

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT. Bank Syariah Mandiri

1. Sejarah PT. Bank Syariah Mandiri

Kehadiran Bank Syariah Mandiri sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu bank konvensional, PT. Bank Susilo Bakti (BSB) yang dimiliki oleh yayasan kesejahteraan pegawai (YPK) PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. Bank Susilo Bakti berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *merge* dengan beberapa bank lain dengan mengundang beberapa investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merge*) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bank Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT. Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT.

Bank Mandiri (Persero) Tbk. Sebagai pemilik mayoritas baru Bank Susila Bakti.

Sebagai Tindak lanjut dari kepuasan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan Perbankan Syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang member peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim pengembangan Perbankan Syariah memandang pemberlakuan Undang-Undang tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT. Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi Bank Syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip Syariah dengan nama PT. Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha Bank Susila Bakti menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT. Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan nama menjadi PT. Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT. Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang

mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di Perbankan Indonesia. Bank Syariah Mandiri hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

2. Visi dan Misi PT Bank Syariah

a. Visi bank Mandiri Syariah

Menjadi Bank Syariah Terdepan Modern

b. Misi

Dengan visi yang telah dipaparkan diatas, bank Mandiri Syariah juga memiliki misi yang tak kalah menarik nya, yaitu :

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
2. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
3. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
4. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
5. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan

3. Produk PT Bank Syariah Mandiri

PT. Bank Mandiri Syariah adalah badan usaha yang bergerak dalam bidang keuangan dan perbankan yang terbentuk badan hukum berupa Perseroan

Terbatas PT. Bank Syariah Mandiri dalam kegiatan sehari-hari baik dalam penghimpunan dan ataupun dalam penyaluran masyarakat menerapkan prinsip Syariah yaitu bagi hasil, margin keuntungan dan jual beli.

Sesuai dengan fungsi bank yang diatur dalam Undang-Undang Perbankan Nomor 7 tahun 1992 BAB II Pasal 3 yang telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998, bahwa fungsi utama bank adalah menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat, maka hal ini pula yang dilakukan PT. Bank Syariah Mandiri dalam menjalankan kegiatan operasional bank tersebut.

Dalam menjalankan kegiatan simpanan pinjaman pada PT Bank Syariah Mandiri dapat dibagi dalam beberapa jenis kegiatan yang meliputi penghimpunan dana, yaitu : Tabungan BSM, Tabungan Simpatik, Tabungan Mabrur, Tabungan Investa Cendekia, Tabungan Berencana, TabunganKu, dan BSM Deposito.

Tabungan BSM merupakan tabungan mata uang rupiah yang penyetorannya dan penarikan dapat dilakukan setiap saat selama jam buka kas kantor atau melalui ATM, adapula manfaat dari Tabungan BSM, yaitu : aman dan menjamin, online diseluruh outlet BSM, bagi hasil yang kompetif, fasilitas BSM Card, dan kemudahan dalam penyaluran zakat. Berdasarkan yang dijelaskan diatas adapula karakteristiknya, yaitu : berdasarkan prinsip syariah yang membagi keuntungan kepada nasabah sesuai nisbahnya, saldo rata-rata yang mengendap selama periode, minimum setoran sebesar Rp.10.000, saldo minimum sebesar Rp. 50.000, dan biaya administrasinya sebesar Rp.6.000.

Tabungan Simpatik merupakan tabungan yang penarikannya dilakukan setiap saat dengan sesuai syarat yang sudah disepakati, adapula manfaat dari

Tabungan Simpatik, yaitu : aman dan terjamin, online diseluruh outlet BSM, bonus bulanan, fasilitas e-banking, dan penyaluran zakat. Berdasarkan keterangan diatas adapula karakteristiknya, yaitu : berdasarkan prinsip syariah, setor awal minimal Rp.20.000 (tanpa ATM) dan Rp.80.000 (dengan ATM), setoran berikutnya minimal Rp.10.000, saldo minimal Rp. 20.000, biaya tutup rekening Rp.10.000, dan biaya administrasi Rp. 2500 per kening.

Tabungan Mabruur merupakan tabungan mata rupiah untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah, adapula manfaat dari tabungan mabrur, yaitu : aman dan menjamin, fasilitas talangan haji untuk memudahkan mendapatkan porsi haji, online dengan siskohat Dapertemen Agama untuk kemudahan pendaftaran haji berdasarkan indentitas (KTP/SIM/Paspor). Berdasarkan keterangan diatas adapula karakteristiknya, yaitu : berdasarkan prinsip syariah, tidak dapat dicairkan kecuali untuk melunasai biaya penyelenggaraan ibadah haji/umrah, setoran awal minimal Rp.500.000 setoran lanjutnya Rp.100.000, saldo minimal yang didaftarkan Rp.25.000.000 atau sesuai dengan ketentuannya, biaya penutup rekening karena batal Rp.25.000.

Tabungan Investasi Cendekia merupakan tabungan berjangka untuk pendidikan yang sudah memiliki perlindungan asuransi. Adapula manfaat dari tabungan investasi cendekia, yaitu : bagi hasil yang kompetif, kemudahan dalam perancangan keuangan masa depan khusus pendidikan, perlindungan ansuran secara otomatis tanpa pemeriksaan bersyarat kartu indentitas dan memiliki tabungan BSM. Berdasarkan keterangan diatas tabungan investasi cendekia memiliki karakteristik, yaitu : berdasarkan prinsip syariah, periode tabungan 1 s.d 20 tahun,

usia nasabah minimal 17 tahun maksimal 35 tahun (untuk penambah periode), setoran minimal Rp.100.000 s.d Rp.4.000.000, jumlah setoran tidak diubah, penarikan sebagian saldo diperbolehkan dengan minimal Rp.1.000.000.

Tabungan Berencana merupakan tabungan yang memberikan nisbah bagi hasil yang menjangkau serta kepastian pencapaian target yang ditetapkan. Adapun manfaat dari tabungan berencana, yaitu : bagi hasil yang kompetitif, kemudahan perencanaan keuangan nasabah jangka panjang, perlindungan asuransi secara gratis dan otomatis tanpa pemeriksaan kesehatan, jaminan pencapaian target dana. Berdasarkan keterangan di atas adapula karakteristik, yaitu : berdasarkan prinsip syariah, periode tabungan 1 s.d 10 tahun, usia nasabah minimal 18 tahun dan maksimal 60 tahun saat jatuh tempo, setoran bulanan minimal Rp.100.000, target dan minimal Rp.1.200.000- 200 juta, jumlah setoran bulan dan periode tidak dapat diubah, saldo tabungan tidak bisa ditarik apabila ditutup sebelum waktu tempo akan dikenakan biaya.

TabunganKu merupakan tabungan perorangan dengan persyaratan mudah yang meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Adapun manfaat dari tabunganku, yaitu : aman dan terjamin, online, bonus wadiah diberikan sesuai kebijakan bank, fasilitas kartu tabunganku (ATM), fasilitas e-banking, dan kemudahan dalam penyaluran zakat. Berdasarkan keterangan di atas adapula karakteristik, yaitu : berdasarkan prinsip syariah, bebas biaya administrasi rekening, setoran awal minimal Rp.20.000 dan selanjutnya Rp.10.000, biaya pemeliharaan kartu tabungku Rp.2000, jumlah minimum penarikan di couter Rp.100.000 kecuali saat tutup rekening.

BSM Deposito merupakan investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip mudharabah mutlaqah. Adapun manfaat dari BSM Deposito, yaitu dana aman dan terjamin dikelola secara syariah, bagi hasil kompetitif dan dapat menjadi jaminan pembiayaan, fasilitas roll over. Berdasarkan keterangan di atas adapula karakteristik, yaitu jangka waktu yang fleksibel, dicairkan pada saat jatuh tempo, minimal Rp.2.000.000, biaya materi Rp.6000 .

Bank Syariah Mandiri juga memiliki penyaluran dana kepada masyarakat, yang dibagi dalam beberapa pembiayaan yang meliputi :

1. Pembiayaan Dana Berputar Pembiayaan untuk memenuhi modal kerja sementara dan bukan untuk *permanent working capital*
2. .Pembiayaan MMOB (Mudharabah Muqayyadah On Balance Sheet) Fasilitas pembiayaan dengan alokasi sumber dana yang terikat (spesifik) dari pemilik dana (shahibul mal).
3. BSM Griya Memberikan kemudahan kepada nasabah untuk memiliki rumah idaman sesuai dengan prinsip syariah.
4. BSM Oto Memberikan kemudahan kepada nasabah untuk memiliki kepemilikan kendaraan roda empat baik baru maupun bekas dengan sistem *murabahah*.
5. Pembiayaan Warung Mikro Pembiayaan warung mikro adalah pembiayaan bersifat kepada nasabah/calon nasabah perorangan/badan usaha dengan limit s/d Rp 100.000.000,-(seratus juta rupiah). Termasuk dalam segmen mikro adalah pembiayaan dengan tujuan multiguna

kepada nasabah perorangan dengan nilai limit sampai dengan Rp 50.000.000,-(lima puluh juta rupiah) yang disalurkan melalui Warung Mikro.

6. BSM Gadai Emas BSM Gadai Emas adalah fasilitas pembiayaan tanpa imbalan jasa yang diberokan oleh pihak bank kepada nasabah dengan jaminan berupa emas yang berprinsip syariah atas emas yang digadaikan, bank mengenakan biaya sewa. Proses mudah dan tidak perlu lama untuk memperoleh uang tunai, lebih tentram karena bebas riba dan jeratan bunga.

B. Faktor yang mempengaruhi efektivitas minat nasabah untuk menggunakan fasilitas *Mobile Banking* pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Kotabaru

layanan merupakan kegiatan yang diberikan oleh organisasi atau lembaga terhadap konsumennya, yang bersifat tidak terlihat atau tidak berwujud namun dapat dirasakandan di miliki. (Nur Rianto Al Arif, 2010: 211).

Dari penelitian ini maka tujuan yang ingin dicapai adalah untuk melihat sejauh mana pengaruh minat nasabah untuk menggunakan *Mobile Banking* pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kotabaru. Untuk mengimplementasikan hal tersebut maka dilakukan penyebaran kuesioner kepada nasabah yang terlibat langsung dalam pengisian kuesioner. Dari penelitian yang dilakukan penulis dengan mewawancarai salah seorang karyawan di PT Bank Syariah Mandiri didapat data sebanyak 1.527 nasabah PT Bank Syariah Mandiri, sehingga Minat

nasabah merupakan aspek kejiwaan tidak hanya menawari perilaku orang agar melakukan aktivitas yang akan menyebabkan orang merasakan ketertarikan pada sesuatu. Minat diartikan keinginan, tetapi nasabah sebagai konsumen yang memberikan dananya dalam melakukan transaksi nah aktivitas lainnya.

Dengan ini, minat diartikan “hasrat yang menyolok yang ada dalam hati yang sangat tinggi ingin memilikinya ini terdapat pada manusia”.

Demikian perilaku adalah “niat/minat” yang sudah. Sehingga nasabah mau menggunakan *Mobile Banking* untuk transaksi perbankan mereka. Maka dari hasil penelitian ini penulis mengambil sampel dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 50 lembar kepada para nasabah PT Bank Syariah Mandiri untuk melihat bagaimana respon para nasabah terhadap layanan *Mobile Bankig*. Dilihat dari hasil pengisian kuesioner, hampir sebagian besar dari responden telah mengetahui layanan *Mobile Banking* yang ditawarkan oleh PT Bank Syariah Mandiri 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*. Analisis jawaban responden tentang persepsi faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan *Mobile Banking* didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang tersebar. Hasil tanggapan responden terhadap persepsi faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan *Mobile Banking* pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kotabaru, dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Penggunaan *Mobile Banking* Mempermudah Transaksi Persepsi

kemudahan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk mempersulit para penggunanya, tetapi justru memudahkan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Faktor kemudahan ini yang mendorong nasabah untuk menggunakan jasa layanan *Mobile Banking*. Para nasabah pengguna *Mobile Banking* Pembagian Kuesioner Kepada Nasabah PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kotabaru, *Mobile Banking* sangatlah mempermudah dan memberikan keleluasaan dalam kegiatan transaksi keuangan semisal untuk mengecek informasi saldo tabungan, pembayaran tagihan (listrik, air, dsb), transaksi pembelian (Voucher Hp, PLN Prepaid), transaksi transfer uang hingga layanan lainnya dalam satu sentuhan dilayar telepon seluler tanpa harus menghabiskan waktu untuk pergi ke ATM (Anjungan Tunai Mandiri) atau kantor-kantor cabang PT Bank Mandiri Syariah terdekat. Selain mempermudah transaksi keuangan, cara pengoperasiannya pun begitu mudah sehingga semua orang bisa menggunakannya. Berikut tata cara penggunaan Bank Syariah Mandiri *Mobile Banking*:

- a. Untuk Informasi Saldo: Menu informasi rekening lalu pilih informasi saldo kemudian pilih nomor rekening masukan pin ATM (Anjungan Tunai Mandiri), kemudian konfirmasi biaya cek saldo Rp 500 dan saldo rekening akan ditampilkan.
- b. Transfer antar rekening di Bank Syariah Mandiri: Menu transfer lalu pilih Bank Syariah Mandiri pilih nomor rekening selanjutnya masukan nomor rekening tujuan lalu masukkan nominal yang akan

- ditransfer lalu masukan berita (optional) masukan pin ATM (Anjungan Tunai Mandiri) lalu konfirmasi dan transaksi berhasil.
- c. Transfer online antar Bank: Menu Transfer pilih non Bank Syariah Mandiri, pilih nomor rekening, pilih Bank Tujuan (Syariah Bank, Local Bank, Foreign Bank atau Other) masukan nomor rekening tujuan kemudian masukan nominal yang akan ditransfer, masukan berita (optional), masukan nomor referensi (optional), masukan Pin ATM(Anjungan Tunai Mandiri) selanjutnya konfirmasi dan transaksi berhasil.
- d. Pembelian token listrik PLN: Menu pembelian, pilih PLN Prepaid, pilih nomor rekening, pilih menu: masukan nominal, masukan ID Pelanggan PLN, pilih atau masukan nominal, masukan pin ATM(Anjungan Tunai Mandiri), selanjutnya konfirmasi dan transaksi berhasil.
- e. Didalam Bank Syariah Mandiri Mobile Banking juga terdapat Menu Favorit. Yaitu menu yang sering digunakan oleh para nasabah agar dengan lebih mudah melakukan transaksi yang diinginkan. Cara pendaftaran untuk menu favorit dapat dilakukan setelah konfirmasi transaksi berhasil. Tersedia menu pilihan jadikan favorit (tanda=) di screen sebelah kanan atas. Cara penggunaannya pun mudah tinggal pilih ikon menu favorit (bertanda bintang), pilih jenis transaksi, masukan nominal, masukan pin ATM(Anjungan Tunai Mandiri), selanjutnya konfirmasi dan transaksi berhasil.

2. Penggunaan Mobile Banking memberikan keamanan bagi Penggunaannya
Keamanan adalah persepsi nasabah terhadap kemampuan bank untuk melindungi informasi pribadi yang didapat dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang. Keamanan bertransaksi membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadi terjamin saat bertransaksi menggunakan layanan Mobile Banking. Keamanan data merupakan hal yang penting dalam hal menarik minat nasabah, agar para nasabah percaya bahwa bank tersebut menjaga dengan benar kerahasiaan para nasabahnya saat menggunakan layanan *Mobile Banking*. Sekarang para pengguna *Mobile Banking* tidak perlu merasa cemas dan khawatir dalam menggunakan *Mobile Banking* karena layanan *Mobile Banking* telah dilengkapi dengan sistem pengamanan yang dirancang untuk lebih menjaga privasi pengguna *Mobile Banking*.
3. Penggunaan *Mobile Banking* Menghemat waktu Selain memberikan kemudahan, kenyamanan serta keamanan, penggunaan *Mobile Banking* juga dapat menghemat waktu penggunanya. Karena pengguna *Mobile Banking* tidak perlu repot-repot menghabiskan waktunya untuk ke kantor-kantor cabang PT Bank Syariah Mandiri terdekat atau harus ke ATM (Anjungan Tunai Mandiri) dan mengantri untuk melakukan transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan dan lainnya. Transaksi-transaksi tersebut dapat dilakukan dengan cepat dan dapat dilakukan dimanapun hanya dengan menggunakan telepon selulernya sehingga

nasabah bisa menggunakan waktunya dengan efisien untuk melakukan kegiatannya yang lain.

4. Penggunaan Mobile Banking Sesuai dengan Kebutuhan Nasabah Para pengguna Mobile Banking mengaku bahwa Mobile Banking merupakan layanan yang dibutuhkan oleh para nasabah karena para pengguna Mobile Banking merasa bahwa layanan ini memberikan kemudahan dan sangat menghemat waktu mereka. Misalnya nasabah yang memiliki pekerjaan yang sangat padat, apabila diwaktu pekerjaannya yang padat ia harus melakukan transaksi transfer ia tidak perlu lagi bersusah-susah untuk pergi ke Bank atau ke ATM(Anjungan Tunai Mandiri) untuk mentransfer kan uangnya. Ia cukup melakukan transfer melalui layanan Mobile Banking yang terdapat ditelepon sebelumnya tanpa mengganggu pekerjaannya yang padat.
5. Penggunaan *Mobile Banking* Membuat Nasabah Memegang Kendali Dalam Bertransaksi Melalui Telepon Selulernya Para nasabah Bank Syariah Mandiri mengatakan bahwa *Mobile Banking* menjadikan mereka begitu leluasa dalam mengambil keputusan untuk melakukan transaksi. Kendali yang penuh dalam bertransaksi juga menjadikan nasabah senang menggunakan *Mobile Banking*, karena nasabah bebas untuk melakukan transaksi keuangan ditelepon selulernya tanpa harus menghabiskan waktu pergi ke kantor-kantor cabang Bank terdekat ataupun ATM(Anjungan Tunai Mandiri) dan mengantri lama sekedar untuk membayar tagihan atau bertransaksi lainnya. Kecuali bila

nasabah ingin melakukan tarik tunai, maka nasabah harus datang ke kantor cabang terdekat ataupun ke counter ATM (Anjungan Tunai Mandiri). Dari penjabaran faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan *Mobile Banking* dapat dilihat bahwa para nasabah begitu senang menggunakan layanan *Mobile Banking* tersebut karena begitu banyak manfaat dan kemudahan yang diberikan dalam layanan *Mobile Banking* ini.

Mandiri Syariah Mobile (MSM) adalah layanan melalui saluran distribusi elektronik Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah di Bank melalui jaringan komunikasi dengan sarana telepon seluler atau komputer tablet

Karakteristik Layanan Mandiri Syariah Mobile (MSM):

1. Layanan Mandiri Syariah Mobile (MSM) diperuntukkan bagi nasabah perorangan
2. Fasilitas layanan Mandiri Syariah Mobile (MSM) antara lain: informasi dan fitur tambahan, transfer dana, pembayaran, pembelian BSM call, Buka Rekening untuk nasabah existing, e-money, QR Pay
3. Pendaftaran dapat dilakukan melalui Outlet Bank atau mesin ATM (Anjungan Tunai Mandiri), Mandiri Syariah Mobile (MSM)

Jenis Layanan Mandiri Syariah Mobile:

1. Informasi rekening, portofolio, saldo e-Money dan kurs, daftar mutasi, dan tanggal mutasi
2. Transaksi transfer (antar rekening Bank Syariah Mandiri, Non Bank Syariah Mandiri, QRIS, tarik tunai).

3. Transaksi pembayaran (Tagihan PLN, Telepon/HP, Institusi Pendidikan, Tiket, Asuransi, e-commerce, Internet/TV Cable, zakat/infaq, wakaf, BPJS, PDAM, Haji dan Umrah, Penerimaan Negara (MPN), Multi Payment).
4. Transaksi pembelian (Voucher HP, Token PLN, Top up dan Update saldo e-money, paket data).
5. Ziswaf (zakat, infaq, qakaf, donasi, jadi berkah, kalkulator zakat)
6. Buka rekening (tabungan mabrur, tabungan mudharabah, tabungan wadiah)
7. Tarik tunai
8. Fitur Islami (jabwal sholat, lokasi mesjid, arah kiblat dan hikmah)
9. Layanan islami (juz amma, kuz amma per ayat. Asmaul husna)
10. Lokasi kantor cabang dan ATM BSM/BSW/Mandiri terdekat.
11. Bagikan bukti transaksi ke media sosial.
12. Simoan transaksi menjadi menu favorit.
13. Pengaturan akun Mobile Banking: Perubahan PIN/Bahasa, menu favorit, (Transaksi juga dapat dilakukan langsung dari menu favorit dan Pendafran Alamat Email Notifikasi Transaksi.

Syarat pembukaan Mandiri Syariah Mobile:

1. Memiliki rekening tabungan atau giro perorangan.
2. Mengisi formulir permohonan Mandiri Syariah Mobile melalui cabang terdekat.

Download Mandiri Syariah Mobile: Aplikasi Mandiri Syariah Mobile

dapat didownload melalui Google Play Store dan App Store dengan keyword „Mandiri Syariah Mobile“. Pastikan aplikasi Mandiri Syariah Mobile *offered by/publisher/by* PT Bank Syariah Mandiri.

Manfaat menggunakan *Monile* banking ini yaitu:

1. Mudah
2. Cepat
3. *Real time*

Selain itu actor yang mempengaruhi nasabah adalah dimana:

1. faktor keamanan yang dapat mempengaruhi nasabah sehingga menggunakan mobile banking
2. faktor kepedulian terhadap etika ke nasabah sehingga nasabah nyaman menggunakan mobile banking
3. faktor privasi yang dimana menjadi etika yang perlu dijaga sehingga merasa aman menggunakan aplikasi mobile banking
4. faktor keterbukaan sarana informasi yang mempermudah nasabah jika terjadi kesulitang menggunakan aplikasi mobile banking
5. faktor kecepatan tanggapan terhadap nasabah dari pihak bank menjadi etika
6. yang membuat nyaman pengguna mobile banking
7. faktor kualitas informasi yang dimana tidak berbelit belit dan to the point

Faktor-Faktor ini lah yang dapat mempengaruhi efektivitas minat nasabah untuk menggunakan fasilitas *Mobile Banking* pada PT Bank Syariah Mandiri KCP

Kotabaru.

B. Cara Bank melakukan pemasaran untuk menarik minat para nasabah agar menggunakan fasilitas *Mobile Banking*

Minat merupakan pembentukan dalam tingkah laku yang nampak. Dalam teori ini tindakan diuraikan sebagai kehendak/minat dipengaruhi dari sikap dan norma yang berhubungan. (Ramayulis, 2001: 84). Minat yang merupakan gairah, keinginan, dan rasa suka kepada suatu objek. Yang dijelaskan dalam kamus besar Indonesia minat memiliki jiwa yang dalam untuk mendapatkan perhatian dan perilaku yang menunjukkan kemauan. (Kamus Besar Indonesia)

Bank sebagai lembaga keuangan yang bergerak dibidang jasa perbankan, bank menawarkan begitu banyak layanan dan kemudahan bagi para nasabahnya. Salah satunya yaitu menawarkan layanan *Mobile Banking* yang membantu para nasabah untuk bertransaksi dengan mudah, aman, nyaman dan cepat tanpa harus mengantri lebih lama di bank tersebut. Setiap bank memiliki caranya masing-masing untuk memasarkan produk dan layanan yang mereka punya. Seperti halnya PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kotabaru memiliki kebijakan tersendiri untuk memasarkan produk dan layanannya. Salah satu layanan yang mereka punya adalah layanan *Mobile Banking* yang merupakan layanan perbankan yang menggunakan alat komunikasi yang berjalan seperti handphone, yang menyediakan pelayanan

untuk betransaksi tunai maupun non tunai melalui handphone. Dengan aplikasi ini transaksi bisa dilakukan dengan secara manual, yaitu yang sebelumnya dilakukan dengan mendatangi kantor bank tersebut, tidak perlu lagi hanya

perlu menggunakan handphone bisa menghemat waktu dan biaya (Wahyu Agus Winarno, 2017: 24-29). Strategi yang digunakan oleh PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kota Baru untuk memasarkan layanan Mobile Banking dengan cara menawarkan secara langsung kepada nasabah yang datang untuk melakukan pembukaan rekening tabungan.

Setelah proses pembukaan rekening telah selesai dilakukan oleh customer service yang merupakan membantu terselenggaranya pemasaran produk dan jasa Bank Syariah Mandiri kepada masyarakat, pembukaan, pemeliharaan dan penutupan rekening dengan layanan sesuai standart service Bank Syariah Mandiri kepada nasabah maupun investor untuk nasabah tersebut, selanjutnya customer service akan menawarkan layanan *Mobile Banking* kepada nasabahnya agar lebih memudahkannya dalam proses transaksi perbankan seperti transfer, pembelian pulsa listrik, dan lain sebagainya kecuali penarikan uang secara tunai. Selain customer service, semua bagian dari karyawan Bank tersebut juga berperan aktif dalam pemasaran layanan *Mobile Banking* ini. Misalnya saja security, didalam bank security bukan hanya bertugas sebagai penjaga keamanan dalam perusahaan beserta isinya dan mengawasi nasabah ketika melakukan transaksi.

Namun security juga memiliki peranan untuk memasarkan produk dan layanan yang dimiliki oleh Bank tersebut. Ketika seorang nasabah datang ke Bank, security akan langsung menyambut nasabah tersebut dan menanyakan apa keperluan yang nasabah tersebut sehingga security dapat membantunya. Setelah security mengetahui apa yang diperlukan nasabah tersebut maka security akan mengarahkan nasabah ketempat yang diperlukannya. Misalnya keperluan nasabah

tersebut adalah untuk melakukan transaksi transfer uang kepada saudaranya, maka dalam hal ini sebelum mengarahkan nasabah ke nomor antrian, security akan menawarkan kepada nasabah tentang layanan *Mobile Banking* untuk memudahkannya melakukan transfer tanpa harus mengantri ke teller yang dimana 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 Bank Syariah Mandiri. Teller memiliki wewenang untuk memproses transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan batas kewenangannya.

Setelah nasabah menyetujui untuk membuka layanan *Mobile Banking* tersebut maka security akan mengarahkan nasabah ke customer service untuk pembukaan layanan *Mobile Banking*. Selain itu, teller juga akan melakukan pemasaran untuk setiap produk yang terdapat di Bank nya. Teller juga akan menawarkan layanan *Mobile Banking* kepada nasabahnya.

Ketika nasabah datang ke teller untuk melakukan penyetoran, teller akan melayani nasabah tersebut dengan baik, selanjutnya setelah transaksi penyetoran yang dilakukan telah selesai maka teller akan meminta sedikit

waktu nasabahnya untuk mempromosikan layanan *Mobile Banking* kepada nasabah tersebut. Apabila nasabah tertarik untuk membuka layanan *Mobile Banking* tersebut maka teller akan meminta security untuk mengarahkan nasabah ke *customer service* agar bisa membuka layanan *Mobile Banking*. Selain memasarkan secara langsung kepada nasabah, PT Bank Syariah Mandiri Kantor

Cabang Kota Baru juga memasarkan layanan *Mobile Banking* dengan cara menghubungi nasabah baik nasabah *priority* maupun nasabah biasa untuk ditawarkan layanan *Mobile Banking*.

Imam Sugih Rahayu (2015), *Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)*. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap minat perilaku menggunakan *mobile banking*. Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh negatif terhadap minat perilaku menggunakan *mobile banking*. Persepsi kredibilitas berpengaruh positif terhadap minat perilaku menggunakan *mobile banking*. Informasi tentang *mobile banking* berpengaruh positif terhadap perilaku menggunakan *mobile banking*.

Cara memasarkan sebuah produk bisa berbagai hal seperti cara Untuk promosi melalui spanduk Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Baru melakukan pemasangan Banner disudut ruangan kantor, yang ketika nasabah menunggu antrian untuk bertransaksi secara spontan nasabah akan langsung melihat bahwa ada layanan jasa *Mobile banking* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Baru. Selain itu juga Bank Juga mengiklan di media social seperti Youtube, instagram karena pengaruh media social yang sangat kuat dan media social juga tempat yang menarik untuk kalangan milenial yang selalu memegang handphone pintar mereka. Selain itu pihak bank juga selalu memasarkan *mobile banking* ini dengan berbagai kemfaatannya seperti:

1. Dapat membuat transaksi atau membayar tagihan kapanpun. *Mobile banking* menghemat banyak waktu.

2. Mobile banking melalui HP sangat mudah untuk dimengerti sehingga mahasiswa hanya perlu mengikuti instruksi untuk melakukan transaksi. Hal ini juga menghemat pencatatan dari transaksi yang dilakukan.
3. *Mobile banking* mengurangi risiko penipuan. Mahasiswa pengguna mobile banking akan mendapatkan pemberitahuan berupa SMS ketika terdapat aktivitas pada rekening nasabah. Aktivitas tersebut meliputi setoran, penarikan uang, transfer antar rekening, dan lainnya.
4. Mahasiswa juga dapat mentransfer uang secara langsung pada rekening bank yang sama maupun beda melalui *mobile banking* (Kurniawati, 2015: 6-7).

Tetapi dengan memberikan manfaat terhadap nasabah, bank tentu tidak ingin juga merugi tentu pihak bank juga akan mendapatkan manfaat juga karena nasabah menggunakan mobile banking tersebut. Manfaat *mobile banking* yang diperoleh pihak bank antara lain:

1. *Mobile banking* melalui *HandPhone* sangat menguntungkan bagi bank karena merupakan fasilitas tambahan yang mempermudah konsumen melakukan transaksi, sehingga bank dapat meningkatkan kepuasan nasabah mereka.
2. Bank dapat menjangkau nasabah mereka dengan *mobile banking*.
3. Bank juga dapat melakukan promosi dan menjual produk mereka dan layanan seperti kartu kredit, pinjaman, dan lainnya pada kelompok nasabah tertentu.
4. Berbagai layanan seperti informasi kredit atau debit, informasi

pembayaran rekening, informasi jumlah tabungan, histori transaksi, fasilitas pengiriman uang, dan lainnya dapat diakses langsung melalui *HandPhone* nasabah (www.teknologidunia.com)

Minat akan dasarnya bisa dibentuk dengan hubungan pada objek. Yang sangat berperan penting dalam pembentukan minat seterusnya bisa didapatkan dari orang lain, walaupun minat bisa dapat dari diri sendiri. Ada macam pembentukan minat dapat dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut:

1. Menunjukkan informasi yang seluas-luasnya, bahkan keuntungan maupun kerugian yang dilihatkan kepada objek yang dimaksud.
2. Menunjukkan rangsangan dengan memberikan kado yang berupa baranag atau perhatian yang dilakukan individu terhadap objek.
3. Medekatkan individu kepada objek, seperti membawa individu kepada objek atau sebaliknya.

Belajar dari pengalaman Berdasarkan pengertian munculnya niat nasabah sehingga Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Penggunaan *Mobile Banking*. Pernyataan teorotik dari Davis dalam Kurniawati (2015: 36) kemudahan penggunaan teknologi informasi merupakan katalisator potensial untuk meningkatkan minat penggunaan dalam penggunaan teknologi informasi. Seperti yang sudah dijelaskan pada penelitian yang dilakukan oleh Tirtana dan Sari (2014: 682), yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan ini terbukti berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*.

Selain untuk transfer *Mobile Banking* juga menyediakan jasa layanan lainnya seperti:

1. Transaksi informasi rekening (informasi saldo, daftar mutasi dan tanggal mutasi).
2. Transaksi pembelian (Voucher HP, PLN Prepaid)
3. Transaksi pembayaran (PLN, Telepon/HP, Akademik, Tiket, Asuransi, Zakat/Infaq).
4. Transaksi transfer (transfer real time ke 142 bank, transfer SKN).
5. Lokasi kantor cabang dan ATM.
6. BSM Call 14040 .
7. Produk dan promo.
8. Jadwal shalat.
9. Hikmah.

Persyaratan membuka layanan Bank Syariah Mandiri *Mobile Banking* sangatlah muda, yaitu: Memiliki rekening tabungan atau giro Bank Syariah Mandiri.

1. Memiliki Bank Syariah Mandiri *Card*.
2. Menggunakan kartu ponsel berbasis GSM dan ponsel dengan fasilitas GPRS/EDGE/3G/4G/BIS dan WIFI.
3. Selanjutnya customer service akan mengarahkan untuk melakukan video call dengan kantor pusat di Jakarta selanjutnya membantu nasabah membuka *mobile banking* dengan membantu nasabah selama apa yang diminta atau yang ditanyakan oleh karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Jakarta dan diperlihatkan melalui video call