

**ANALISIS PELAYANAN DAN SISTEM *MOBILE*
BANKING PADA BANK MUAMALAT INDONESIA
Tbk KANTOR CABANG SEMARANG**

Business Cases Report Magang MB-KM
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S1 Akuntansi

Program Studi Akuntansi



Disusun oleh:
Ayu Nani Fadhilah
31401900027

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEMARANG**

2022

HALAMAN PENGESAHAN
BUSINESS CASES REPORT MAGANG MB-KM
ANALISIS PELAYANAN DAN SISTEM MOBILE BANKING PADA BANK
MUAMALAT INDONESIA Tbk KANTOR CABANG SEMARANG

Disusun oleh :
Ayu Nani Fadhilah
Nim : 31401900027

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan dihadapan
sidang

panitia ujian **Business Cases Report** Magang MB-KM

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonmi

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 1 September 2022

Dosen Pembimbing Lapangan

Dosen Supervisor



Dr. H. Zaenal Alim Adiwijaya, SE, M.Si

Ris Amanda Yana

HALAMAN PENGESAHAN
BUSINESS CASES REPORT MAGANG MB-KM
ANALISIS PELAYANAN DAN SISTEM MOBILE BANKING PADA BANK
MUAMALAT INDONESIA Tbk KANTOR CABANG SEMARANG

Disusun oleh :
Ayu Nani Fadhilah
Nim : 31401900027

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan dihadapan

sidang Laporan Magang MB-KM

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonmi

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 26 Desember 2022

Dosen Pembimbing Lapangan

Dosen Supervisor



Dr. H. Zaenal Alim Adiwijaya, SE, M.Si

Ris Amanda Yana

ANALISIS PELAYANAN DAN SISTEM MOBILE BANKING
PADA BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk KANTOR
CABANG SEMARANG

Oleh

AYU NANI FADHILAH

31401900027

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada tanggal : 3 Februari 2023

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

Dr. Edy Subianto, SE, M.Si, Akt., CA
NIDN. 061057001

Sampit, SE, M.Si, Akt., CA
NIDN. 061057001

Dosen Pembimbing

Dr. H. Zennal Alim Adiwijaya, SE, M.Si

جامعته سلطان أبجوج الإسلامية
NIDN. 06281067002

Laporan magang MUKM ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada tanggal 3 Februari 2023

Ketua Program Studi S1 Akuntansi

Provita Wijayati, SE, M.Si, Ak., CA

NIDN. 0611088001

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan

Dibawah ini :

Nama : Ayu Nani Fadhilah

Nim : 31401900027

Program Studi : S1 Akuntansi

Judul Laporan : Analisis Pelayanan dan Sistem *Mobile Banking* pada
Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Semarang

Menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa penulisan Laporan Magang MB-KM ini berdasarkan hasil riset dan pemikiran dari penulis, bukan dari hasil hasil menjiplak karya orang lain sebab hal itu melanggar etika keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada penulis bila dikemudian hari ternyata terdapat pelanggaran tulisan terhadap etika keilmuan dalam Laporan Magang MB-KM ini.

Semarang, 3 Februari 2023



Ayu Nani Fadhilah

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr wb

Alhamdulillah hirabbil 'alamin. Segala puji hanya bagi Allah SWT atas limpahan rahmat-Nya, penulis dapat menyusun laporan magang mbkm dengan judul “**Analisis Pelayanan dan Sistem *Mobile Banking* pada Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Semarang**”. Pembuatan magang mbkm ini guna memenuhi bagian syarat pencapaian derajat Sarjana Akuntansi pada Progdii Akuntansi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Laporan magang ini dibuat dengan adanya bimbingan, arahan, bantuan dan dorongan dari beberapa pihak. Maka dari itu, penulis ucapkan terimakasih pada:

1. Allah SWT, Allah Maha Kuasa yang telah memberi Kesehatan dan kemudahan dalam proses pembuatan Laporan Magang MB-KM ini.
2. Orang Tua dan Adik penulis, Ibu Umi Kulsum dan adik saya Ilham Firmansyah dan Fatimah Az-zahra atas doa dan dukungan yang tiada ternilai harganya.
3. Bapak Dr. H. Zaenal Alim Adiwijaya, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing, Ibu Ris Amanda Yana selaku Dosen Supervisor yang sudah memberi ilmu dan wawasan serta masukan dalam penulisan Laporan Magang ini.
4. Bapak Prof. Dr. H. Heru Sulisty, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

5. Ibu Provita Wijayati, SE., M.Si., Ak, CA selaku Kepala Jurusan Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang sudah memberi wawasan dan ilmu untuk penulis.
7. Seluruh Staff Karyawan dan TU Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberi arahan dalam menyusun Laporan magang.
8. Teman terdekat Zufiatuti Khabibah, Ayu Alfi Rohmawati, Khaerul Anwar, Mansur yang selalu memberi motivasi dan dukungan sekaligus telah menjadi teman dalam penyelesaian laporan magang ini.
9. Seluruh pegawai dan karyawan Bank Muamalat Indonesia cabang Semarang yang sudah memberi kesempatan bagi penulis untuk belajar dan praktik di Bank Muamalat.
10. Rekan- rekan kelas “E1” yang sudah mendukung dan memberi bantuan dalam penyusunan laporan yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
11. Kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu.

Penulis sadar bahwa dalam membuat laporan magang belum mendekati sempurna, baik itu dari segi isi ataupun penulisannya. Maka dari itu, penulis menginginkan kritik dan saran yang bisa membuat laporan jauh lebih sempurna. Semoga laporan magang ini bisa berguna bagi pihak penulis ataupun pembaca.

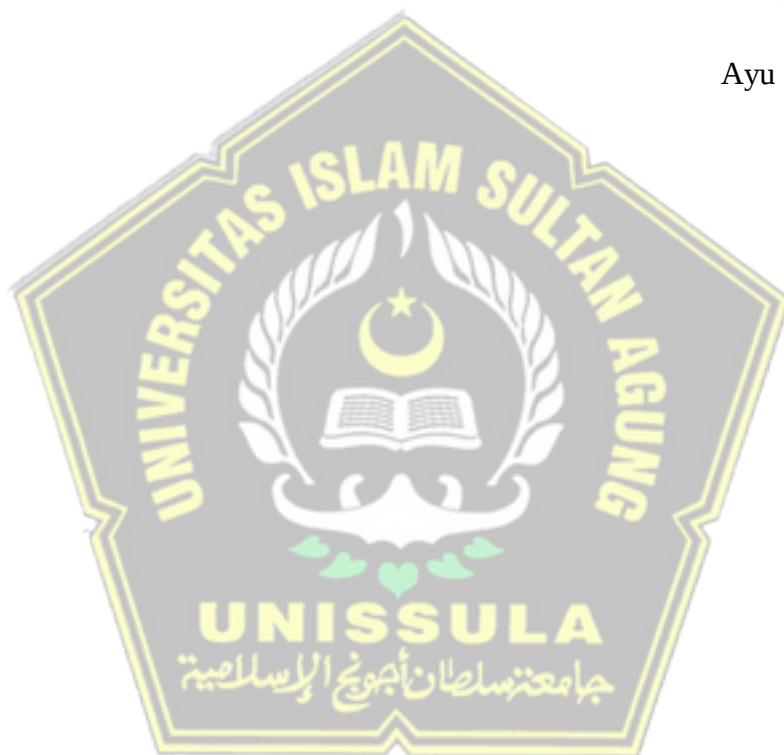
Wassalamu'alaikum wr wb

Semarang, 3 Februari 2023

Penulis,



Ayu Nani Fadhilah



ABSTRAK

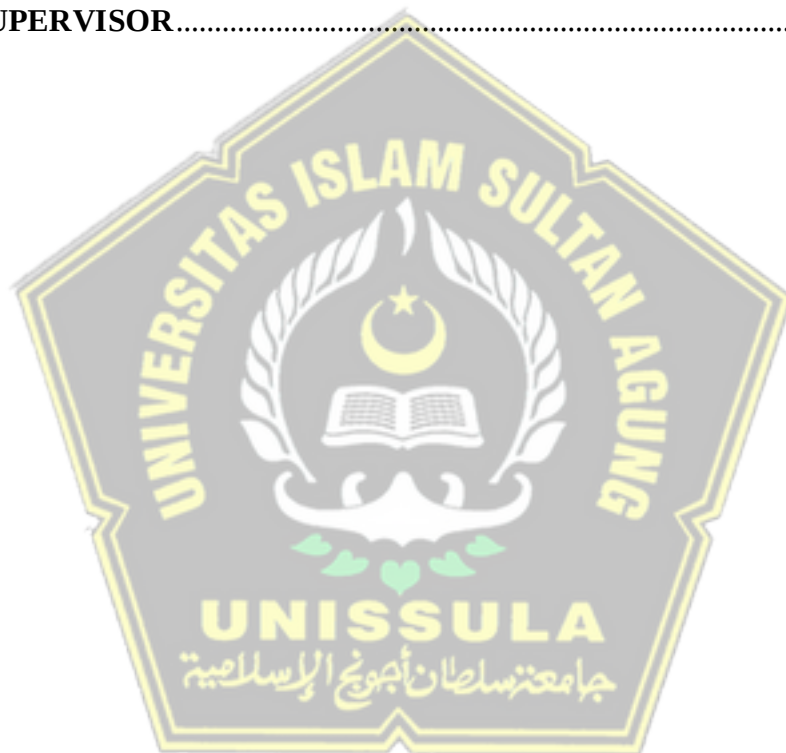
Tujuan pembuatan laporan ini ialah guna mengetahui solusi dari permasalahan yang ada pada salah satu fasilitas yang ada di Bank Muamalat Indonesia yaitu *mobile banking*. Laporan ini dibentuk berdasarkan data yang diberikan secara langsung oleh perusahaan. Hasil laporan menunjukkan permasalahan seperti (1) *Digital Accounting Mobile Banking* di bank muamlat ada beberapa transaksi yang dibutuhkan nasabahnya belum ada atau kurang lengkap. (2) Sistem *Mobile Banking* di Bank Muamalat Indonesia sering terjadi eror. (3) pelayanan yang diberikan Bank Muamalat kurang maksimal karena sering terjadi eror sistem pada saat bertransaksi ataupun saat pembuatan *mobile banking* tersebut. Dalam laporan memberikan rekomendasi (1) membuat aplikasi *mobile banking* dnegna fitur-fitur yang mudah dipahami dan mudah dimengerti oleh nasabahnya. (2) sering melakukan pembaharuan pada aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat Indonesia. (3) meningkatkan kualitas pelayanan pada saat pembuatan *mobile banking* Bank Muamalat Indonesia. (4) meningkatkan kemampuan pelayanan karyawan Bank Muamalat Indonesia dengan cara melakukan pelatihan kepada karyawan bank muamalat. (5) menambah kantor cabang Bank Muamalat Indonesia agar masyarakat lebih mengenal Bank Muamalat.

Kata kunci: *Mobile banking* Bank Muamalat Indonesia, sistem, kualitas pelayanan.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	II
HALAMAN PENGESAHAN	III
PERNYATAAN KEASLIAN	V
DAFTAR ISI	X
DAFTAR TABEL	XIII
DAFTAR LAMPIRAN	XIV
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang dan Tujuan Magang	1
1.2 Tujuan Magang	5
1.3 Sistematika Laporan	5
ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG	7
2.1 Profil Perusahaan	7
2.1.1 Gambaran umum organisasi	7
2.1.2 VISI DAN MISI ORGANISASI	8
2.2 Aktivitas Magang	13
2.2.1 Deskripsi Kegiatan Magang	13
2.2.2 Pelaksanaan Kegiatan Magang	13
BAB III	16
IDENTIFIKASI MASALAH	16
KAJIAN PUSTAKA	18
4.1 Teori Pelayanan <i>Mobile Banking</i>	18
4.2 Kualitas Pelayanan	20
4.3 Kinerja Produk terhadap Pelayanan <i>Mobile Banking</i>	20
BAB V	23
METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA	23
5.1 Jenis Penelitian	23
5.2 Sumber Data	23
5.3 Metode Pengumpulan Data	24

DAFTAR PUSTAKA	44
IDENTITAS PESERTA MAGANG MB-KM.....	46
DAFTAR HADIR PESERTA MAGANG MB-KM	54
DAFTAR HADIR PESERTA MAGANG MB-KM	56
DAFTAR HADIR PESERTA MAGANG MB-KM	59
DAFTAR HADIR PESERTA MAGANG MB-KM	64
DAFTAR HADIR PESERTA MAGANG MB-KM	66
PROSES PEMBIMBINGAN LAPORAN MAGANG DOSEN SUPERVISOR.....	85



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang
Semarang..... 9

Gambar 4. 1 Registrasi Internet Banking Melalui ATM**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 2 Aktivasi Internet Banking**Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pengguna Mobile Banking..... 4

Tabel 2. 1 Jadwal Magang 13



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Indentitas Peserta Magang.....	46
Lampiran 2 Penilaian Soft Skill Oleh Dosen Supervisor	48
Lampiran 3 Daftar Hadir Peserta Magang	54
Lampiran 4 LogBook Peserta Magang	68
Lampiran 5 Proses Pembimbingan Laporan Magang Oleh Dosen Pebimbing Lapangan.....	83
Lampiran 6 Proses Pembimbingan Oleh Dosen Supervisor	85



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang dan Tujuan Magang

Perkembangan bank syariah ditandai dengan didirikannya Bank Muamalat Indonesia di tahun 1992. Eksistensi perbankan syariah terus bertambah karena munculnya UU No 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Perbankan syariah dalam bidang penyediaan jasa mempunyai perbedaan karakter dengan bank konvensional. Perbandingannya diantaranya terletak pada praktek dalam melaksanakan operasional bisnis, dimana operasional bisnis berbasis prinsip syariah (Cahyani, 2016).

Perbankan ialah sebuah organisasi yang bergerak pada bidang jasa, seperti menyediakan layanan transaksi keuangan pada nasabah. Pelayanan yang hendak diberikan wajib dapat membagikan rasa puas bagi nasabahnya. Maka dari itu, karyawan bank harus bisa menawarkan produk dengan baik dan bertanggung jawab dalam mengemban tugasnya (Nasfi et al., 2020). Perbankan syariah ialah sebuah bank yang dalam melaksanakan seluruh aktivitas operasional bersumber pada prinsip syariah. Prinsip utama dalam perbankan syariah ialah kemitraan serta kebersamaan dari pihak nasabah ataupun bank dalam membagi hasil, sehingga tiada pihak yang diberatkan. Perbankan syariah diharapkan dapat mewujudkan sikap yang amanah kepada seluruh nasabah.

Perbandingan produk perbankan syariah menjadi suatu ketertarikan tersendiri pada minat nasabah untuk memakai bank syariah. Salah satu kelebihan dari bank syariah yakni memberikan keamanan dan kenyamanan bagi nasabah atas tidak diberlakukannya sistem bunga bank. Dengan adanya perbandingan itu menjadikan masyarakat lebih tertarik dengan produk yang terdapat di bank syariah (Pengetahuan et al., 2019).

Kinerja produk merupakan sesuatu nilai, fungsi ataupun hasil yang didapat dari barang ataupun jasa. Nasabah hendak menggunakan produk ataupun jasa dengan memandang nilai serta fungsi yang hendak mereka dapatkan dari produk tersebut. Kualitas kinerja ialah level berlakunya ciri dasar sebuah produk dan seberapa jauh produk dapat menjalankan fungsi-fungsinya (Urich 2001 : 179).

Kepuasan nasabah merupakan harapan nasabah yang sudah terpenuhi, serta memiliki hasil yang maksimal bagi tiap nasabah dalam layanan perbankan. Dengan adanya perhatian terhadap nasabah hingga dapat membuat nasabah puas akan hasilnya (Wirdayani, 2017). Faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah merupakan mutu pelayanan. Pelayanan ialah aksi membantu secara langsung kepada para nasabah. Kualitas adalah hal utama yang harus diperhatikan bank, hal ini dikarenakan semakin ketatnya persaingan antar bank. Salah satu strategi utama yang dapat meningkatkan *market share* yaitu dengan mengunggulkan kualitas layanan pada para nasabah bank (Pengetahuan et al., 2019).

Terdapat bermacam metode yang bisa dilakukan oleh perbankan untukenuhi kebutuhan, kemauan serta rasa puas nasabah, yaitu dengan membagikan kesan baik saat menawarkan layanan pada nasabah. Dengan layanan yang baik, nasabah akan diperhatikan dan pada akhirnya nasabah akan puas terhadap layanan yang diberikan bank muamalat (Nurdin et al., 2020).

Saat ini pemakaian teknologi sudah tumbuh secara kilat tidak Cuma di negara maju tetapi namun pula di negara berkembang seperti di Indonesia. Pada pertumbuhan teknologi dikala ini timbul *mobile banking* yang merupakan alternatif bisnis yang sangat baik, sebab *mobile banking* ini dipersepsikan seseorang mempunyai kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi. Dengan terdapatnya *mobile banking* jasa layanan dibank pada nasabah, maka akan terjadi keefektifan transaksi. *Mobile banking* ialah sebuah fasilitas bank yang memakai kecanggihan teknologi GPRS (*General Package Radio Service*) buat mempermudah para nasabah dalam melakukan transaksi perbankan (Nurdin et al., 2020).

Seiring dengan pertumbuhan teknologi, *digital banking* mulai digunakan di tiap kegiatan keuangan nasabah. Kemudahan yang dibagikan membuat nasabah tertarik untuk memakai *digital banking*. Tetapi , layanan digital banking masih dinikmati oleh sebagian masyarakat Indonesia. Generasi *millennial* saat ini berfikir bahwa ATM, *mobile banking*, dan lainnya telah dianggap biasa. Saat ini seseorang berfikir bagaimana cara membuat

rekening, menabung, kredit, dan lainnya tanpa wajib datang dibank yang bersangkutan (Kholis, 2018).

Berikut ialah data pengguna *Mobile Banking* di Bank Muamalat Indonesia cabang Semarang:

Tahun	Jumlah pengguna mbanking	persentase
2017	842	25%
2018	725	22%
2019	625	19%
2020	585	18%
2021	545	16%

Tabel 1. 1 Jumlah Pengguna Mobile Banking

Berdasarkan data diatas pihak Bank memiliki harapan untuk meningkatkan transaksi keuangan, sehingga laba perusahaan juga dapat meningkat. Dengan fitur ini perbankan mengharapkan adanya dampak positif bagi perkembangan perbankan di era digital ini khususnya di Bank Muamalat Indonesia. Maka penulis tertarik untuk meneliti “**Analisis Pelayanan dan Sistem Mobile Banking Pada Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Semarang**”.

1.2 Tujuan Magang

Berdasarkan pengamatan dilapangan terkait permasalahan yang terdapat di Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang. Maka diperoleh tujuan laporan magang yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelayanan *mobile banking* di bank muamalat.
2. Untuk mengetahui sistem aplikasi *mobile banking* di Bank Muamalat Indonesia.
3. Untuk mengetahui bagaimana cara mengatasi penurunan pada pengguna *mobile banking* di bank muamalat.

1.3 Sistematika Laporan

Laporan ini memuat bab serta sub bab yang akan memudahkan pembaca dalam memahami isi laporan. Berikut ini merupakan sistematika laporannya:

1.2.1 BAB I PENDAHULUAN

a) Latar Belakang dan Tujuan Magang

Menjelaskan alasan pemilihan tema laporan magang beserta tujuan magang yang dijalankan.

b) Sistematika Laporan

Memuat bab dan sub bab yang ada di laporan magang.

1.2.2 BAB II PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

a) Profil Organisasi

Profil perusahaan magang harus dicantumkan. Profil perusahaan harus dijelaskan secara rinci sesuai dengan topik permasalahan penelitian.

b) Aktivitas Magang

Menjelaskan semua kegiatan yang dijalankan saat magang.

1.2.3 BAB III IDENTIFIKASI MASALAH

Melakukan identifikasi pada suatu masalah yang menjadi fokus penelitian.

1.2.4 BAB IV KAJIAN PUSTAKA

Menjelaskan teori yang mendukung topik permasalahan yang diteliti.

1.2.5 BAB V METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

Menguraikan metode yang dipakai dalam proses pengumpulan data untuk menunjang validitas dalam analisis data.

1.2.6 BAB VI ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan ulang permasalahan yang diangkat oleh peneliti.

1.2.7 BAB VII KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Memberi simpulan atas permasalahan yang telah dianalisa.

2. Rekomendasi

Rekomendasi terkait dengan beberapa hal yang harus ditingkatkan dan diperbaiki oleh organisasi.

1.2.8 BAB VIII REFLEKSI DIRI

Menjabarkan hal positif yang didapat saat kuliah yang bermanfaat terhadap pekerjaan saat magang.

BAB II

ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

2.1 Profil Perusahaan

2.1.1 Gambaran umum organisasi

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, yaitu bank pertama didirikan di Indonesia berdasarkan prinsip syari'ah. Berdirinya BMI ini pelopori oleh MUI, ICMI dan pengusaha muslim, serta memperoleh dukungan dari Pemerintah RI, sehingga di tanggal 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H BMI resmi berdiri. BMI di tanggal 27 Oktober 1994 telah memperoleh ijin sebagai Bank Devisa. BMI selalu berinovasi dan merilis beberapa produk, seperti Asuransi Syariah, DPLK Muamalat dan multifinance syariah. Produk lain bank yaitu Shar-e ini dikeluarkan pada 2004, dimana ini adalah tabungan instan utama di Indonesia. Kemudian, pada tahun 2011 Shar-e Gold Debit Visa ini mendapat penghargaan dari MURI sebagai Kartu Debit Syariah yang menggunakan teknologi chip pertama dan menyediakan layanan e-channel seperti *mobile banking* dan ATM. BMI kini terus membuka kantor cabang yang tidak hanya dilingkup Indonesia saja, namun juga membuka cabang di luar negeri. Pada 2009, Bank Muamalat memperoleh izin operasi di Kuala Lumpur. BMI menjadi bank pertama di Indonesia dan satu-satunya telah berekspansi di Malaysia. Jumlah kantor layanan BMI termasuk di Malaysia ini yaitu sebanyak 240 kantor layanan. BMI juga memiliki layanan ATM sebanyak 568 unit, dan telah terkoneksi dengan jaringan ATM Bersama

sebanyak 120.000, ATM Prima sebanyak 77.000 serta Mobil kas keliling sebanyak 51 unit.

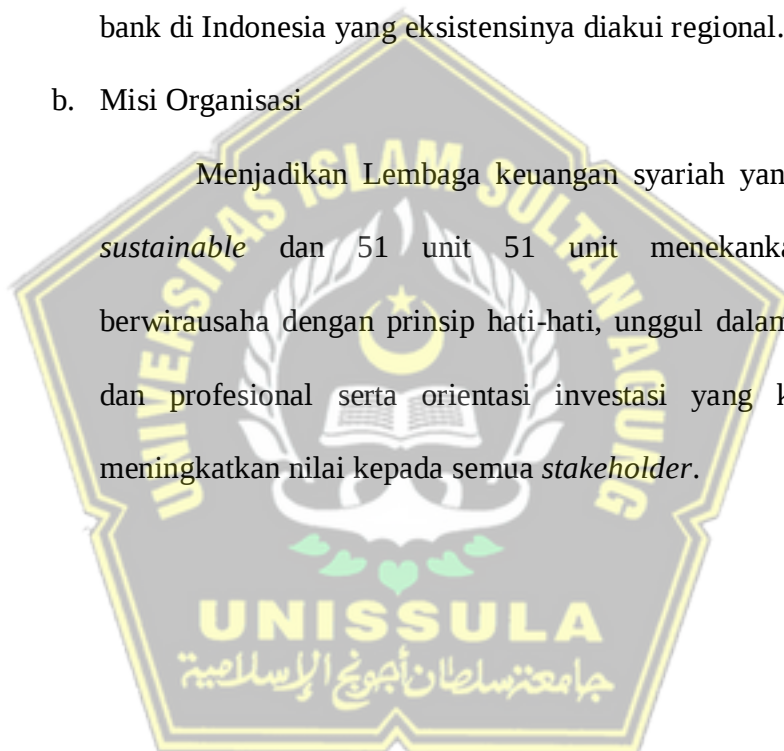
2.1.2 VISI DAN MISI ORGANISASI

a. Visi Organisasi

Menjadi bank syariah terbaik dan masuk dalam 10 besar bank di Indonesia yang eksistensinya diakui regional.

b. Misi Organisasi

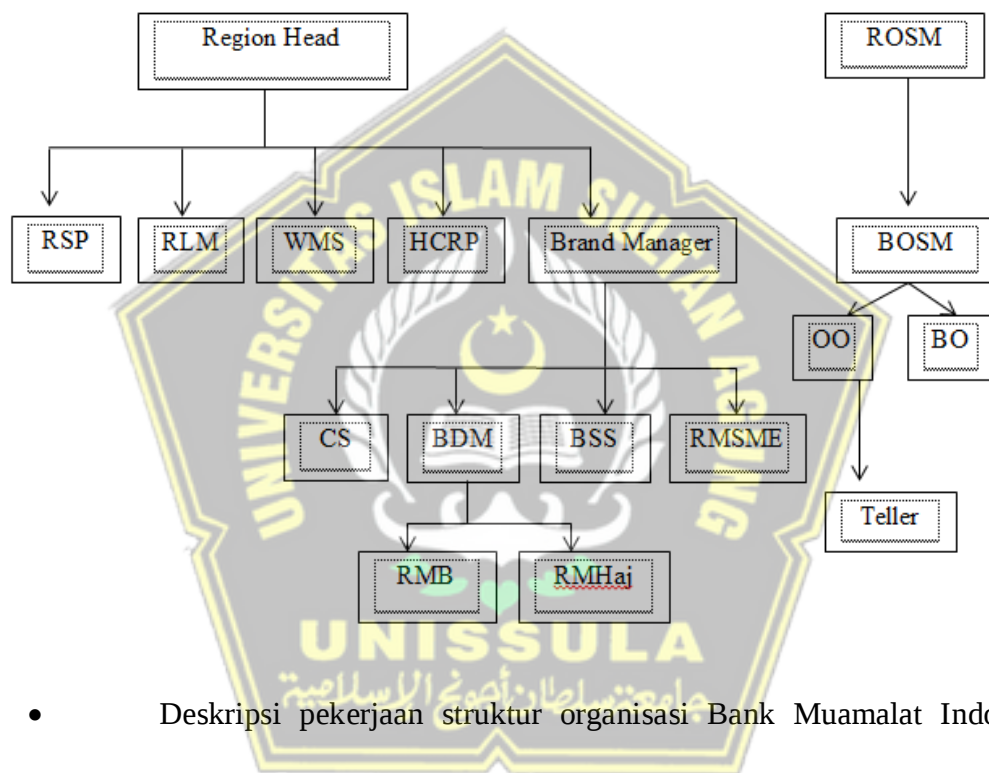
Menjadikan Lembaga keuangan syariah yang unggul dan *sustainable* dan 51 unit 51 unit menekankan semangat berwirausaha dengan prinsip hati-hati, unggul dalam SDM islami dan profesional serta orientasi investasi yang kreatif, untuk meningkatkan nilai kepada semua *stakeholder*.



2.1.3 STRUKTUR ORGANISASI

Struktur organisasi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk bisa diketahui di gambar 2.1.

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Semarang



- Deskripsi pekerjaan struktur organisasi Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang :

1. Region Head : Ahmat Kusna Amana
2. BOSM (Branch Office Service Manager) : Suparjati

Bertugas untuk melakukan pengawasan, perancangan dan pengendalian dalam proses produksi. Selain itu, manajemen ini juga ditugaskan untuk mengontrol aktivitas produksi dan memperbaiki strategi kegiatan bisnis dalam memproduksi barang ataupun jasa.

3. Brand Manager : Budi Santoso

Proses pengelolaan merk sebuah organisasi yang bertujuan untuk meningkatkan ekuitas merk dalam jangka Panjang.

4. BSS (Business Support System) : Dita

Salah satu posisi yang dibutuhkan oleh setiap perusahaan. Dengan meningkatnya persaingan bisnis saat ini, maka akan menghambat penjualan apabila perusahaan tidak mempunyai tim untuk menyokong aktivitas tim sales.

5. BDM (Brand Development Manager) : Leni

Berhubungan baik dengan klien potensial dan menjadwalkan pertemuan, serta membuat strategi dan melakukan evaluasi *marketing* terbaru.

6. Relationship Manager SME

7. Relationship Manager Hajj : Syarief Mumtazah Fahmi

Manager hubungan bisnis yang terfokus dalam masalah penanganan haji oleh nasabah yang akan menggunakan produk-produk haji.

8. Relationship Manager Business : Muhammad Nabil, Ris Amanda Yana, Niezar Moch Evannaza

Manager hubungan bisnis yang tugasnya ialah untuk mengontrol komunikasi internal unit bisnis perusahaan. Manager hubungan bisnis ini akan menangani masalah, menganalisa komunikasi, kontrak, dan negosiasi.

9. Customer Service : Ramadhania Wirayanti Purwitadika, Risyda Sadiyatul Aliyah, Anjani Dhara Swastika, Almasah Tsabitah

Menyediakan layanan yang ditawarkan sesuai keperluan nasabah.

2.1.1 Produk Bank Muamalat

a. Tabungan IB Hijrah

Tabungan IB Hijrah ialah tabungan yang digunakan bertransaksi dengan menggunakan kartu debit visa yang didalamnya terdapat beberapa program belanja lokal dan luar negeri.

b. Smart Masjid

Smart masjid adalah sebuah layanan melalui aplikasi android yang dikembangkan PT Inovasi Cipta Teknologi dari bank muamalat untuk mengelola keuangan masjid. Smart masjid bisa digunakan untuk membuat laporan keuangan secara canggih tanpa harus membuat laporan keuangan secara manual.

c. QRIS

QRIS adalah layanan yang ada di seluruh bank Indonesia untuk melakukan transaksi dengan menggunakan barcode yang ada pada aplikasi E-banking. Di muamalat juga ada QRIS yang dapat digunakan untuk berbelanja, membayar zakat, berinfaq dan lainnya. Terdapatnya QRIS di masjid kita akan

mendapatkan kemudahan dalam bertransaksi dan tanpa diketahui orang nominal yang kita sedekahkan dimasjid.

d. Haji Tunai

Haji Tunai ialah produk bank muamalat yang dipergunakan untuk orang yang daftar haji secara tunai, dimuamalat juga untuk pendaftaran hajinya mudah dan cepat dalam melakukan transaksinya.

e. Prohajj

Prohajj bank muamalat tidaklah sama dengan bank syariah lain, di bank muamalat bisa daftar hajji dengan uang satu juta sudah dapat posi haji. Syarat yang di berikan yaitu dengan membawa KTP, mutase rekening selama tiga bulan terakhir, dan membawa NPWP.

f. Gerai Muamalat IB

Gerai Muamalat IB ialah layanan system pembayaran secara tunai oleh masyarakat. Gerai muamalat juga bisa digunakan oleh takmir masjid pada waktu luang untuk melakukan transaksi yang dibutuhkan masyarakat, di gerai muamalat juga dapat melakukan transaksi antara lain: pembayaran listrik, mengisi token listrik, pembelian paket data, pembelian tiket kereta api, tiket pesawat dan pembayaran PDAM.

2.2 Aktivitas Magang

2.2.1 Deskripsi Kegiatan Magang

Berikut ialah jadwal aktivitas magang yang dijalankan:

- a. Masuk pagi pada pukul 08.00
- b. Istirahat pukul 12.00 dan masuk pada pukul 13.00 WIB
- c. Setiap hari jum'at istirahat pukul 11.45 dan masuk pukul 13.00 WIB
- d. Shalat berjamaah Dzuhur dan Ashar
- e. Pulang pada pukul 15.30 WIB

Tabel 2. 1 Jadwal Magang

Hari Kerja	Jam Kerja
Senin – Kamis	• 08.00 - 12.00 (Masuk) • 12.00 - 13.00 (Istirahat) • 13.00 - 15.30 (Masuk) • 15.30 - (Pulang)
Jum'at	• 08.00 - 11.45 (Masuk) • 11.45 - 13.00 (Istirahat) • 13.00 - 15.30 (Masuk) • 15.30 - (Pulang)

2.2.2 Pelaksanaan Kegiatan Magang

Berikut merupakan kegiatan yang dijalankan selama magang :

- A. Kegiatan pagi dimulai pada pukul 08.00 WIB. Sebelum mulai kerja diawali meeting dengan teman-teman kelompok kami.
- B. Setiap harinya saya mendapatkan tugas yang berbeda berdasarkan apa yang di butuhkan pada saat itu.
- C. Di minggu pertama awal magang saya ditempatkan di masjid Baitul muslimin untuk bertemu di rumah Bapak Ta'mir, Bapak RW dan Kelurahan Desa Kandri Dusun Siwarak untuk meminta ijin untuk bisa mengabdikan di masjid Baitul muslimin.
- D. Di minggu kedua setiap hari dari hari senin-jum'at saya dan teman-teman mencari nasabah di masjid, dengan cara setiap ada event kita disuruh mempromosikan produk dari bank muamalat seperti MDIN, PROHAJJ maupun Haji Tunai.
- E. Satu bulan kemudian kita mendapatkan tugas yang berbeda yaitu kita disuruh ke kantor membantu menyelesaikan M-DIRECT, Whatsapp Blass, dan menfollow up nasabah untuk di beritahu tentang pelunasan haji yang ada di bank muamalat.
- F. Selama dibagian marketing bisnis saya dapat belajar bagaimana cara menelfon nasabah dengan sopan, baik, dan benar. Serta berbicara di depan umum dengan baik.
- G. Selama dibagian perlengkapan nasabah saya bisa belajar menggunakan MDIRECT yang digunakan untuk menfollow up data nasabah yang akan dihubungi dan mencari nomer nasabah untuk memberitahu nasabah untuk mendaftar prohajj.

H. Kegiatan magang sehari-hari selalu mendapatkan ilmu yang baru dengan tugas yang berbeda. Sehingga saya dapat menyerap ilmu dari Bank Muamalat Indonesia.



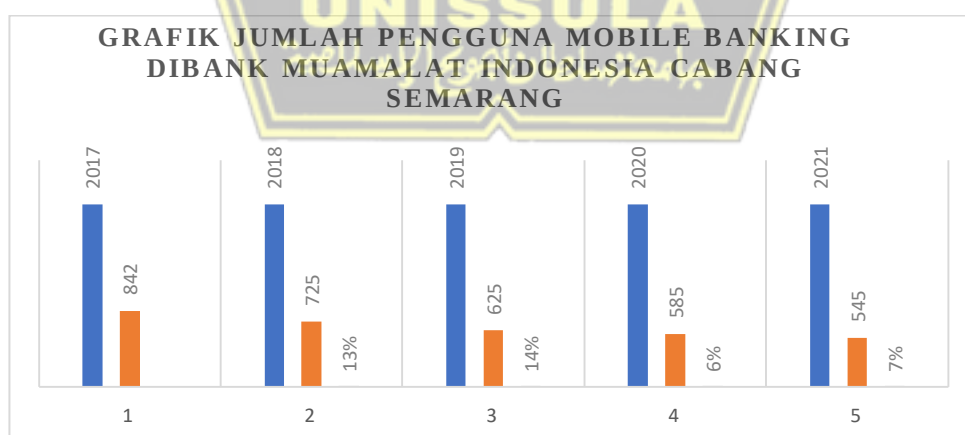
BAB III

IDENTIFIKASI MASALAH

Teori layanan mobile banking, layanan ialah layanan yang ditawarkan oleh perusahaan ke nasabah, yang sifatnya tidak berwujud dan tidak bisa dimiliki dalam interaksi langsung antar seseorang dengan seorang layanan, dan harus berorientasi pada puasnya pelanggan.

Mobile banking ialah layanan yang memberikan kemudahan akses secara realtime serta memberi kecepatan dalam mendapatkan informasi terbaru seputar keuangan. *Mobile banking* bisa dioperasikan oleh perseorangan lewat handphone yang mempunyai teknologi GPRS. *Mobile banking* ialah saluran distribusi bank yang dapat mengakses rekening menggunakan teknologi GPRS melalui smartphone (Nurdin et al., 2020).

Berikut grafik mengenai penurunan jumlah pengguna mobile banking bank muamalat Indonesia cabang semarang:



Grafik 3. 1 Jumlah Pengguna Mobile Banking

Berdasarkan grafik tersebut, bisa diketahui bahwa nasabah pengguna *mobile banking* di bank muamalat Indonesia cabang semarang mengalami disetiap

tahunnya. Diketahui tahun 2017 jumlah penggunanya sebanyak 842, pada tahun 2018 menurun menjadi 725, di tahun 2019 mengalami penurunan lagi sebanyak 100 nasabah, tahun 2020 juga mengalami penurunan menjadi 585, dan ditahun 2021 menurun menjadi 545.

Terdapat berbagai keunggulan yang dimiliki *mobile banking*, diantaranya yaitu mudah dalam mengoperasikan, bisa dijangkau kapanpun dan dimanapun, aman, murah dan bisa diandalkan. Selain mempunyai keunggulan, terdapat juga kekurangan dari *mobile banking* yang berasal dari aspek non teknis. Bahaya bisa muncul apabila ada pihak lain yang tahu PIN pengguna. Situasi ini bisa berbanding balik pada tingkat kenyamanan serta keamanan yang didapat oleh nasabah.

Berdasarkan latar belakang penelitian ini maka pokok permasalahan adalah bagaimana pelayanan dan sistem *mobile banking* pada Bank Muamalat Indonesia kantor cabang semarang Adapun pokok permasalahan Indonesia sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan *Mobile Banking* pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Semarang?
2. Bagaimana penggunaan sistem *Mobile Banking* pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Semarang?

BAB IV

KAJIAN PUSTAKA

4.1 Teori Pelayanan *Mobile Banking*

Layanan ialah aktivitas yang diberikan oleh perusahaan ke nasabah, yang sifatnya tidak berwujud dan tidak bisa dimiliki dalam interaksi langsung antar seseorang dengan seorang layanan, serta berorientasi pada puasnya pelanggan.

Pelayanan yaitu rasa senang yang diberikan pada orang lain diiringi dengan sifat ramah dan adanya kemudahan untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Pelayanan ialah sebuah tindakan seorang ataupun perusahaan agar menjadikan nasabah puas. Tindakan ini bisa dijalankan lewat metode langsung melayani nasabah, maksudnya karyawan akan berhadapan langsung dengan nasabah ataupun menetapkan sesuatu dimana nasabah telah ketahui tempatnya ataupun pelayanan lewat telepon.

Mobile banking merupakan sarana layanan yang memberi kemudahan akses ataupun kecepatan dalam mendapatkan informasi terbaru serta transaksi keuangan dengan realtime. *Mobile banking* bisa diakses nasabah lewat smartphone yang mempunyai teknologi GPRS. *Mobile banking* ialah layanan bank yang mendapat akses rekening nasabah lewat handphone (Nurdin et al., 2020).

Mobile banking merupakan sarana layanan bank yang bisa diakses secara langsung lewat jaringan telekomunikasi seluler ataupun CDMA android dengan memakai layanan data operator yang dipakai. Agar memperoleh layanan ini,

nasabah wajib mengisi surat permohonan pada bank serta meregistrasi nomor hp yang hendak dipakai. Setelah itu, nasabah juga harus mengunduh aplikasi *m-banking* di *App store*. *Mobile banking* ialah layanan bank yang bisa digunakan nasabah lewat *handphone* dengan memakai menu yang telah ada di *SIM Card* ataupun bisa diketahui dengan *SIM Toolkit* (Khumaini et al., 2022).

Dengan terdapatnya sebagian keluhan yang dialami oleh para pengguna *mobile banking*, hingga pihak bank wajib memperbaiki aplikasi *mobile banking* supaya fitur layanan *mobile banking* bisa digunakan secara optimal oleh nasabah. Oleh sebab itu, harus memperhatikan sebagian perihal dalam memberi layanan *mobile banking* (Wardhana, 2015) :

- 1) *User Friendly* : fitur bisa dipergunakan dengan mudah, dan menu dalam proses penggunaan harus intuitif.
- 2) Tersedia di *multi-platform operation system* dari ponsel yang dipergunakan nasabah, sehingga *mobile banking* jangkauannya sangat luas.
- 3) Kemampuan administrasi aplikasi, yaitu dari pendaftaran pengguna, aktivitas dan proses pengunduhan aplikasi yang tidak menyulitkan pengguna.
- 4) Keamanan aplikasi harus terjaga, dimana bank harus menjaga kerahasiaan data nasabah, mulai dari perangkat elektronik yang dipakai sampai dengan sistem platform bank.
- 5) Penggunaan secara optimal jaringan operator.

4.2 Kualitas Pelayanan

Layanan merupakan aktivitas yang diberikan oleh perusahaan, ataupun pribadi pada pelanggan yang sifatnya tidak terwujud serta tidak bisa dimiliki dalam interaksi langsung antara satu orang dengan yang lain. Pelayanan ialah rasa senang yang diberikan pada orang lain yang diiringi dengan sifat ramah dan tidak menyulitkan nasabah. Pelayanan ialah tindakan untuk memberi sebuah kepuasan pada nasabah (Rosyid et al., 2019).

Menurut Lupiyadi (2001), kualitas layanan ialah evaluasi konsumen dari apa yang sudah diterima oleh mereka atas layanan tersebut, serta harapan terhadap tingkatan pelayanan yang hendak diterima. Prasasto berkata kualitas layanan ialah anggapan pelanggan atas layanan yang diterimanya.

Kualitas ialah kemauan ataupun kebutuhan konsumen yang diinginkan. Kualitas diketahui dari nilai yang tidak cacat serta sempurna serta kesesuaian dengan apa yang telah diungkapkan. Kualitas sebagai kecocokan pada spesifikasi, apabila dilihat dari sisi produsen. Kualitas merupakan sebuah standar special dimana kemampuannya, kinerja, keandalannya, kemudahan pemeliharaan, serta karakteristiknya dapat diukur (Nasfi et al., 2020).

4.3 Sistem

Sistem adalah perangkat unsur yang secara teratur yang saling berkaitan hingga membentuk suatu totalitas. Menurut sulindawati dan Muhammad fathoni sistem merupakan sekumpulan elemen-elemen yang saling berinteraksi serta

melaksanakan fungsinya masing-masing untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan kedua pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sistem adalah seperangkat unsur dan elemen yang saling berkaitan satu sama lain dalam menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Suatu sistem mempunyai karakteristik tertentu, yaitu mempunyai komponen-komponen, batas sistem, lingkungan luar sistem, penghubung, dan tujuan.

a) Komponen sistem

Suatu sistem terdiri dari jumlah komponen yang saling berinteraksi, yang bekerja sama membentuk suatu kesatuan. Komponen sistem tersebut berupa suatu bentuk subsistem. Setiap subsistem memiliki sifat dari sistem yang menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan.

b) Batas sistem

Ruang lingkup sistem merupakan daerah yang membatasi antara sistem dengan sistem lainnya. Batasan sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan.

c) Lingkungan luar sistem

Bentuk apapun yang ada diluar lingkup atau batasan sistem yang mempengaruhi operasi sistem disebut dengan lingkungan luar sistem.

d) Penghubung sistem

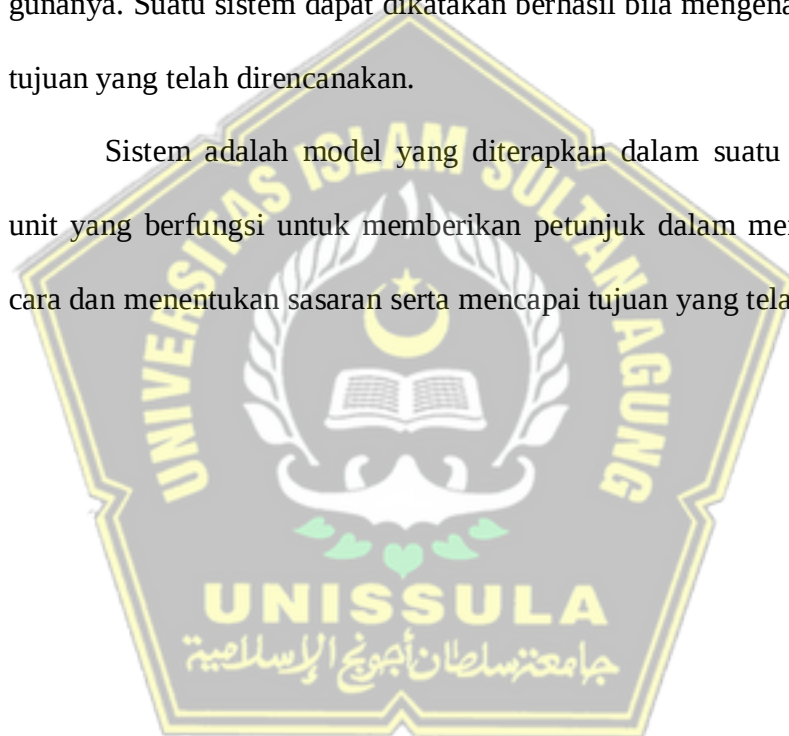
Sebagai media yang menghubungkan sistem dengan subsistem yang lain disebut dengan penghubung sistem atau interface. Penghubung

ini memungkinkan sumber daya yang mengalir dari subsistem ke subsistem yang lain. Keluaran suatu subsistem akan menjadi masukan untuk subsistem yang lain dengan melewati penghubung.

e) Tujuan sistem

Suatu sistem memiliki tujuan yang pasti dan bersifat deterministic. Kalau suatu sistem tidak memiliki sasaran, maka operasi sistem tidak ada gunanya. Suatu sistem dapat dikatakan berhasil bila mengenai sasaran atau tujuan yang telah direncanakan.

Sistem adalah model yang diterapkan dalam suatu lembaga atau unit yang berfungsi untuk memberikan petunjuk dalam menempuh suatu cara dan menentukan sasaran serta mencapai tujuan yang telah ditetapkan.



BAB V

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

5.1 Jenis Penelitian

Jenis riset ini yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif ialah jenis riset yang tujuannya adalah guna menjabarkan sebuah kondisi perusahaan dengan sistematis, akurat dan aktual dengan cara mengumpulkan data yang nampak dalam perusahaan. Fakta tersebut dikumpulkan dan dianalisis, sehingga peneliti dapat menyimpulkan dan memberi saran terkait untuk perusahaan perbankan yang telah dianalisa.

5.2 Sumber Data

Sumber data ialah sesuatu yang dijadikan objek riset untuk dapat dijadikan pendukung dalam sebuah penelitian. Pada riset ini memakai data primer dan sekunder.

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang didapat langsung dari sumbernya dengan menggunakan metode wawancara langsung kepada pihak yang berkaitan, baik dari sebuah perusahaan ataupun dari instansi yang terkait. Data primer ini diperoleh dari wawancara dengan pegawai yang ada di Bank Muamalat Indonesia.

b. Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang didapat dari pihak ketiga dengan langsung dalam bentuk dokumen yang diperoleh dari sebuah perusahaan

yang akan diteliti. Data ini dikumpulkan peneliti sebagai data pendukung dari sumber yang pertama.

5.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipergunakan pada riset ini ialah:

a. Wawancara

Wawancara ialah kegiatan tanya jawab oleh 2 orang ataupun lebih dengan cara mengajukan pertanyaan terhadap pihak yang bersangkutan. Teknik pengumpulan data ini dijalankan agar mendapatkan data tentang kinerja *mobile banking* di Bank Muamalat Indonesia. Pedoman wawancara yang berwujud garis besar permasalahan akan ditanyakan oleh responden ke narasumber untuk dapat data yang pasti yang akan dijadikan bahan penelitian pada bank muamalat Indonesia.

Wawancara untuk Supervisor

1. Faktor apa saja yang berpengaruh terhadap penurunan nasabah pengguna *mobile banking* Bank Muamalat Indonesia?
2. Data apa saja yang dapat mendukung permasalahan yang diangkat?
3. Kenapa terjadi penurunan pengguna *mobile banking*?
4. Bagaimana solusi untuk mengatasi masalah yang saya angkat?

Wawancara kepada Nasabah Bank Muamalat Indonesia

1. Apakah saudara mengenal Bank Muamalat Indonesia?
2. Apakah saudara minat membuat *mobile banking* di Bank Muamalat Indonesia?
3. Alasan saudara tidak tertarik membuat *mobile banking* Bank Muamalat Indonesia?

4. Bagaimana pendapat anda tentang *mobile banking* bank muamalat indonesia atau MDIN?
5. Apakah pelayanan yang di berikan bank Muamalat Indonesia sudah memuaskan?
6. Alasan nasabah kurang memuaskan dalam pelayanan bank Muamalat Indonesia?
7. Solusi apa yang harus di terapkan karyawan untuk meningkatkan minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* bank Muamalat Indonesia?

b. Dokumenter

Pengambilan data dari perusahaan yang bersangkutan untuk dijadikan bahan penelitian untuk dapat memecahkan masalah yang terdapat di Bank Muamalat Indonesia. Dalam teknik ini, dokumentasi yang dilakukan yaitu dengan cara mempelajari dokumen-dokumen penting yang telah tercatat pada peningkatan atau penurunan pengguna *mobile banking* yang terdapat di Bank Muamalat Indonesia.

5.4 Teknik Analisis Data

Analisis data yang dipergunakan ialah analisis kualitatif deskriptif, dimana metode ini akan membahas masalah dengan menguraikan dan menjelaskan sebuah data. Menggumpulkan data sekunder dan primer yang terdapat di Bank Muamalat Tbk Cabang Semarang guna memecahkan suatu masalah yang terdapat di Bank Muamalat serta dapat memberi saran untuk perusahaan kedepannya.

BAB VI

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

6.1 Digital Accounting Mbanking (MDIN)

Pertumbuhan teknologi dikala ini tumbuh pesat tidak cuma dinegara maju tetapi pula di negara berkembang. Dengan pertumbuhan teknologi tersebut muncullah *mobile banking*, sebab *mobile banking* berikan banyak manfaat ataupun kemudahan kepada dua belah pihak. *Mobile banking* pula memberi tingkat efesiensi kepada nasabah bank tersebut.

Mobile banking merupakan suatu fasilitas produk dari tiap bank yang bergantung pada kecanggihan teknologi GPRS (General Package Radio Service) agar membuat mudah nasabah dalam melaksanakan bermacam transaksi perbankan. Tidak hanya itu dengan terdapatnya *mobile banking* nasabah lebih mudah mendapat informasi keuangan dan dapat bertransaksi dengan online, tanpa wajib datang langsung ke bank (Nurdin et al., 2020).

Adapun beberapa kondisi yang akan berdampak pada tingkat kenyamanan nasabah dalam penggunaan *mobile banking* :

1) Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan berarti bahwasanya layanan *mobile banking* di bank muamalat indonesia mudah dipergunakan dan dipahami oleh nasabahnya. Sehingga, nasabah bisa mempelajari prosedur dalam bertransaksi dengan memakai *mobile*

banking dengan mudah. Untuk mendorong seseorang menggunakan dan menerima system tersebut, maka harus ada kemudahan pada system tersebut. Semakin mudah system untuk dipelajari dan dipergunakan, maka minat nasabah untuk memakai *mobile banking* di Bank Muamalat Indonesia juga meningkat.

2) Manfaat

Jika layanan *mobile banking* bisa dimengerti dengan mudah dan dapat berinteraksi dengan pemakainya, maka layanan tersebut dapat dinyatakan bermanfaat bagi penggunanya. Perbankan menyediakan berbagai layanan misalnya transfer, mengecek saldo, infor kurs, dan lainnya. Dengan tujuan memudahkan nasabah bank muamalat indonesia dalam bertransaksi. Ada beberapa manfaat *mobile banking* bank muamalat indonesia bagi nasabahnya antara lain memudahkan pekerjaan, produktivitas nasabah bertambah, efektivitas meningkat, dan bisa meningkatkan kinerja kinerja pekerjaan nasabah.

3) Risiko

Sebelum memakai *mobile banking* nasabah telah memikirkan beberapa risiko seperti kebocoran PIN dan kebobolan data pribadi nasabah, risiko akibat virus, atau nasabah juga salah ketik. Untuk meminimalisir risiko itu pihak bank muamalat indonesia memberi

pengamanan berlapis agar tidak ada pihak ketiga yang dapat mencuri data nasabahnya.

Saat keamanan system mengalami kelemahan, maka akan menjadikan para nasabah panik dan mengalami keraguan untuk memberi nomor rekening dan berbagai informasi lain lewat *mobile banking*.

4) Kemampuan Akses

Kemampuan akses seperti akses secara fisik dan kemampuan akses menggunakan system. Jika informasi system dapat diakses dengan mudah, maka makin sedikit usaha yang dibutuhkan dalam memakai system itu. Kemampuan akses tidak hanya mudah dipahami oleh nasabahnya, tetapi kemampuan akses internet dan HP yang dipakai nasabah untuk mengoperasikan *mobile banking* Bank Muamalat Indonesia. Kemampuan akses *mobile banking* akan menjadi fasilitator dalam adopsi, sebab kapasitas *mobile banking* akan menjadikan pemakai untuk mempresepsikan teknologi agar lebih baik.

5) Keamanan

Keamanan dalam bertransaksi secara online menjadikan nasabah merasa yakin jika kerahasiaan data nasabah dapat terjamin disaat memakai saat *mobile banking* bank muamalat indonesia. Pihak bank harus bisa menjamin keamanan data nasabahnya, sehingga pencurian data nasabah dan penyalahgunaan data dapat

dihindari. Keamanan *mobile banking* harus selalu diawasi agar terhindar dari berbagai ancaman. Dengan terdapatnya keamanan dari pihak bank muamalat indonesia membuat nasabah merasa percaya dan tertarik untuk menggunakan *mobile banking* (Hadi & Indonesia, n.d.).

Untuk mendapat gambaran yang jelas mengenai kebutuhan sistem, maka diperlukan analisa kebutuhan dari berbagai pihak seperti nasabah dan bank.

Berikut merupakan kebutuhan dari bank terhadap sebuah sistem mobile banking:

- a) Meningkatnya pendapatan bank dari biaya transaksi penggunaan m-banking, baik itu dengan meningkatkan biaya per transaksi, ataupun dari penambahan jumlah transaksi m-banking.
- b) Penetralisasi layanan yang luas sehingga pengguna bisa menikmati layanan ini dan akan meningkat.

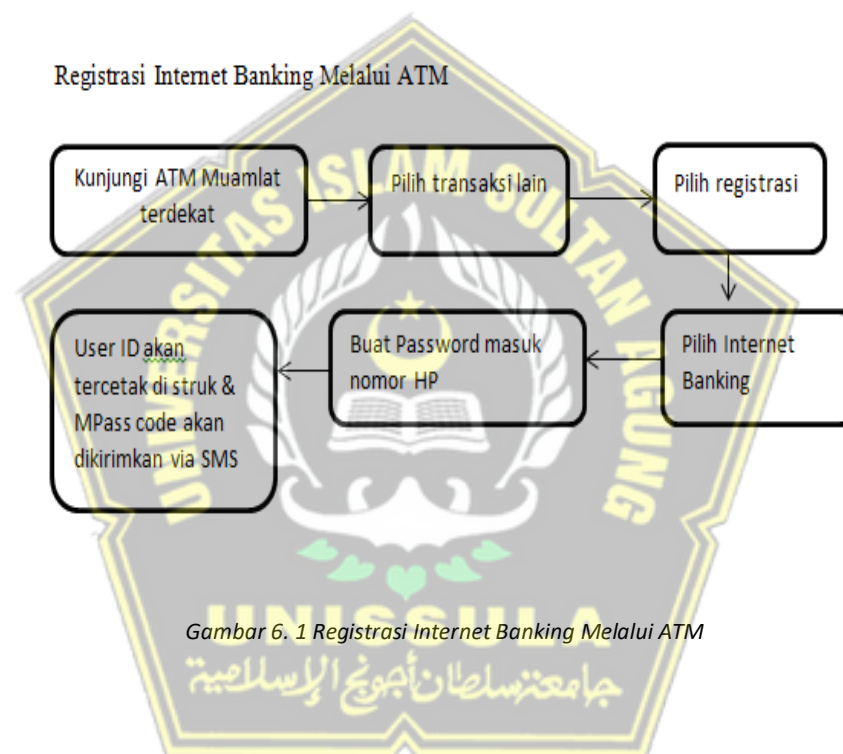
Seiring hal ini, maka diharapkan tingkat transaksi akan makin tinggi dan bisa meningkatkan jumlah dana bank.

- c) Dicapainya kepuasan pelanggan ataupun nasabah pengguna mobile banking dari sisi keefektifan dan kemudahan penggunaannya.

- d) Daya saing bank dapat dijaga bahkan bisa lebih baik apabila bank lain tidak memberi layanan m-banking.

Cara registrasi Internet Banking atau Mobile Banking Muamalat sebagai berikut:

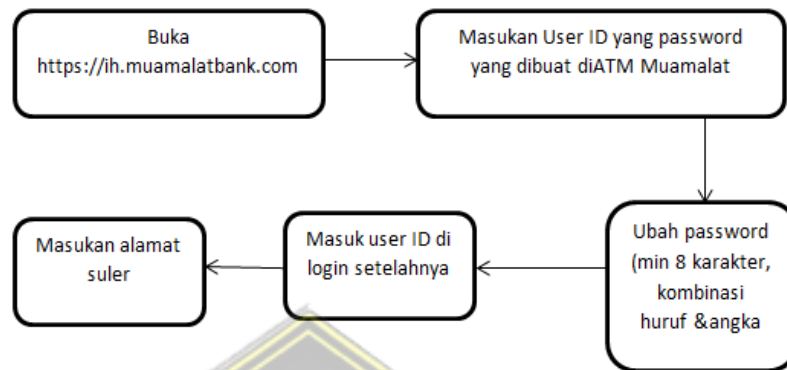
- **Registrasi Internet Banking melalui ATM**



Gambar 6. 1 Registrasi Internet Banking Melalui ATM

- **Aktivasi Internet Banking**

Aktivitas Internet Banking



Gambar 6. 2 Aktivasi Internet Banking

Adapun kebutuhan dari nasabah pada sistem mobile banking, diantaranya:

- Nasabah dapat bertransaksi dengan memakai beberapa layanan yang ditawarkan oleh bank muamalat indonesia.
- Tingkat realibilitas yang tinggi, mobile banking bisa diakses 24 jam nonstop.
- Tingkat kemudahan akses, seperti mudahnya administrasi, baik untuk pendaftaran ataupun bila terdapat permasalahan yang muncul, seperti gagalnya transaksi transfer (Sistem et al., 2015).

Agar masyarakat mengetahui bahwa mobile banking itu bermanfaat bagi penggunaanya. Ada berikut kegunaan Mobile banking, diantaranya:

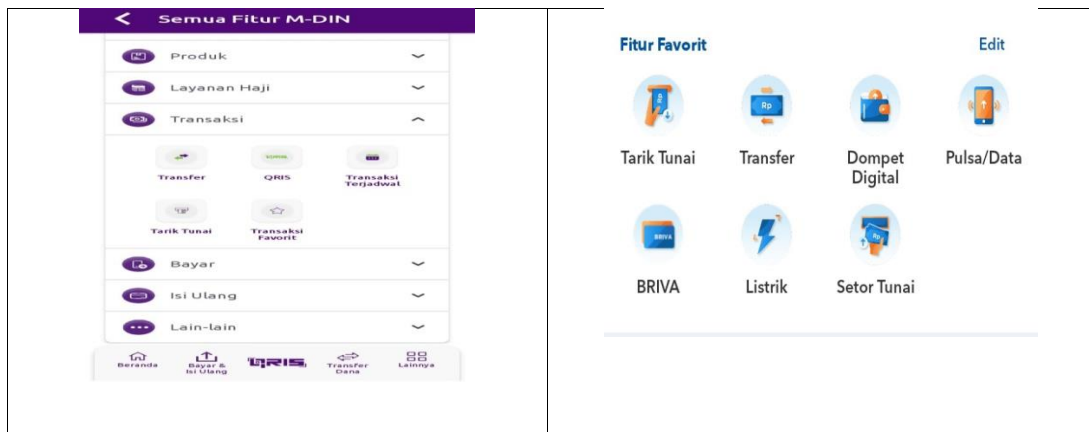
1. Kenyamanan dalam bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

2. Mudah dalam bertransaksi seperti di ATM.
3. Bisa dijalankan pada seluruh jenis SIM dan ponsel GPRS.
4. Dilengkapi berbagai fitur special transfer ke antar bank ataupun bukan antar bank.

Bank muamalat juga memiliki beberapa transaksi yang sama dengan bank konvensional ataupun bank syariah lainnya. Pada era digital seperti sekarang ini bank muamalat Indonesia juga tidak mau ketinggalan dengan bank lain, walaupun bank syariah bank muamalat Indonesia bisa bersaing dengan bank lain untuk memanfaatkan teknologi digital. Salah satunya yaitu mobile banking atau disebut MDIN dengan aplikasi itu nasabah dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja. Transaksi-transaksi yang ada seperti bisa transfer tanpa harus ke ATM atau ke bank langsung, pembayaran token listrik, pembayaran PDAM, dan transaksi lainnya.

Ada beberapa layanan transaksi yang membedakan antara mobile banking di bank muamalat dengan mobile banking di bank lainnya.

MDIN	MBanking Bank lain
	



Dapat dilihat dari tabel diatas transaksi yang belum ada di bank muamalat indonesia yaitu E-Money, Shopee pay dan Paytren. Maka dari itu nasabah kurang tertarik karena masih ada berbagai transaksi yang tidak terdapat di mobile banking BMI. Selain itu, di bank lain terdapat transaksi setor tunai tanpa menggunakan ATM, sedangkan di bank muamalat indonesia belum ada. Hal itu membuat nasabah lebih memilih mobile banking yang lebih lengkap dalam melakukan berbagai transaksi yang dibutuhkan. Alasan kelengkapan fitur menjadi sebuah faktor yang bisamenarik minat nasabah untuk mengadopsi mobile banking BMI. dengan adanya berbagai fitur yang lengkap maka akan banyak bermanfaat bagi pemakai *mobile banking*.

Dari hasil wawancara dengan nasabah BMI, alasan tidak memakai Mobile Banking Bank Muamalat Indonesia, karena masih banyaknya fitur-fitur yang ada di BMI kurang lengkap. Maka dari itu nasabah kurang puas menggunakan Mobile Banking BMI dan memilih bank lain.

Kesimpulan yang dapat diambil untuk dapat meningkatkan minat nasabah terhadap pemakaian mobile banking bank muamalat. Salah satunya perlu

melakukan pembaruan terhadap beberapa fitur yang terdapat di *platform mobile banking* bank muamalat. Dengan terdapatnya pembaruan Fitur pada mobile banking bank muamalat dapat mempermudah nasabah dalam bertransaksi sesuai dengan kebutuhan para nasabahnya.

6.2 Sistem

Sistem merupakan sesuatu kesatuan, baik obyek nyata ataupun abstrak yang meliputi bermacam komponen ataupun unsur yang saling berkaitan dan mendukung agar tercipta tujuan yang efisien dan efektif.

Produk mobile banking diantaranya SMS Banking serta M-Banking. Bank Muamalat Indonesia memakai sistem mobile banking. Sistem tersebut menggunakan teknologi app mobile atau disebut MDIN. Dengan adanya aplikasi mobile banking dapat mempermudah kegiatan transaksi yang dibutuhkan nasabah dalam kesehariannya. Maka dari itu, perusahaan harus bisa menstabilkan sistem agar tidak sering terjadi eror dan nasabah merasa puas akan sistem yang digunakannya.

Alasan nasabah tidak menggunakan mobile banking muamalat dikarenakan saat pembuatan mobile banking sering terjadi keterlambatan kode konfirmasi yang dikirim melalui email dan itu membuat nasabah kurang puas. Oleh sebab itu, dibutuhkan sebuah solusi rancangan mobile banking yang baik, sehingga dengan terdapatnya sistem ini bisa meminimalisir masalah yang dikeluhkan oleh nasabahnya (Sistem et al., 2015).

6.3 Pelayanan

Pelayanan ialah suatu tindakan yang bisa ditawarkan oleh pihak lain berbentuk jasa. Pelayanan pula bisa dimaksud sebagai tindakan yang diterima oleh nasabah dari pihak bank atas kebutuhan yang diperlukan oleh nasabah. Nasabah akan menjadi puas bila layanan yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Pelaksanaan pelayanan yang berkualitas membutuhkan dukungan dari SDM yang handal. SDM yang bisa melaksanakan atau mengoperasikan segala sistem alat yang digunakan untuk melayani masyarakat. Kinerja dari pelayanan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dari pelayanan yang telah diterima. Kondisi pelayanan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Semarang sudah mempunyai fasilitas yang cukup bagus, pelayanan karyawan di bank juga sangat ramah kepada nasabah yang ingin membuka rekening ataupun *Mobile Banking*, meskipun masih ada beberapa hal yang dapat ditingkatkan lagi untuk mendapat nilai yang baik oleh nasabah Bank Muamalat Indonesia (Wardhana, 2015).

a) Tampilan (*Tangibles*)

Tampilan merupakan indikator yang nyata dan konkrit. Wujud dari tampilan para karyawan dan semua fasilitas yang terlihat jelas. Kenyataan dilapangan dari tampilan para karyawan sangat menunjukan bahwa tampilan dari karyawan dapat mencerminkan pelayanan yang profesional.

Berdasarkan hasil wawancara dari nasabah BMI, tampilan para karyawan yang rapid an ramah dapat mencerminkan sebagai

adanya pelayanan yang profesional. Peralatan yang digunakan cukup baik, karena sudah memanfaatkan teknologi yang ada, kondisi kantor yang strategis, karena BMI adalah bank syariah kantor bank terletak dekat dengan masjid, ruangan bersih dan sejuk.

Namun, fasilitas dari perusahaan kurang maksimal yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Masih sering terjadi eror sistem saat pembuatan aplikasi mobile banking di Bank Muamalat Indonesia KC Semarang.

b) Keandalan (*Reability*)

Keandalan mencakup konsistensi kinerja dari petugas bagian pelayanan dan dapat dipercaya. Hal tersebut membuat perusahaan harus memberi pelayanan yang baik dan tepat sejak awal. *Reability* juga mampu untuk memberi layanan yang telah dijanjikan dan dapat membuat nasabah merasa puas.

Dari hasil wawancara dengan nasabah BMI pelayanan dari karyawan BMI Cabang Semarang dapat dikatakan handal. Karena karyawan memberikan layanan yang konsisten. Tidak adanya kesalahan seperti memasukan data nasabah dapat menjadi nilai plus dalam keandalan pelayanan.

Namun beberapa durasi waktu pelayanan yang menjadi kekurangan dalam pelayanan perusahaan. Hal itu dipengaruhi oleh

akses yang sering eror pada sistem saat melakukan pembuatan *Mobile Banking* atau saat bertransaksi.

c) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan ialah sikap cekatan karyawan dalam melayani para nasabah. Kecepatan yang diberikan adalah bagian dari sikap tanggap karyawan dalam melayani nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia karyawan yang ada di BMI sudah memberikan pelayanan yang tanggap, hal ini dibuktikan dengan karyawan yang ada di bank segera memberikan prosedur yang telah diterapkan di Bank Muamalat Indonesia. Seperti pengambilan nomer antrian yang didampingi langsung oleh satpam yang ada dan cek suhu serta scan vaksin atau peduli lindungi, serta kesediaan karyawan untuk dapat membantu dan merespon permintaan dan pertanyaan saat proses pelayanan berlangsung. Karena sering terjadinya eror sistem maka terhalang untuk durasi pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

d) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan pelayanan adalah sikap sopan santun, pengetahuan, dan kepercayaan dari karyawan yang tercermin melalui layanan yang ditawarkan pada nasabah. maka nasabah akan merasa lebih aman dari bahaya, resiko atau keraguan, selain itu sikap baik karyawan juga harus memberi kenyamanan pada

para nasabah agar mereka menjadi lebih terbuka atas segala permasalahan yang dialaminya.

Berdasarkan hasil wawancara kepada nasabah Bank muamalat indonesia karyawan BMI akan mengutamakan kejujuran dan kebenaran sesuai dengan ajaran islam. Karyawan juga memiliki sikap yang sopan dan melayani nasabah dengan baik.

e) Empati (*Empathy*)

Empati merupakan kemauan perusahaan untuk simpati dan memberikan perhatian ke nasabah. perhatian yang ditunjukan lewat hubungan, komunikasi, hingga memahami keperluan dan keluhan para nasabah.

Menurut hasil wawancara kepada nasabah bank muamalat indonesia, bahwa karyawan BMI memperlakukan nasabahnya secara baik. Perlakuan tersebut dapat memberikan pengarah, penjelasan, dan jawaban yang dibutuhkan nasabah sesuai dengan permintaan mereka. Sehingga nasabah mendapatkan perhatian individual dari karyawan yang mengutamakan kepentingan dan memahami kebutuhan para nasabahnya.

BAB VII

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang sudah dijabarkan, maka kesimpulan yang bisa diambil ialah:

- 1) Mobile banking adalah sebuah sarana produk dari setiap bank yang mengandalkan kecanggihan teknologi GPRS untuk membuat nasabah mudah dalam bertransaksi.
- 2) Adanya permasalahan penurunan pengguna *mobile banking* BMICabang semarang disebabkan oleh fasilitas pada app *mobile banking*, sistem layanan, dan pelayanan pada Bank Muamalat Indonesia.
- 3) Ada beberapa masalah pada aplikasi *mobile banking* yang ada di bank muamalat salah satunya yaitu ada transaksi-transaksi yang dibutuhkan nasabah belum ada pada aplikasi *mobile banking* Muamalat atau disebut MDIN, maka nasabah memilih bank yang memiliki transaksi-transaksi yang lebih lengkap agar tidak merasa kesulitan dalam melakukan transaksi yang dibutuhkannya.
- 4) Sistem *mobile banking* di Bank Muamalat sering error, hal itu biasa terjadi karena gangguan internet maupun gangguan dari sistem aplikasi tersebut. Sehingga nasabah merasa kurang puas dengan sistem tersebut dan membuat nasabah berfikir lagi untuk membuka *mobile banking* di Bank Muamlat Indonesia.

- 5) Pelayanan di Bank Muamalat Indonesia telah memenuhi beberapa dimensi secara maksimal *Assurance* dan *Empathy*. pelayanan yang masih perlu ditinggakan di Bank Muamalat Indonesia yaitu *Tangibles*, *Reability*, dan *Responsiveness*.

7.2 Rekomendasi

- 1) Membuat aplikasi *mobile banking* dengan fitur-fitur yang mudah dipahami dan dimengerti oleh para nasabahnya.
- 2) Sering diadakan pembaharuan yang ada pada *digital accounting*, untuk dapat memudahkan transaksi-transaksi yang dibutuhkan oleh nasabah. Agar tidak ketinggalan dengan transaksi di bank lainnya.
- 3) Meningkatkan kualitas pelayanan saat pembuatan *mobile banking* di Bank Muamalat Indonesia, agar tidak terjadi kendala saat mengakses *mobile banking* ataupun saat pembuatan *mobile banking*.
- 4) Peningkatan kemampuan pelayanan karyawan dengan cara melakukan pelatihan kepada karyawan yang ada di BMI.
- 5) Menambah kantor cabang Bank Muamalat Indonesia di kabupaten-kabupaten kota agar dapat menambah nasabah serta masyarakat lebih mengenal Bank Muamalat Indonesia.

VIII

REFLEKSI DIRI

8.1 Hal Positif dari Perkuliahan yang Bermanfaat terhadap Pekerjaan Selama Magang

Selama magang di Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang saya mendapatkan ilmu yang bermanfaat dan bisa menerapkan ilmu yang saya dapat di perkuliahan, seperti pembelajaran yang berhubungan dengan keuangan dan laba dalam perusahaan tersebut. Berbekal dengan kemampuan kerja sama dalam tim akan memudahkan saya dalam bekerja sama dengan orang lain. Selain itu, saya menjadi mudah dalam bersosialisasi dengan semua karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang.

Pendidikan islami dan karakter yang saya peroleh di bangku perkuliahan menjadi alasan saya bisa menjalin komunikasi yang baik dan sopan pada karyawan dan petugas lain perusahaan tersebut.

Selain itu, 5 nilai FE “Choolifah” mampu memberikan saya insight yang sangat berguna selama proses magang. *Cooperation*, yang mampu memberikan saya kemampuan untuk beradaptasi dan kerja sama dengan orang lain. *Leadership*, yang menjadika saya berani untuk berada di depan dan mengambil sebuah keputusan selama magang. *Innovative*, yang mampu membuat saya berfikir lebih luas untuk mendapatkan sebuah cara baru dalam menyelesaikan sebuah masalah yang dihadapi selama magang. *Fairness*, yang membuat saya

untuk berfikir lebih adil. Amanah, yang membuat saya selalu berpegang teguh dan sungguh-sungguh dalam memegang sebuah kepercayaan.

8.2 Manfaat Magang terhadap Pengembangan Kemampuan *Soft-Skill* Mahasiswa

Kegiatan magang di Bank Muamalat Indoneisa menjadikan *soft-skill* saya berkembang. Selama magang, kemampuan berpikir saya dapat berkembang dan saya juga bisa beradaptasi terhadap lingkungan baru. Saya juga belajar untuk menghadapi berbagai permasalahan yang terjadi dalam lingkungan kerja, yaitu sabar dan teliti dalam mengamati permasalahan sehingga dapat muncul sebuah solusi.

Selain itu, saya juga bisa belajar berkomunikasi dengan baik. Hal ini dikarenakan selama magang, saya bisa bersosialisasi langsung dengan para petugas Bank Muamalat Indonesia.

Dengan adanya peluang yang diberikan perusahaan selama saya magang, menjadikan saya sadar bahwa masih terdapat kemampuan saya yang harus dilatih agar bisa menutupi kekurangan yang saya miliki.

8.3 Kunci Sukses Belajar Berdasarkan Pengalaman Magang

Selama proses magang berlangsung, saya memperoleh berbagai manfaat dan pengalaman. Salah satu pelajaran yang saya peroleh ialah kunci sukses dalam bekerja. Agar kesuksesan tercapai, maka dibutuhkan tanggung jawab besar serta ketepatan dan kecepatan dalam merampungkan pekerjaan. Hal ini merupakan hal yang saya dapatkan selama magang.

8.4 Rencana Pengembangan Diri, Karir dan Pendidikan Mahasiswa

Program magang ini menjadikan saya berfikir untuk menata masa depan saya dengan matang. Saya akan meningkatkan kualitas diri saya dengan menekuni dan berlatih *Microsoft Excel*, *Microsoft Word*, penggunaan *digital accounting*, serta dapat menganalisis laporan keuangan. Kemampuan ini akan saya asah agar cita-cita yang saya inginkan tergapai, yaitu menjadi bagian dari BUMN.



DAFTAR PUSTAKA

- Cahyani, P. D. (2016). Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta. *Esensi*, 6(2), 151–162.
<https://doi.org/10.15408/ess.v6i2.3570>
- Hadi, S., & Indonesia, U. I. (n.d.). *Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan*. 55–67.
- Kholis, N. (2018). *Perbankan dalam era baru digital*. 12(1), 80–88.
- Khumaini, S., Fahrudin, F., & Samsuri, S. (2022). Pengaruh Fasilitas Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang. *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking*, 3(2), 143.
<https://doi.org/10.31000/almaal.v3i2.5403>
- Nasfi, N., Rahmad, R., & Sabri, S. (2020). c. *Ekonomi Syariah : Journal of Economic Studies*, 4(1), 19. <https://doi.org/10.30983/es.v4i1.3146>
- Nurdin, N., Musyawarah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 87–104. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.24.87-104>
- Pengetahuan, P., Pelayanan, D. K., & Firmansyah, A. F. (2019). Pengaruh Pengetahuan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi Islam*, 2(3), 16–22.
- Rosyid, M. I., Ariyanty, M., & Kusumahadi, K. (2019). Pengaruh E-Servqual dan

Kepuasan Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BCA Di Bandung. *E-Proceeding of Management*, 6(3), 5557–5566.

Sistem, P. S., Informasi, T., & Teknik, S. (2015). *Integrasi Protokol SMS dan Internet pada Mobile Banking*. 1(2).

Wardhana, A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia. In *DeReMa (Development Research of Management) Jurnal Manajemen* (Vol. 10, Issue 2, pp. 273–284). <https://doi.org/10.19166/derema.v10i2.164>

Wirdayani. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1), 51–66.

