia dengan Menggunakan Metode Parametrik Stochastic Frontier Analysis*. Tesis
- <https://keuangan.kontan.co.id/>
- <https://www.bankmandiri.co.id>
- <https://kbbi.kata.web.id/>
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI).2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta

- Immanuel Adhitya Wulanta Christmastianto.2017. *Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia*. Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pelita Harapan Tangerang.
- Kasmir.2015. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Rajawali Press.
- Lasmi, Mia Wardiah.2013. *Dasar-dasar perbankan*. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Lexy J. Meleong. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja
- Midian Cristy Rori, Herman Karamoy, Hendrik Gamaliel.2017. *Pengaruh Dana Pihak Ketiga, fee based income dan Spread Interest Rate Terhadap Kinerja Keuangan (Studi Empiris Pada Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Magister Akuntansi. Universitas Sam Ratulangi
- Mutmainnah.2017. *Kontribusi fee based income terhadap pendapatan operasional PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah. Institut Agama Islam Negeri Jember
- Nimako, S.G., N. K. Gyamfi, & A.M.M. Wandaogou.2013. *Customer Satisfaction With Internet Banking Service Quality In The Ghanaian Banking Industry*. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 2(7) , 165-175.
- Pebriani Utamaningsih dan Lana Sularto.2015. *Pengaruh Transaksi Electronic Banking terhadap fee based income pada PT. Bank CIMB Niaga, Tbk*. Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Perbankan, Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi. Universitas Gunadarma.
- Punyani, G., G. Dash, & S. Sharma.2015. *An Assessment of Customers' e-service Quality Perception Through Webqual Scale: A Study on Online banking Services*. *International Refereed Research Journal*, 6(3), 106-118.
- Qurrotal Aini. 2016.*Kontribusi Praktik Gadai Emas Dalam Peningkatan Fee Based Income Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Area Jember*”, (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah. Institut Agama Islam Negeri Jember : IAIN Jember).
- Rod, M., N.J. Ashill, J. Shao, & J. Carruthers.2009. *An examination of the relationship between service quality dimensions, overall internet banking service quality and customer satisfaction*. *Journal Marketing Intelligence & Planning*, 27(1), 103-126.
- Rusdiyanto, Amad Umar.2015. *Peran fee based income bagi pendapatan BRI Syariah Cabang Surabaya*. Skripsi Fakultas Ekonomi

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Suharsimi, Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta

Suharto, Babun, dkk.2015. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember* (Jember : Institut Agama Islam Negeri Jember Press)

www.apji.or.id

www.economic.kompas.com

www.m.detik.com

www.ojk.id

www.sindonews.com

Zarei, S.2010.*Electronic Service Quality Evaluation Methods for Online-Banking System. International Journal of Computer Science and Technology IJCST*, 1(2), 6-13.

Zulkifli, Sunarto. 2003. *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syari'ah*. Jakarta: Zikrul Hakim

IAIN JEMBER

Matrik Penelitian

| JUDUL | VARIABEL | SUB VARIABEL | INDIKATOR | SUMBER DATA | METODOLOGI | FOKUS PENELITIAN |
|--|--|---|---|--|--|--|
| Peran <i>Digital Banking (Electronic Cash)</i> dalam meningkatkan <i>Fee Based Income</i> di PT. Bank Mandiri Kantor <i>Micro Banking Cluster</i> Jember 1 | <i>Digital Banking (Electronic Cash)</i> | Peran <i>E-Cash</i> | a. Memudahkan transaksi b. Memperluas layanan c. Memperoleh <i>fee</i> d. Efisiensi operasional | Data Primer 1. Wawancara a. SRBB (<i>Sales Representative Branchless Banking</i>) b. CABB (<i>Credit Admin Branchless Banking</i>) c. Agen Mandiri <i>E-Cash</i> d. Nasabah Mandiri <i>E-Cash</i> | 1. Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif 2. Jenis Penelitian: <i>Field Research</i> 3. Penentuan Subjek Penelitian: <i>Purposive</i> 4. Metode Pengumpulan Data: a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi 5. Analisis Data: Analisis Data Deskriptif 6. Keabsahan Data: <i>Triangulation</i> Sumber | 1. Bagaimana peran <i>digital banking (electronic cash)</i> dalam meningkatkan <i>fee based income</i> di PT. Bank Mandiri Kantor <i>Micro Banking Cluster</i> Jember 1 ? 2. Apa kendala peran <i>digital banking (electronic cash)</i> dalam meningkatkan <i>fee based income</i> di PT. Bank Mandiri Kantor <i>Micro Banking Cluster</i> Jember 1 ? 3. Apa solusi peran <i>digital banking (electronic cash)</i> dalam meningkatkan <i>fee based income</i> di PT. Bank Mandiri Kantor <i>Micro Banking Cluster</i> Jember 1 ? |
| | | Kendala Peran <i>E-Cash</i> | a. Banyaknya persaingan b. Kegagalan <i>System</i> c. Kejahatan <i>online</i> d. Pengetahuan masyarakat rendah | Data Sekunder 1. Dokumentasi 2. Observasi 3. Kepustakaan | | |
| | Solusi Peran <i>E-Cash</i> | a. Pengaduan Nasabah b. Sosialisasi dan edukasi masyarakat c. Sistem keamanan yang kuat d. Kualitas Layanan baik | | | | |
| | <i>Fee Based Income</i> | | | | | |

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN SKRIPSI




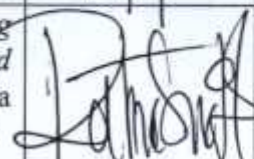



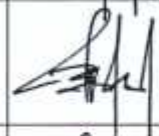
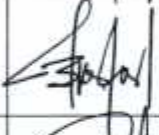

Lokasi penelitian :

Kantor PT. Bank Mandiri KCP Jember Wijaya Kusuma

Kantor *Micro Banking Cluster Jember 1*

Jember , Jawa Timur- 68118

Telepon : (0331) 486096

| No | Hari / Tanggal | Jenis Kegiatan | TTD |
|----|----------------|---|---|
| 1 | 04-12- 2018 | Menyerahkan surat izin penelitian skripsi |  |
| 2 | 05-12-2018 | Konfirmasi mengenai izin penelitian skripsi |  |
| 3 | 10-12-2018 | Wawancara tentang peran <i>digital banking (electronic cash)</i> dalam meningkatkan <i>fee based income</i> di PT. Bank Mandiri KCP Jember Wijaya Kusuma dengan Saudara Ristha Carolina bagian SRBB |  |
| 4 | 19-12-2018 | Wawancara tentang kendala peran <i>digital banking (electronic cash)</i> dalam meningkatkan <i>fee based income</i> di PT. Bank Mandiri KCP Jember Wijaya Kusuma dengan Saudara Ratna Sundari bagian SRBB |  |
| 5 | 27-12-2018 | Wawancara tentang solusi peran <i>digital banking (electronic cash)</i> dalam meningkatkan <i>fee based income</i> di PT. Bank Mandiri KCP Jember Wijaya Kusuma dengan Saudara Hisbullah Huda bagian SRBB |  |
| 6 | 07-01-2019 | Wawancara tentang jumlah transaksi, jumlah agen dan distribusi <i>agendigital banking (electronic cash)</i> di PT. Bank Mandiri KCP Jember Wijaya Kusuma dengan Saudara Gita bagian CABBB |  |
| 7 | 08-01-2019 | Kelengkapan data-data dan meminta beberapa formulir transaksi serta dokumentasi kepada Saudara Ristha Carolina selaku SRBB |  |
| 8 | 12-01-019 | Survey lapangan ke Agen Mandiri di Panti, Kaliurang, dan Ledokombo bersama saudara Ristha Carolina selaku SRBB |  |
| 9 | 14-01-2019 | Wawancara dengan Agen Mandiri di Pondok Pesantren <i>Entrepenuer</i> Nuris 2 bersama Saudara Ristha Carolina selaku SRBB |  |
| 10 | 04-02-2019 | Meminta tandatangan jurnal kegiatan dan surat pemberitahuan bahwa telah selesai penelitian skripsi. |  |

Jember, 04 Februari 2019

Mengetahui,

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk

KCP Jember Wijaya Kusuma


Ristha Carolina

Sales Representative Branchless
Banking(SRBB)

Nomor : B-1967/In.20/7.a/PP.00.9/XI/2019
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr : PT. Bank Mandiri Kantor *Micro Banking Cluster* Jember 1
di-
TEMPAT

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

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

Nama Mahasiswa : ANNISA PUTRI WIDYOWATI
NIM : E20151059
Semester : VII (TUJUH)
Jurusan : EKONOMI ISLAM
Prodi : PERBANKAN SYARIAH
No Telpon : 0812 2508 7151
Dosen Pembimbing : M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I
NIP : 19760812 200801 1 015
Judul Penelitian : PERAN *DIGITAL BANKING (E-CASH)* DALAM MENINGKATKAN *FEE BASED INCOME* DI PT. BANK MANDIRI KANTOR *MICRO BANKING CLUSTER* JEMBER 1

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jember, 04 Desember 2018
a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik



Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I

0830 199903 1 002

Tembusan:

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

Nomor : R08/AR.JBR/MBC.JBR/566/2019
Tanggal : 25 Februari 2019
Perihal : Izin penelitian
untuk penyusunan skripsi


mandiri

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk,
Kantor *Micro Banking Cluster* Jember 1
Jl. Wijaya Kusuma No. 3-5
Jember, Jawa Timur – 68118
Telepon. (0331) 486096
Fax. (0331) 427 977

Kepada Yth,
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Di
Jember

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Menunjuk surat dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN) Jember, nomor B-1567/In.20/7.a/PP.00.9/XI/2018, tanggal 04 Desember 2018, perihal permohonan izin penelitian untuk penyusunan skripsi kepada mahasiswa:

Nama : Annisa Putri Widyowati
NIM : E20151059
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Penelitian : Peran *Digital Banking (Electronic Cash)* dalam Meningkatkan Kinerja Perbankan di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, Kantor *Micro Banking Cluster* Jember 1

Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut dapat kami terima untuk melaksanakan penelitian untuk penyusunan skripsi di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, Kantor *Micro Banking Cluster* Jember 1.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk
Kantor *Micro Banking Cluster* Jember 1


PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk
KANTOR MICRO BANKING CLUSTER JEMBER 1

Dian Hidvasari
Credit Admin Officer

PEDOMAN WAWANCARA

| NO. | Data | Sub |
|-----|---------------------------------|--|
| 1. | Gambaran Objek Penelitian | <ul style="list-style-type: none"> - Sejarah PT. Bank Mandiri Kantor <i>Micro Business Cluster</i> Jember 1 - Visi dan Misi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk - Tujuan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk - Produk dan Layanan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk - Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri Kantor <i>Micro Business Cluster</i> Jember 1 - Letak Geografis PT. Bank Mandiri Kantor <i>Micro Business Cluster</i> Jember 1 - Nilai-nilai Budaya Kerja PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk - Logo dan Makna PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk |
| 2. | Penyajian Data dan Analisis | <ul style="list-style-type: none"> - Bagaimana peran <i>digital banking (elektronik cash)</i> dalam meningkatkan <i>fee based income</i> di PT. Bank Mandiri Kantor <i>Micro Business Cluster</i> Jember 1 ? - Bagaimana praktik <i>digital banking (elektronik cash)</i> yang ada di PT. Bank Mandiri Kantor <i>Micro Business Cluster</i> Jember 1 ? - Bagaimana kontribusi <i>digital banking (elektronik cash)</i> dalam meningkatkan <i>fee based income</i> di PT. Bank Mandiri Kantor <i>Micro Business Cluster</i> Jember 1 ? - Sejauh mana potensi <i>fee based income</i> ke depan khususnya melalui <i>digital banking (elektronik cash)</i> di PT. Bank Mandiri Kantor <i>Micro Business Cluster</i> Jember 1 ? - Berapa jumlah <i>fee based income</i> sebelum dan sesudah penggunaan <i>digital banking (elektronik cash)</i> di PT. Bank Mandiri Kantor <i>Micro Business Cluster</i> Jember 1 ? - Berapa jumlah transaksi <i>digital banking (elektronik cash)</i> di PT. Bank Mandiri Kantor <i>Micro Business Cluster</i> Jember 1 ? - Apa dan bagaimana kendala dan solusi peran <i>digital banking (elektronik cash)</i> dalam meningkatkan <i>fee based income</i> di PT. Bank Mandiri Kantor <i>Micro Business Cluster</i> Jember 1 ? - Apakah <i>fee based income</i> bisa meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank ? - Bagaimana strategi PT. Bank Mandiri Kantor <i>Micro Business Cluster</i> Jember 1 dalam meningkatkan <i>fee based income</i> melalui <i>digital banking</i>) ? |

Data yang diperlukan

1. Jumlah transaksi atau keseluruhan dari setiap transaksi per tahun/perbulan
2. Volume transaksi (dalam rupiah)
3. Distribusi transaksi di wilayah mana saja dan berapa persen di setiap daerah
4. Jumlah Agen Mandiri Pertahun/Perbulan
5. Distribusi Agen Mandiri di daerah mana saja dan berapa persen di setiap daerah
6. Jumlah *fee based income* sebelum dan setelah menggunakan *e-cash*
7. Tabel data biaya setiap transaksi
8. Tabel *fee* layanan agen mandiri *e-cash*

Lampiran yang dibutuhkan

1. Formulir Pendaftaran *e-cash*
2. Formulir Setoran Tunai
3. Formulir Penarikan Tunai
4. Formulir Transaksi pembayaran/pembelian
5. Formulir Pemblokiran *e-cash*

IAIN JEMBER

SURAT PERNYATAAN

Assalamu`alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : ANNISA PUTRI WIDYOWATI
NIM : E20151059
PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN : EKONOMI ISLAM
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul “*PERAN DIGITAL BANKING (ELECTRONIC CASH) DALAM MENINGKATKAN FEE BASED INCOME DI PT. BANK MANDIRI KCP JEMBER WIJAYA KUSUMA*”.

Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila dikemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu`alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jember, 06 Februari 2019


Annisa Putri Widjowati
NIM. E20151059

DOKUMENTASI



Kantor PT. Bank Mandiri Kantor *Micro Banking Cluster* Jember 1



Dokumentasi dengan Saudara Ristha Carolina



Dokumentasi dengan Ratna Sundari dan Ristha Carolina



Dokumentasi dengan Saudara Hisbullah Huda



Dokumentasi dengan Ibu Gita



Dokumentasi dengan Agen Mandiri Bapak Syamsul Ledokombo



Dokumentasi Agen Mandiri Wiwin Fauziyah



Dokumentasi Dengan Agen Mandiri Daerah Kaliurang



Dokumentasi Dengan Agen Mandiri KUD Pantii



Dokumentasi dengan Agen Mandiri



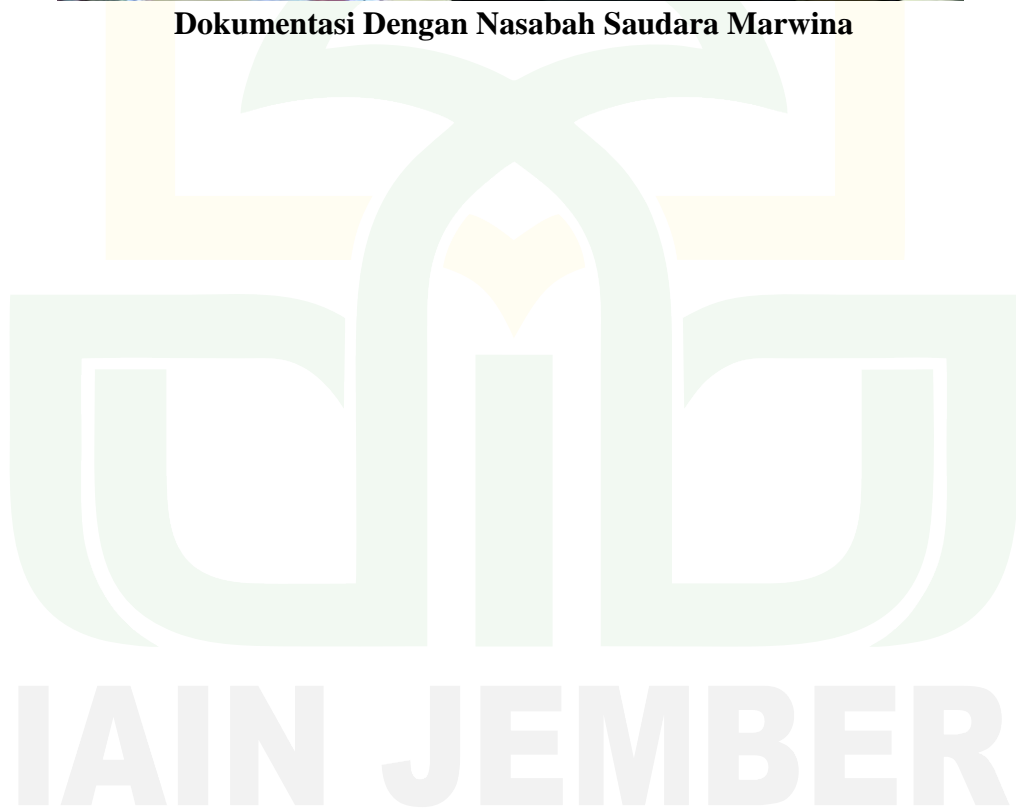
Contoh layanan Agen Mandiri dengan Mesin EDC



Dokumentasi Dengan Nasabah Saudara Aisyah



Dokumentasi Dengan Nasabah Saudara Marwina



BIODATA PENULIS



A. Biodata Pribadi

Nama : Annisa Putri Widyowati
Tempat, Tanggal Lahir : Magelang, 05 Juli 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Dsn. Tembeman RT 001 RW 008 Ds. Salam Kec.
Salam Kab. Magelang Prov. Jawa Tengah
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Pekerjaan : Mahasiswa
Kewarganegaraan : WNI
No. Hp : 081225087151
Email : andarwatiapril@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. SD : SD Negeri 1 Salam (2003-2009)
2. SMP : SMP Negeri 3 Tempel (2009-2012)
3. SMA/MAN : MAN Yogyakarta 3 (2012-2015)
4. Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Jember (2015-2019)

C. Pengalaman Organisasi

1. Ketua Osis SMP Negeri 3 Tempel Tahun 2011-2012
2. Pengurus BRIMAGA Paskibra MAN Yogyakarta 3 Tahun 2014
3. Komunitas Seni (KOMSI) IAIN JEMBER Tahun 2015-2019