

**PENERAPAN PROSEDUR PELAYANAN APLIKASI MOBILE
BANKING PADA BANK BRI SYARIAH KCP TELUK DALAM**

TUGAS AKHIR

OLEH

MARHAMAH



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2020 M / 1441 H

**PENERAPAN PROSEDUR PELAYANAN APLIKASI MOBILE
BANKING PADA BANK BRI SYARIAH KCP TELUK DALAM**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Guna Mencapai Gelar Ahli Madya
dalam Ilmu Perbankan Syariah**

Oleh:

Marhamah

(170601010227)

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PRODI DIII PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2020 M / 1441 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Marhamah
NIM : 170601010227
Tempat dan tanggal lahir : Negara, 22 Mei 1998
Program studi : DIII Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan dari tulisan atau pikiran orang lain. Jika di kemudian hari terbukti tulisan ini merupakan duplikat, tiruan, atau plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka Tugas Akhir dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 9 Juni 2020
Yang membuat pernyataan



MARHAMAH
NIM. 170601010227

PERSETUJUAN

Tugas Akhir yang Berjudul : Penerapan Prosedur Pelayanan Aplikasi Mobile Banking Pada Bank BRISyariah KCP Teluk Dalam

Ditulis oleh : Marhamah

NIM : 170601010227

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : DIII Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2019/2020

Tempat dan Tanggal Lahir : Negara, 22 Mei 1998

Alamat : Jl. Sei Bagandi Rt.12 Rw.7 Rk.6 Kec. Daha Selatan Kab. Hulu Sungai Selatan, Kalimantan Selatan

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Pembimbing I



Drs. Nispan Rahmi, M.Ag

Banjarmasin, 9 Juni 2020

Pembimbing II



Sri Winarsih, SE, MM

NIP. 201702054

Mengetahui
Ketua Program Studi DIII Perbankan Syariah
Fakultas Ekonom dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,




Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.HI
NIP.196711191994032001

PENGESAHAN

Tugas akhir yang berjudul: “Penerapan Prosedur Pelayanan Aplikasi Mobile Banking pada Bank BRISyariah KCP Teluk Dalam”, ditulis oleh Marhamah (170601010227), telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 15 Juni 2020

Dinyatakan LULUS dengan predikat:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.HI
NIP.19600609198803031003

TIM PENGUJI

NO	Nama	Tanda Tangan
1	Drs. Nispan Rahmi, M. Ag	
2	Annisa Sayyid, SHI., MSI.	

ABSTRAK

Marhamah, 2020. *Penerapan Prosedur Pelayanan Aplikasi Mobile Banking pada Bank BRISyariah KCP Teluk Dalam*. Tugas Akhir, Program Studi Diploma III Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing (I) Drs. Nispan Rahmi, M. Ag., (II) Sri Winarsih, SE, MM.

Kata Kunci: Prosedur pelayanan, *Mobile Banking*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prosedur pelayanan aplikasi *mobile banking* serta cara Bank BRISyariah KCP Teluk Dalam dalam menangani kendala/komplain dari nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *costumer service* sudah sesuai dengan standar operasional yang ada, hal tersebut dapat dilihat dari kemampuan berkomunikasi dengan baik, memahami seluruh produk-produk Bank BRISyariah KCP Teluk Dalam dan mampu menggunakan alat komunikasi yang sudah sesuai standar. Begitu pula dengan cara *costumer service* dalam menangani masalah/komplain dari nasabah juga dilakukan sesuai dengan standar operasional yang ada seperti berprasangka baik dan mendengarkan setiap keluhan nasabah, berempati atas apa yang dialaminya, memberikan penjelasan dan meyakinkan nasabah bahwa masalah akan segera ditangani. setelah itu *costumer service* kembali mengucapkan maaf atas ketidaknyamanannya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan serta cara Bank BRISyariah KCP Teluk Dalam untuk menangani masalah/kendala yang dialami oleh nasabah telah sesuai dengan standar operasional yang telah ada.

MOTTO

“ Jika ingin bahagia, sayangilah Ibu ”

“ Jadilah warna, jangan menjadi orang yang diwarnai ”

-marhamah-

Persembahan

Saya persembahkan hasil karya yang sederhana ini dengan penuh cinta, kasih sayang dan doa untuk :

Kedua orang tua saya tercinta Bapak H. Zakaria dan Ibu Hj. Nikmah yang selalu mencurahkan cinta dan kasih sayang mereka yang luar biasa tanpa batasnya dan tak pernah lelah mendoakan saya, memberi dukungan, semangat dan motivasi untuk menuntut ilmu setinggi mungkin, menyelesaikan tugas akhir hingga akhirnya mendapatkan gelar Ahli Madya.

Kedua saudara saya tersayang, kakak saya Hayatuddin dan adik saya Mukarramah yang juga selalu membantu dan memberi saya semangat, dukungan dan doa tanpa henti.

Terima kasih ...

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam tugas akhir ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa'	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)

ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa'	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa'	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	koma terbalik diatas
غ	Gain	Gḥ	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Waw	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof

ي	ya'	Y	Ye
---	-----	---	----

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

متعقدين	Ditulis	<i>muta'qqidīn</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. Tā' Marbūtah

1. Apabila dimatikan ditulis h, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti salat, zakat, dan sebagainya.

Contoh: هبة ditulis hibah

2. Apabila ta' marbūtah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t. Contoh: الأولياء امة كر ditulis Karāmatul-auliyā'

D. Vokal Pendek

َ	Fathah	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	Dammah	Ditulis	U

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	Ditulis	<i>Ā - Jāhiliyyah</i>
2	Fathah + yā' mati يسعى	Ditulis	<i>Ā - yas'ā</i>
3	Kasrah + yā' mati كريم	Ditulis	<i>Ī - Karīm</i>
4	Dammah + wāw ماتى فروض	Ditulis	<i>Ū - furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1	Fathah + yā' mati بينكم	Ditulis	<i>Āi - Bāinakum</i>
---	----------------------------	---------	----------------------

G. Vokal-Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan

dengan Apostrof (')

Contoh: أنتم ditulis a'antum.

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf qamariyah ditulis al-. Contoh: القلم ditulis *al-qalamu*.
2. Bila diikuti huruf syamsiyyah, huruf al- diganti dengan huruf syamsiyyah yang mengikutinya. Contoh: الشمس ditulis *al-syamsu* (baca: *asy-syamsu*).

I. Kata dalam Rangkaian Frasa atau Kalimat

1. Ditulis kata per kata, atau

2. Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut.

Contoh: **القرآن الكريم** ditulis fi *al-Qur'ān al-karīm*.

J. Huruf Kapital

Penulisan huruf kapital atau besar disesuaikan dengan EYD. Contoh: **وَمُحَمَّدًا الرَّسُولَ** ditulis *Wa mā Muhammadun illā rasūlun*.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang hilang, huruf kapital tidak dipergunakan. Contoh:

قَرِيبٌ وَفَتْحُ اللَّهِ نَصْرَمِنْ – *Nasrum minallāhi wa fathun qarīb*

الْأَمْرَ جَمِيعًا لِلَّهِ – *Lillāhi al-amru jamī'an*

شَيْءٌ عَلِيمٌ بِكُلِّ شَيْءٍ وَاللَّهُ – *Wallāhu bikulli syai'in 'alīmun*

K. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

KATA PENGANTAR

الرحيم الرحمن الله بسم

Segala puji bagi Allah SWT. atas segala rahmat, karunia dan petunjuk - Nya sehingga pada akhirnya tugas akhir ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada Nabi Muhammad SAW. beserta keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Terlepas dari segala khilaf dan kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Penerapan Prosedur Pelayanan Aplikasi Mobile Banking pada Bank BRISyariah KCP Teluk Dalam”, sebagai salah satu syarat guna mendapatkan gelar Ahli Madya, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis sangat sadar bahwa telah mendapat banyak dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan sepenuh hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam;
2. Dra. Hj. Fitriana Syarqawie, M.H.I., dan Sri Winarsih, SE. MM., selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Diploma III Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin;

3. Drs. Nispan Rahmi, M. Ag., dan Sri Winarsih, SE. MM., selaku Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan tugas akhir;
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis;
5. Ibu dan Bapak saya, terimakasih atas doa, cinta, kasih sayang, dan pengorbanan yang tidak ada batasnya dan tak pernah ada habisnya, cinta dan kasing sayang kalian tidak akan pernah saya lupakan; dan
6. Teman-teman saya, yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, terima kasih telah memberikan dukungan, bantuan dan motivasi yang baik dan bermanfaat.

Semoga Allah SWT. membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah SWT., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Banjarmasin, 9 Juni 2020

Penulis,

Marhamah

NIM.170601010227

DAFTAR ISI

COVER JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Signifikansi Penelitian.....	6
E. Definisi Operasional	7
F. Kajian Pustaka	9
G. Sistematika Penulisan	11
BAB II PROSEDUR PELAYANAN DAN APLIKASI MOBILE	
BANKING	13
A. Penerapan Prosedur Pelayanan	13
1. Pengertian Prosedur	13

2. Pengertian Pelayanan	15
B. Aplikasi Mobile Banking	19
1. Pengertian Mobile Banking	19
2. Pengertian BRISOnline.....	20
3. Kelebihan BRISOnline	21
4. Cara Mendaftar sebagai Pengguna BRISOnline.....	23
5. Jenis Transaksi di BRISOnline	24
6. Limit Transaksi di BRISOnline	26
7. Biaya Layanan	26
BAB III METODE PENULISAN.....	28
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	28
B. Lokasi Penelitian	29
C. Data dan Sumber Data.....	29
D. Teknik Pengumpulan Data	30
E. Teknik Analisis Data	31
F. Tahapan Penelitian	35
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN	37
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	37
B. Penyajian Data.....	40
BAB V PENUTUP.....	50
A. Simpulan	50
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

