

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran umum PT Bank BNI Syariah KC Banjarmasin

1. Sejarah BNI Syariah Cabang Banjarmasin

Sejarah berdiri pada tahun 1946, Bank Negara Indonesia (BNI) merupakan bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh pemerintah Indonesia. Sejalan dengan keputusan penggunaan tahun pendirian sebagai bagian dari identitas perusahaan, nama Bank Negara Indonesia 1946 resmi digunakan mulai akhir tahun 1968, dan lebih dikenal sebagai “BNI 46”. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No. 10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin.

Di dalam Corporate Plan UUS BNI Tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009, yang terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS), sesuai UU No.19 Tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan syariah. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

terletak di Jalan Ahmad Yani KM.4,5 No. 385 Banjarmasin. Bangunan BNI Syariah Cabang Banjarmasin terdiri dari tiga lantai, yaitu lantai dasar terdiri dari ruangan Consume Sales, ruangan Prima nasabah, Mushola dan Toilet. Lantai dua terdiri dari ruang Branch Manager ruangan SME Financing, Operasional Manager, ruangan Costumer Service dan toilet. Lantai tiga terdiri dari ruangan Operasional, ruang General Affair, ruangan Consumer Processing, mushola, dapur dan dua toilet. Selain itu terdapat pula satu buah Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan satu buah pos penjaga keamanan yang terletak di halaman depan kantor. Sekarang BNI Syariah Cabang Banjarmasin memiliki dua cabang pembantu yaitu di Sungai Danau dan Batu Licin.

2. Visi dan misi

Visi BNI Syariah adalah sebagai berikut:

“Menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja dengan menjalankan bisnis sesuai dengan kaidah sehingga insya Allah membawa berkah”. Mewujudkan suatu visi, harus didukung dengan suatu misi. Misi dari Bank BNI Syariah adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- 2) Memberi solusi kepada masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.

- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

Di dalam mencapai misinya, BNI Syariah selalu berupaya memberikan layanan yang baik bagi nasabah/mudārib mulai dari memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, sampai memelihara (maintaince) hubungan baik.

3. Budaya Kerja Bank BNI Syariah

Budaya kerja BNI Syariah adalah sebagai berikut:

1) Amanah

Menjalankan tugas dan kewajiban dengan penuh tanggung jawab untuk memperoleh hasil yang optimal, professional dalam menjalankan tugas, memegang teguh komitmen dan bertanggung jawab, jujur, adil dan dapat dipercaya, serta menjadi teladan yang baik bagi lingkungan.

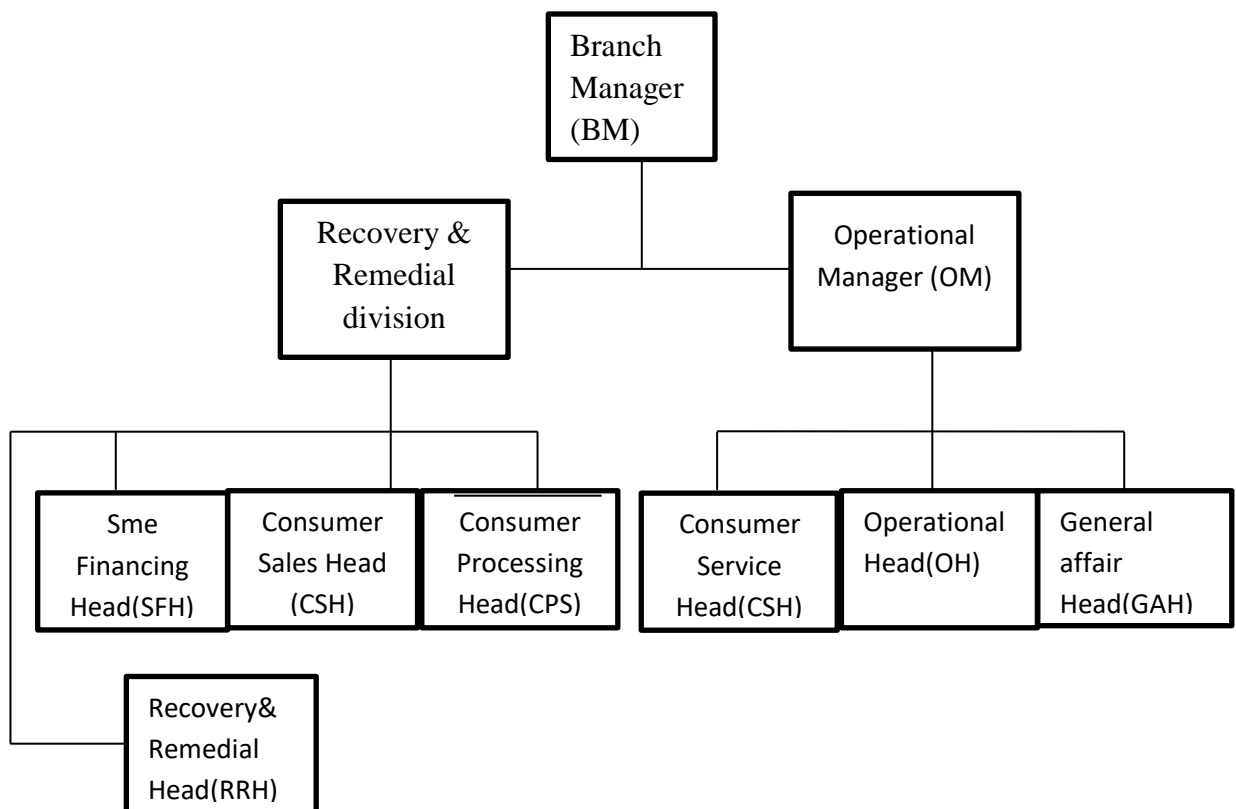
2) Jama'ah

Bersinergi dalam menjalankan tugas dan kewajiban, bekerjasama secara rasional dan sistematis, saling mengingatkan dengan satuan, bekerjasama dengan dalam kepemimpinan yang efektif.

4. Struktur Organisasi

Gambar

Struktur organisasi BNI Syariah Cabang Banjarmasin



Sumber dari Karyawan PT Bank BNI Syariah KC Banjarmasin

Keterangan

- Sme Account Officer (SAO)
- Consumer Processing Assintentt
- Collection Assistant (CA)

- Teller
- Customer Service (CS)
- Administration Assintant (ADA)

1. Tugas dan fungsi Branch Manager

Branch manager bertugas memimpin, mengelola, mengawasi/mengendalikan, mengembangkan kegiatan dan mendayagunakan saranaorganisasi Cabang untuk mencapai tingkat serta volume aktivitas pemasaran,operasional dan layanan Cabang yang Efektif dan efisien sesuai dengan target yangtelah ditetapkan.

Adapun tugas-tugas pokok dari Branch Manager adalah :

- a. Mengkoordinasi dan menetapkan rencana kerja tahunan cabang, agar selarasdengan Visi, Misi dan strategi BSM
- b. Mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan rencana kerja cabang untukmemastikan tercapainya target cabang yang telah ditetapkan secara tepat waktu
- c. Memastikan kesesuaian anggaran dengan RKAP tahun berjalan
- d. Mengevaluasin penggunaan jasa pihak ketiga
- e. Menetapkan kebutuhan dan strategi pengembangan SDI di Cabang, untuk jumlah dan kualifikasi SDI sesuai dengan strategi Bank.

- f. Menyakini bawa seluruh transaksi yang dilaksanakan oleh Cabang telah dilakukan dengan benar.
- g. Melakukan analisa SWOT terhadap kondisi Cabang setiap bulan dalam rangka menetapkan posisi Cabang terhadap posisi pesaing di wilayah kerja setempat.
- h. Menilai, memutuskan, dan melegalisasi kegiatan non operasional Cabang antara lain adalah.
 - 1) Penilai Pegawai
 - 2) Membuat rencana Promosi pegawai
 - 3) Rotasi pegawai
 - 4) Detasering Pegawai
 - 5) Rencana kursus pegawai
 - 6) Anggaran dan Sasaran Krgiatan Kerja (SKK)
- i. Menyetujui Jadwal cuti pegawai dengan baik sehingga operasional Cabang tetap berjalan dengan lancar
- j. Mengkoordinasikan seluruh sarana dan kegiatan untuk mencapai target yang telah ditetapkan dan disepakati sejalan dengan Visi,Misi dan sasaran Kegiatan kerja.

- k. Memberi Nasihat dan membantu masalah-masalah keluarga pribadi para pegawai yang dapat mengganggu kelancaran pekerjaan yang bersangkutan.
1. Memastikan tindak lanjut hasil audit intern/ekstern.
 2. Tugas dan Fungsi Recovery & Remedial Head.
 - a) Melakukan collection kepada nasabah pembiayaan.
 - b) Memproses usulan penyelamatan nasabah pembiayaan.
 - c) Memproses usulan dan eksekusi penyelesaian nasabah.
 - d) Memproses usulan hapus buku nasabah pembiayaan.
 3. Tugas dan Fungsi Sme Financing Head (SFH).
 - a) Memasarkan produk pembiayaan produktif ritel.
 - b) Memproses permohonan pembiayaan produktif ritel.
 - c) Melakukan penilaian jaminan nasabah terkait proses permohonan pembiayaan produktif ritel.
 - d) Memproses pengalihan pengelolaan nasabah pembiayaan produktif kepada Recovery & Remedial Head sesuai ketentuan berlaku.
 4. Tugas dan Fungsi Consumer Sales Head (CSH)

a) Sales Officer

- 1) Memasarkan produk dana dan jasa konsumen dan konstitusi/kerjasama lembaga.
- 2) Memasarkan produk pembiayaan konsumen.
- 3) Membina hubungan, memantau dan membantu apabila terdapat permasalahan atas aktivitas pemasaran dana oleh SCO.
- 4) Mengelola aktivitas pemasaran yang dilakukan petugas Direct Sales.

b) Sales Assistant

- 1) Memasarkan produk dana dan jasa konsumen dan institusi / kerjasama lembaga.
- 2) Memasarkan produk pembiayaan konsumen.
- 3) Memproses verifikasi awal permohonan pembiayaan konsumen.
- 4) Memproses permohonan pembiayaan talangan haji.
- 5) Tugas dan Fungsi Consumer Processing Head (CPS)
 - a) Melakukan verifikasi data dan kelengkapan dokumen permohonan pembiayaan konsumen.
 - b) Melakukan penilaian jaminan nasabah terkait proses permohonan pembiayaan konsumen, jika cabang belum mengikuti aktivitas Sentra Transaksasi.

- c) Memproses permohonan pembiayaan consumer, melalui aplikasi proses pembiayaan dan mengelola validitas datanya.
- d) Mengajukan keputusan atas pembiayaan konsumen yang telah diproses.
- e) Melakukan pemeriksaan data sistem informasi debitur untuk pembiayaan produktif dan konsumen.

6. Tugas dan Fungsi Collection Assistant

- a) Melakukan collection dan memproses usulan penyelamatan pembiayaan konsumen.
- b) Memproses pengalihan pengelolaan nasabah pembiayaan consumer kepada Recovery and Remedial Head sesuai ketentuan berlaku.

7. Tugas dan Fungsi Customer Service Head

A) Teller

Teller memiliki tugas berupa melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai (Rupiah dan Valuta Asing), pengambilan/penyetoran non tunai dan surat berharga dan kegiatan kas lainnya serta terselenggaranya layanan di bagian kas secara benar, cepat dan sesuai dengan standartservice BSM. Teller memiliki wewenang untuk memproses transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan batas kewenangannya.

Adapun tugas-tugas Teller Yaitu:

- a. Melaksanakan kegiatan sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan.
- b. Mengambil Box Teller dan kartu Contoh Tanda Tangan (CTT) setiap pagi hari (dari kluis/khasanah) dan menyimpan kembali ke kluis/khasanah pada sore hari setelah kegiatan operasional Teller selesai.
- c. Bersama-sama dengan Operation Officer/pegawai lain yang ditunjuk oleh Kepala Capem/UPS, menghitung persediaan uang yang ada pada awal/akhir membuka/menutup box Teller.
- d. Melayani penyetoran/penarikan tunai maupun non tunai dengan benar dan cepat sesuai dengan wewenangnya.
- e. Memastikan kesesuaian tanda tangan nasabah pada bukti penarikan dengan contoh tanda tangan (CTT) nasabah.
- f. Menghitung saldo kas akhir hari dan mencocokkan dengan jumlah fisik saldo uang tunai yang ada dalam Box-nya sendiri.
- g. Melaksanakan Sign-on dan Sign-off secara tertib pada pagi hari dan setiap akan mengakhiri pekerjaan.
- h. Memproses permintaan transaksi keuangan dan non-keuangan terkait rekening dana yang dilakukan melalui cabang.

- i. Mengelola kebutuhan kas harian.
- j. Melaksanakan prinsip APU dan PPT

B) Customer Service

Customer Service membantu terselenggaranya pemasaran produk dan jasa Bank Syariah Mandiri kepada masyarakat, pembukaan, pemeliharaan dan penutupan rekening dengan layanan sesuai standart service BSM kepada nasabah maupun investor.

Adapun tugas-tugas Customer Service yaitu:

- a. Melaksanakan kegiatan operasional Capem sesuai dengan standart operasional prosedur (SPO) dan ketentuan yang telah ditetapkan.
- b. Memberikan penjelasan kepada nasabah/calon nasabah atau investor mengenai produk Bank Syariah Mandiri, berikut syarat maupun tata cara prosedurnya.
- c. Melayani pembukaan/penutupan rekening giro, tabungan dan depositi sesuai permohonan investor ataru peraturan BI.
- d. Melayani permintaan nasaah untuk melakukan pemblokiran, informasi saldo, laporan kehilangan, mutasi rekening, ‘standing order” atau intruksi pembayaran berjangka lainnya.

- e. Mengajukan nasabah/calon nasabah potensial untuk memanfaatkan fasilitas perbankan langsung/elektronik (ATM, Phone Banking dan Internet Banking).
- f. Mengadministrasikan, mengkode dan menginput data buku cek/BG .
- g. Menerima dan membantu menyelesaikan keluhan nasabah.
- h. Menggunakan wewenang limit transaksi operasional sesuai dengan ketentuan yang berlaku di BSM.
- i. Melakukan pemasaan dana konsumen kepada nasabah walk in dan cross / up selling kepada nasabah dana existing.
- j. Memproses pembukaan dan penutupan rekening giro / tabungan /deposito.
- k. Memproses permohonan gadai / kepemilikan emas dan CCF.
- l. Melaksanakan prinsip APU dan PPT

8. Tugas dan Fungsi Operational Head

a) Financing Support Assistant

- 1) mengelola proses administrasi pembiayaan (akad, pengikatan, SKP, ceklist, asuransi, dokumen to be obtained, dll).
- 2) Memproses transaksi pencairan pembiayaan, pendebitan angsuran, dan pelunasan.

- 3) Pengelola penyimpanan dokumen pembiayaan dan dokumen jaminan pembiayaan.
 - 4) Mengelola laporan kepada regulator terkait data debitur.
 - 5) Mengelola hubungan dengan notaris.
- b) Operational Assistant
- 1) Melakukan pembukuan transaksi cabang.
 - 2) Memproses transaksi kliring.
 - 3) Mengelola Daftar Hitam Nasabah.
 - 4) Menyelesaikan Daftar Pos Terbuka.
 - 5) Memproses pembukuan Garansi Bank, L/C dan SKBDN.
9. Tugas dan Fungsi General Affairs Head
- a) Mengelola laporan keuangan dan kebenaran pembukuan transaksi-transaksi cabang.
 - b) Mengelola administrasi dan data kepegawaian cabang.
 - c) Mengelola urusan pengadaan cabang dan urusan umum lainnya.
 - d) Mengelola kepegawaian penunjang (satuan pengamanan, supir, pelayanan, jaga malam, dll) cabang.

10. Sme Account Officer

Account Officer bertugas untuk merealisasikan target pembiayaan, pendanaan, dan fee based Income yang didistribusikan oleh Branch Manager.

Adapun tugas-tugas pokok dari Account Officer adalah :

- a. Mendapatkan calon nasabah pembiayaan yang prospektif
- b. Memastikan kelengkapan dokumen aplikasi pembiayaan
- c. Menindaklanjuti permohonan pembiayaan nasabah dalam bentuk Nota Analisa Pembiayaan
- d. Memastikan persetujuan dan penolakan pembiayaan yang diajukan
- e. Menindaklanjuti persetujuan atau penolakan permohonan pembiayaan nasabah
- f. Memastikan proses pencairan pembiayaan sesuai dengan keputusan komite pembiayaan
- g. Melaksanakan pengawalan terhadap seluruh nasabah yang dikelola agar kolektibilitas lancar
- h. Menyelesaikan fasilitas pembiayaan bermasalah
- i. Memasarkan produk pendanaan, treasury dan haji sesuai strategi pemasaran yang telah ditetapkan

- j. Memastikan dokumen dan data nasabah sesuai kelolaan
- k. Meningkatkan bussiness relation antara Bank dengsn nasabah sesuai target yang ditetapkan
- l. Melaporkan kepada kepala bidang marketing setiap permasalahan yang timbul,khususnya menyangkut pembiayaan yang mengarah kepala kredit macet.

- Non Banking Staff

1. Security

Security memiliki tugas yaitu mengamankan perusahaan beserta isinya dan mengawasi nasabah yang melakukan transaksi. Security memiliki wewenang berupa mengatur area parkir dan membantu keadaan bank

2.Driver

Driver mengantar karyawan yang bekerja di Bank BNI Syariah KC Banjarmasin saat karyawan berkepentingan mengenai pekerjaan dikantor.

Berdasarkan pada bidangnya yaitu yang bergerak pada bidang usaha keuangan maka jenis-jenis produk-produk yang ditawarkan oleh BNI Syariah Cabang Banjarmasin adalah sebagai berikut:

1) Produk Penghimpun Dana

- a) Tabungan iB Hasanah Menurut para bankir BNI adalah Simpanan transaksional yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu, tidak dapat ditarik dengan cek/giro atau alat yang dipersamakan dengan itu.
- b) Tabungan iB Prima Hasanah Menurut para banker Simpanan transaksional yang ditujukan bagi nasabah prima BNI Syariah, yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad muḍārabah muthlaqah.
- c) Tabungan iB Bisnis Hasanah Adalah Simpanan transaksi untuk para pengusaha dengan detail mutasi debit dan pembiayaan pada buku tabungan.
- d) Tabungan iB Tapenas Hasanah Adalah Tabungan berjangka bagi nasabah perorangan untuk investasi dana pendidikan ataupun perencanaan lainnya dengan manfaat asuransi.
- e) Tabungan iB THI Hasanah Adalah: Tabungan yang digunakan sebagai penghimpun dana dan pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH).
- f) Tabunganku iB Tabungan iB adalah Produk simpanan generik dari Bank Indonesia untuk meningkatkan kesadaran menabung.
- g) Tabungan iB Bisnis Hasanah Adalah simpanan transaksional untuk anda para pengusaha dengan detail mutasi debit dan pembiayaan pada buku tabungan. Dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad muḍārabah muthlaqah,

dengan bagi hasil yang kompetitif, dan dikelola berdasarkan pada prinsip syariah.

- h) Tabungan iB Tunas Hasanah Adalah produk simpanan mata uang Rupiah berdasarkan akad wadī'ah yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar berusia di bawah 17 tahun.
 - i) Giro iB Hasanah Adalah Simpanan transaksional dalam mata uang rupiah (IDR) yang penarikannya dilakukan dengan cek atau bilyet giro (BG).
 - j) Deposito iB Hasanah Adalah sebagai simpanan berjangka dalam mata uang rupiah (IDR) ditujukan untuk investasi dan dapat dicairkan pada saat jatuh tempo.
- 2) Produk Penyaluran Dana Produk penyaluran dana pada bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin yaitu:
- a) Pembiayaan Emas iB Hasanah Merupakan “fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang diangsur secara pokok setiap bulannya melalui akad murābahah (jual beli).
 - b) Griya iB Hasanah Definisi dari Griya iB Hasanah adalah: “Griya iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi rumah, dan membeli tanah kavling serta rumah indent, yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan

pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing calon nasabah.

- c) Multijasa iB Hasanah Adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada masyarakat untuk kebutuhan jasa dengan agunan berupa fixed asset atau kendaraan bermotor selama jasa.
- d) Multiguna iB Hasanah Adalah “fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli barang kebutuhan konsumtif dengan agunan berupa barang yang dibiayai (apabila bernilai material) atau fixed asset yang ditujukan untuk kalangan profesional dan pegawai aktif yang memiliki sumber pembayaran kembali dari penghasilan tetap.
- e) Flexi iB Hasanah Adalah pembiayaan konsumtif bagi pegawai/karyawan suatu perusahaan /lembaga/instansi untuk pembelian barang dan penggunaan jasa yang tidak bertentangan dengan Syariah Islam.
- f) Talangan Haji iB Hasanah Adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diajukan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan biaya setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang ditentukan oleh Kementerian Agama, untuk mendapatkan nomor seat porsi haji dengan menggunakan akad ijārah.
- g) iB Hasanah Card Adalah salah satu produk pembiayaan unggulan dari BNI Syariah yang diterbitkan berdasarkan Fatwa DSN No.54/DSN-MUI/X/2006.

iB Hasanah Card merupakan kartu yang berfungsi sebagai kartu pembiayaan yang berdasarkan sistem syariah sebagaimana diatur dalam fatwa.

- h) Oto iB Hasanah Adalah fasilitas pembiayaan konsumtif murābahah yang diberika kepada anggota masyarakat untuk pembelian kendaraan bermotor dengan agunan kendaraan bermotor yang dibiayai dengan pembiayaan ini. Akad yang digunakan pada produk Oto iB Hasanah adalah murābahah.
- i) Tunas Usaha iB Hasanah Adalah pembiayaan modal kerja dan atau investasi yang diberikan untuk usaha produktif yang feasiblenamun belum bankable dengan prinsip syariah dalam rangka mendukung pelaksanaan Instruksi Presiden Nomor 6 tahun 2007.
- J) Wirausaha iB Hasanah Adalah fasilitas pembiayaan produktif yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan usaha-usaha produktif (modal kerja dan investasi) yang tidak bertentangan dengan syariah dan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku. Akad yang digunakan yaitu murābahah, musyarakah dan muḍārabah.
- k) Usaha Kecil iB Hasanah Adalah pembiayaan syariah yang digunakan untuk tujuan produktif (modal kerja maupun investasi) kepada pengusaha kecil berdasarkan prinsip pembiayaan syariah. Jenis pembiayaan ini menggunakan akad murābahah, musyarakah atau muḍārabah yang diberikan untuk

pengembangan usaha produktif yang feasible guna memenuhi kebutuhan modal usaha atau investasi usaha

- l) Gadai Emas iB Hasanah Disebut pembiayaan rahn adalah penyerahan hak penguasa secara fisik atas barang berharga berupa emas (lantakan atau perhiasan beserta aksesorisnya) dari nasabah kepada bank. Sebagai agunan atas pembiayaan yang diterima.
- m) CCF iB Hasanah Cash Collateral Financing iB Hasanah adalah pembiayaan yang dijamin dengan cash, yaitu dijamin dengansimpanan dalam bentuk Deposito, Giro, dan Tabungan yang diterbitkan oleh BNI Syariah. Akadnya adalah murābahah.

B. Hasil Penelitian

Dari penelitian ini maka tujuan yang ingin dicapai adalah untuk melihat sejauh mana penggunaan mobile bankingi pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Dari penelitian yang dilakukan penulis dengan mewawancarai salah seorang karyawan di PT Bank BNI Syariah KC Banjarmasin didapat beberapa data tentang penggunaan mobile banking di PT Bank BNI Syariah KC Banjarmasin.

Dilihat dari hasil pengisian kuesioner, hampir sebagian besar dari responden telah mengetahui layanan mobile banking yang ditawarkan oleh PT Bank BNI

Syariah KC Banjarmasin serta telah memahami cara penggunaannya. Namun masih ada sebagian kecil responden yang mengalami masalah dalam menggunakan Mobile Banking karena kurangnya pengetahuan responden terhadap layanan mobile banking.

1. Pengertian Mobile Banking

Mobile Banking adalah aplikasi yang dipakai untuk transaksi nasabah lewat handphone jadi di mobile banking itu banyak fitur nya yang memudahkan nasabah bertransaksi tanpa pergi tanpa harus ke ATM seperti cek saldo, transfer, pembayaran, isi pulsa dll. Dan mobile banking ini banyak menggunakan dan hampir setiap hari nasabah bikin aplikasi mobile banking ini di PT Bank BNI Syariah KC Banjarmasin.

Kemudahan Penggunaan didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha yang keras bagi penggunanya. Ada beberapa indikator kemudahan penggunaan teknologi informasi antara lain yaitu teknologi informasi sangat mudah dipelajari, teknologi informasi mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan menggunakan teknologi informasi. Berdasarkan dengan firman Allah yang terdapat dalam Q.S. Al-Insyirah/94: 5-6 yaitu

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Artinya: karena sesungguhnya sesuatu kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersamaan dengan kesusahan dan kesempatan itu terdapat kemudahan dan kelapangan.

2.Kelebihan Mobile Banking

Praktis tidak perlu ke ATM hanya menggunakan handphone bisa bertransaksi kemudian tidak dikenakan biaya kecuali untuk transfer dikenakan biaya sesuai ketentuan dan untuk menggunakannya sendiri tidak dikenakan biaya tidak dipotong pulsa hanya dipotong kouta internet. Bahkan ada banyak nasabah yang bisa merasakan manfaat menghemat waktu ini, bukan Cuma nasabah yang memiliki aktifitas padat diluar saja, tapi bagi anda yang sering melakukan transaksi setiap hari, seperti pelapak online juga bisa menikmati ini.

3.Kekurangan Mobile Banking

Mungkin dari limit nya untuk transfer memang terbatas kalau kita data ke teller tidak ada batas selama bisa sesuai saldo nya dan kalau mobile banking sama seperti di ATM dan bisa juga mungkin bisa saja gangguan dan habis kouta internet tidak bisa mengakses dan kalau lupa pin dan password harus datang ke kantor cabang untuk membuka terkendara nya lupa pin dan password.

4.Keuntungan Mobile Banking

Keuntungan menggunakan mobile banking dengan adanya atauran penggunaan telepon seluler yang terdapat pada nasabah dan bank untuk saling menjaga privasi

dan mempergunakannya dengan baik dan benar, pada fasilitas mobile banking dapat mengakses fasilitas tersebut maka bank diharuskan untuk melakukan suatu hal yang memadai untuk menguji keaslian identitas dan otoritas dari bank kepada nasabah yang melakukan transaksi dari mobile banking.

Beberapa keuntungan lainnya seperti mobile banking lebih praktis dibandingkan internet banking karena dalam mobile banking dapat diakses asalkan nasabah konektivitas mobile pada saat kapanpun sedangkan internet banking sedangkan internet banking diharuskan memiliki akses internet sehingga apabila tidak memiliki akses internet maka tidak dapat mengaksesnya. sedangkan dengan mobile banking dapat lebih hemat waktu karena tidak memperhatikan sistem pembayaran dan transfer setiap nasabah untuk antri langsung seperti yang biasa yang dilakukan di Bank.

Keuntungan bagi konsumen maupun bank. Beberapa keuntungan yang dapat diberikan oleh mobile banking adalah sebagai berikut:

1. Mobile Banking memiliki kelebihan dibandkan internet banking. Untuk mengakses online Banking. Nasabah harus memiliki koneksi internet dari smartphone. Ini merupakan masalah dari Negara-negara berkembang karena tidak semua orang memiliki smartphone ataupun jaringan internet. akan tetapi pada mobile banking, konektivitas bukan merupakan masalah. Nasabah bisa

mendapatkan konektivitas mobile meskipun pada daerah terpencil dan juga pada saat memiliki masalah dengan jaringan internet.

2. Nasabah dapat membuat transaksi atau membayar tagihan kapanpun dan mobile banking menghemat banyak waktu.
1. Mobile banking melalui handphone sangat mudah dan dimengerti. Tampilan dari Mobile Banking juga sangat simple. Nasabah hanya perlu mengikuti instruksi untuk melakukan transaksi. Hal ini juga hemat pencatatan dari transaksi yang dilakukan.
2. Mobile banking mengefektifkan biaya. Kebanyakan bank menyediakan fasilitas Mobile Banking dengan biaya yang rendah dibandingkan online banking.
3. Mobile banking mengurangi resiko penipuan. Nasabah akan mendapatkan SMS ketika terdapat aktivitas pada rekening nasabah. Ini meliputi setoran, penarikan uang, transfer antar rekening, dan lainnya. Nasabah akan menerima pemberitahuan ketika terdapat pergerakan pada rekening nasabah.
4. Mobile banking juga memberikan keuntungan bagi bank. mobile banking mengurangi biaya dari tele-banking dan lebih ekonomis.
5. Mobile banking melalui handphone sangat menguntungkan bagi bank karena merupakan fasilitas tambahan yang mempermudah konsumen melakukan transaksi, sehingga bank dapat meningkatkan kepuasan nasabah mereka.
6. Bank dapat menjangkau nasabah mereka dengan mobile banking.

7. Bank juga dapat melakukan promosi dan menjual produk mereka dan layanan seperti kartu kredit, pinjaman, dan lainnya pada kelompok nasabah tertentu.
8. Berbagai layanan seperti informasi kredit/debit, informasi pembayaran rekening, informasi jumlah tabungan, histori transaksi, fasilitas pengiriman, uang, dan lainnya, dapat di akses langsung melalui handphone nasabah.
9. Nasabah dapat mentransfer uang secara langsung pada rekening bank yang sama maupun beda melalui mobile banking.

5. Cara menggunakan Mobile Banking

Dengan cara login dan masukan user dan pin dan setelah login tinggal dipilih mau menggunakan transaksi apa seperti cek saldo tinggal dipilih aja dan pilih rekening dipilih notasi atau transaksi dari tanggal berapa sampai tanggal berapa masukan password.

6. Fitur-fitur Mobile Banking

Fitur-fitur layanan mobile banking antara layanan informasi (saldo, mutasi rekening, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat); dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, internet), pembelian pulsa, dan berbagai fitur lainnya. Untuk menggunakan mobile banking, Nasabah harus mendaftarkan diri terlebih dahulu ke Bank. nasabah dapat memanfaatkan layanan mobile banking dengan cara mengakses menu yang telah tersedia pada aplikasi yang telah terinstal di ponsel.

Saat ini telah banyak bank yang menyediakan akses mobile banking untuk memudahkan dalam hal mengetahui informasi keuangan. Kondisi tersebut merupakan

perbaikan dari layanan terhadap nasabah, karena pada kenyataannya dalam melaksanakan setiap transaksi perbankan setiap transaksi perbankan setiap nasabah minimal membutuhkan membutuhkan waktu kurang lebih 10 menit berada dalam antrian.

Hal tersebut cenderung akan berdampak merugikan bagi para nasabah jika waktu dan peluang bisnis mereka tersisa Keunggulan mobile banking yaitu nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu. Layanan pada mobile banking meliputi transaksi finansial, transaksi non finansial, transfer dana, cek saldo dan pembayaran tagihan yang dilakukan melalui telepon seluler.

Mobile banking menjadi sangat terkenal karena kemudahan yang diberikan konsumen, nasabah dapat mengakses rekening, melakukan pembayaran tagihan, dan melakukan transfer uang melalui handphone. mobile banking menawarkan banyak keuntungan melebihi internet banking dan bank secara langsung. Dengan jangkauan konektivitas jaringan yang luas, Mobile Banking melalui handphone dapat di akses oleh siapapun, kapanpun, dan dimanapun.

7. Faktor yang mempengaruhi pada penggunaan Mobile Banking

Ada enam faktor yang mempengaruhi sikap konsumen pada mobile banking antara lain adalah sebagai berikut:

A. Keamanan system Mobile Banking.

Keamanan dalam system transaksi keuangan melalui sisten online merupakan faktor utama yang menjadi prioritas bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan mobile banking.

B. Kemudahan suatu website untuk di akses

Kemudahan untuk mengakses system layanan secara online melalui medile mobile banking merupakan salah satu faktor yang menentukan kesedian nasabah untuk menggunakan jasa layanan mobile banking. Semakin mudah konsumen dalam mengakses situs atau website perusahaan jasa layanan perbankan secara mobile akan meningkatkan sikap konsumen pada jasa layanan perusahaan.

C. Privasi pengguna

Dalam system layanan perbankan atau bertransaksi keuangan secara mobile, nasabah menginginkan privasi yang tinggi. Nasabah tidak mau data dirinya diketahui atau di sebarakan dengan sengaja oleh perusahaan.

D. Transaksi keuangan secara mobile

memiliki keuntungan tanpa batas waktu Perusahaan yang mampu memberikan layanan tanpa batas waktu (24 jam sehari) akan lebih diminati nasabah.

E. Kredibilitas perusahaan jasa layanan perbankan

Salah satu factor yang menentukan nasabah untuk menggunakan jasa layanan perbankan mobile banking adalah kredibilitas perusahaan penyedia jasa layanan mobile banking. Perusahaan dengan tingkat kredibilitas yang tinggi lebih diminati nasabah untuk menggunakan layanan jasa mobile banking.

F. Kecepatan koneksi jaringan

Konsumen atau nasabah memiliki kebutuhan atau tuntutan yang lebih kompleks pada penyedia jasa layanan perbankan secara mobile. Salah satu aspek yang harus dipenuhi adalah kecepatan koneksi dalam system Perbankan..