

**ANALISA EFEKTIFITAS SISTEM PEMBAYARAN
ELEKTRONIK *MOBILE BANKING*
PADA PT. BANK SYARI'AH MANDIRI
CABANG BANDA ACEH**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat
guna memperoleh gelar Ahli Madya
Universitas Ubudiyah Indonesia**



Oleh
Nama : Lidya Miranda Sari
Nim : 11124004

**PROGRAM STUDI D3 KOMPUTERISASI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS UBUDIYAH INDONESIA
BANDA ACEH
2015**

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, serta shalawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW karena berkat dan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini penulis memilih judul **“ANALISA EFEKTIFITAS SISTEM PEMBAYARAN ELEKTRONIK MOBILE BANKING PADA PT. BANK SYARI’AH MANDIRI CABANG BANDA ACEH”**. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) D3 Komputerisasi Akuntansi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Ubudiyah Indonesia.

Dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini penulis banyak menerima bimbingan dan bantuan serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan rasa penuh hormat, tulus dan ikhlas penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Donny Arief Sumarto, ST., MT selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Ubudiyah Indonesia.
2. Ibu Juli Dwina Puspita Sari, SE., M.Bus (*Advanced*) selaku Ketua Prodi D3 Komputerisasi Akuntansi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Ubudiyah Indonesia dan juga selaku Penguji II Laporan Tugas Akhir.
3. Ibu Emilda Kadriyani, SE., Ak., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu serta memberikan pengarahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Muttaqin, ST., M.Cs selaku Penguji I Laporan Tugas Akhir.
5. Bapak Ismul Fakhri Lubis selaku Kepala Cabang PT. Bank Syari’ah Mandiri Cabang Banda Aceh yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian

dan juga abang-abang dan kakak-kakak yang telah membantu penulis dalam memperoleh data.

5. Seluruh dosen dan staff akademik yang telah ikut serta dalam proses penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
6. Ayahanda Zaharlis, SE dan Ibunda Nurbayani yang telah memberikan segala bentuk pengorbanan, nasehat, cinta dan kasih sayang tiada batas serta do'a tulusnya untuk penulis sehingga penulis bisa dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
7. Terima kasih untuk kakak ku Septia Nanda Sari dan seluruh keluarga besar penulis yang telah memberi bantuan, dukungan dan do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
8. Terima kasih khususnya kepada Irwan yang tidak pernah lelah memberi masukan dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
9. Terima kasih teman-teman seperjuanganku Ananda Syamsuria, Rinda Suryani, Mulia Safitri, Muammar Khadafi dan Usmar Alsani yang selalu memberikan semangat dan kepada semua pihak yang telah ikut membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Semoga segala kebaikan dibalas oleh-Nya dengan kebaikan yang berlipat ganda, Aamiin.

Segala upaya telah dilakukan untuk menyempurnakan penulisan ini. Namun, tidak mustahil dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan dan kesalahan. Akhirnya semoga jasa dan amal baik yang telah disumbangkan penulis serahkan kepada Allah SWT untuk membalasnya.

Harapan penulis semoga Laporan Tugas Akhir ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Banda Aceh, 19 Januari 2015
Penulis

Lidya Miranda Sari
11124004

ABSTRAK

Sistem pembayaran merupakan suatu jaringan layanan yang memfasilitasi pembayaran suatu barang, layanan dan aset lainnya. Banyak transaksi ekonomi dilakukan melalui *transfer* atau pembayaran dengan media tertentu yang melibatkan institusi keuangan, dalam hal ini perbankan. Sehingga bertujuan untuk meningkatkan efektifitas dan efesiensi sistem keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan sistem pembayaran elektronik *Mobile Banking* serta efektifitasnya pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Cabang Banda Aceh. Analisis yang dilakukan adalah analisis deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi dan wawancara. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menunjukan bahwa prosedur elektronik *Mobile Banking* dimulai dari nasabah mendatangi kantor BSM, mengajukan permintaan fasilitas layanan BSM *Mobile Banking* GPRS, menerima kertas Mailer dan menandatangani lembar tanda terima kertas Mailer yang berisikan Kode Aktivasi. Penerapan sistem pembayaran elektronik *Mobile Banking* pada bagian prosedurnya dapat dikatakan sudah berjalan efektif karena telah memenuhi SOP. Sedangkan sistem dari *Mobile Banking* sendiri masih terdapat kendala pada jaringannya.

Kata Kunci : Sistem Pembayaran, Sistem Pembayaran Elektronik, BSM *Mobile Banking* GPRS

ABSTRACT

The payment systems is a network service that facilitates payment of goods, services and other assets. Many economic transactions conducted through or payment to certain media involving a financial institution, in this case the bank. Thus aims to improve the effectiveness and efficiency of the financial system. This study aims to determine the application of electronic payment system Mobile Banking as well as its effectiveness in PT Bank Syari'ah Mandiri branch Banda Aceh. Analysis is conducted qualitative descriptive analysis. Data collected by using observation and interviews. Based on the research that has been done shows that Mobile Banking electronic procedure starts from customer visiting the office BSM, request BSM Mobile Banking facilities GPRS services, accept and sign a sheet of paper Mailers receipt paper Mailer containing the Activation Code. Implementation of an electronic payment system of Mobile Banking in the procedure can be said to be effective because it has met the SOP. While the system of Mobile Banking itself there are constraints on the network.

Keyword : Payment System, Electronic Payment, Mobile Banking BSM GPRS.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan Penelitian.....	2
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 3
2.1 Pengertian Efektifitas	3
2.2 Sistem	3
2.2.1 Pengertian Sistem.....	3
2.2.2 Karakteristik Sistem.....	4
2.2.3 Klasifikasi Sistem	6
2.3 Sistem Pembayaran	8
2.3.1 Pengertian Sistem Pembayaran	8
2.4 Sistem Pembayaran Elektronik.....	9
2.4.1 Pengertian Sistem Pembayaran Elektronik	9
2.5 BSM <i>Mobile Banking</i> GPRS	9
2.5.1 Pengertian BSM <i>Mobile Banking</i> GPRS	9
2.5.2 Manfaat BSM <i>Mobile Banking</i> GPRS	9
2.5.3 Fitur dan Biaya Transaksi BSM <i>Mobile Banking</i> GPRS	10
2.5.4 Syarat Mendapatkan Layanan BSM <i>Mobile Banking</i> GPRS.....	11
2.5.5 Penerapan Kerja Transaksi BSM <i>Mobile Banking</i> GPRS berdasarkan SOP (<i>Standard Operating Procedure</i>)	11
 BAB III METODELOGI PENELITIAN	 13
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	13
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	13
3.3 Jenis Penelitian	13
3.4 Metode Pengumpulan Data	14
3.5 Metode Pengolahan Data.....	14
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 16
4.1 Penerapan Sistem Pembayaran Elektronik <i>Mobile Banking</i> Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Cabang Banda Aceh.....	16

4.1.1	Fitur dan Registrasi BSM <i>Mobile Banking</i> GPRS	16
4.1.2	Prosedur Men- <i>Download</i> Aplikasi BSM <i>Mobile Banking</i> GPRS.....	18
4.1.3	Langkah-Langkah Penggunaan Fitur BSM <i>Mobile Banking</i> GPRS.....	18
4.2	Efektifitas Sistem Pembayaran Elektronik <i>Mobile Banking</i> Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Cabang Banda Aceh.....	20
4.2.1	Alur Sistem Pembayaran Elektronik <i>Mobile Banking</i>	20
4.2.2	Ukuran Efektifitas Penerapan Sistem <i>Mobile Banking</i> ..	21
4.3	Tampilan Aplikasi BSM <i>Mobile Banking</i> GPRS	22
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	27
5.1	Kesimpulan.....	27
5.2	Saran.....	27
	DAFTAR PUSTAKA.....	29
	LAMPIRAN	30
	BIODATA PENULIS.....	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Prosedur Men- <i>Download</i> Aplikasi BSM <i>Mobile Banking</i> GPRS	18
Gambar 4.2	Alur Sistem Pembayaran Elektronik <i>Mobile Banking</i>	20
Gambar 4.3	Tampilan <i>Connecting</i> BSM <i>Mobile Banking</i> GPRS.....	23
Gambar 4.4	Tampilan Aktivasi.....	23
Gambar 4.5	Tampilan Utama	23
Gambar 4.6	Tampilan <i>Transfer</i> Sesama BSM.....	24
Gambar 4.7	Tampilan Rekening Tujuan	24
Gambar 4.8	Tampilan Asal Rekening	24
Gambar 4.9	Tampilan Jumlah Yang Akan Di <i>Transfer</i>	25
Gambar 4.10	Tampilan Berita	25
Gambar 4.11	Tampilan PIN ATM.....	25
Gambar 4.12	Tampilan Pemberitahuan	26
Gambar 4.13	Tampilan Proses <i>Transfer</i>	26
Gambar 4.14	Tampilan Transaksi <i>Transfer</i> Berhasil	26

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Fitur dan Biaya Transaksi BSM <i>Mobile Banking</i> GPRS	10
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	13
Tabel 4.1 Penggunaan Fitur BSM <i>Mobile Banking</i> GPRS	19
Tabel 4.2 Persentase Peningkatan Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Sejarah Perusahaan PT. Bank Syari'ah Mandiri	30
Lampiran 2. Struktur dan Fungsi Organisasi	32
Lampiran 3. Visi dan Misi	34
Lampiran 4. Bagan Struktur Organisasi.....	35
Lampiran 5. Formulir Pengisian Data Aplikasi BSM <i>Mobile Banking</i> GPRS	36
Lampiran 6. Kertas <i>Mailer</i> Kode Aktivasi.....	37
Lampiran 7. <i>Outline</i> Pertanyaan	38

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejalan dengan kemajuan teknologi yang tinggi di sektor keuangan khususnya perbankan telah mendorong munculnya inovasi keuangan yang bertujuan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi sistem keuangan. Salah satu inovasi keuangan yang saat ini berkembang pesat adalah inovasi dibidang sistem pembayaran. Pada dasarnya sistem pembayaran merupakan suatu jaringan layanan yang memfasilitasi pembayaran suatu barang, layanan dan aset lainnya. Banyak transaksi ekonomi dilakukan melalui *transfer* atau pembayaran dengan media tertentu yang melibatkan institusi keuangan, dalam hal ini perbankan.

Perkembangan teknologi informasi membuat perusahaan mengubah strategi bisnis dengan menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa. Seperti halnya pelayanan transaksi elektronik salah satunya melalui *Mobile Banking*. *Mobile Banking* merupakan bentuk-bentuk baru dari pelayanan transaksi manual menjadi pelayanan transaksi yang berdasarkan teknologi. *Handphone* merupakan alat yang dapat digunakan nasabah untuk bertransaksi. Sehingga nasabah menjadi lebih mudah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan untuk keperluan pribadi khususnya.

Mobile Banking pada umumnya disebut *M-Banking* yang juga merupakan sistem layanan pembayaran elektronik yang diakses melalui telepon selular berbasis GSM yang ditawarkan oleh PT. Bank Syari'ah Mandiri Cabang Banda Aceh. *Mobile Banking* merupakan suatu layanan non tunai yang menjadi salah satu produk elektronik unggulan di PT. Bank Syari'ah Mandiri Cabang Banda Aceh. Akan tetapi sistem ini masih memiliki kendala dalam pengelolaannya. Ketidaklancaran pengelolaan tersebut dapat mengganggu efektifitas kerjanya, baik secara sistem maupun kinerja bank sendiri.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis ingin melakukan penelitian mengenai analisa sistem pembayaran elektronik pada PT. Bank Syari'ah Mandiri

Cabang Banda Aceh. Hasil penelitian tersebut akan dibuat kedalam sebuah Laporan Tugas Akhir yang berjudul “**Analisa Efektifitas Sistem Pembayaran Elektronik *Mobile Banking* Pada PT. Bank Syari’ah Mandiri Cabang Banda Aceh**”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, maka penulis mengangkat beberapa masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan sistem pembayaran elektronik *Mobile Banking* pada PT. Bank Syari’ah Mandiri Cabang Banda Aceh ?
2. Apakah penerapan sistem pembayaran elektronik *Mobile Banking* pada PT. Bank Syari’ah Mandiri Cabang Banda Aceh sudah diterapkan secara efektif ?

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini yaitu membahas tentang proses sistem pembayaran elektronik *Mobile Banking*, yaitu :

1. *Standar Operating Procedure* bagi nasabah pengguna fasilitas *Mobile Banking*.
2. Alur transaksi sistem yang dijalankan oleh PT. Bank Syari’ah Mandiri Cabang Banda Aceh.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam menyusun Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui penerapan sistem pembayaran elektronik *Mobile Banking* pada PT. Bank Syari’ah Mandiri Cabang Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui efektifitas penerapan sistem dan prosedur setelah adanya penerapan sistem pembayaran elektronik *Mobile Banking* pada PT. Bank Syari’ah Mandiri Cabang Banda Aceh.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Efektifitas

Efektifitas berasal dari kata “efektif” yang mengandung pengertian yaitu dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektifitas selalu berhubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang telah dicapai.

Beberapa ahli mengemukakan pendapatnya tentang pengertian efektifitas diantaranya :

Menurut Siagian (2001 : 24), “Efektifitas adalah keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti semakin tinggi efektifitasnya.

Menurut Mahmudi (2005 : 92), :”Efektifitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan”.

Sedangkan menurut Kurnawan (2005 : 109), “Efektifitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan, program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.

Berdasarkan ketiga pendapat ahli mengenai pengertian efektifitas dapat disimpulkan bahwa efektifitas merupakan hubungan antara keberhasilan dengan tujuan yang berdasarkan sasaran atau target yang telah ditetapkan baik itu dalam kegiatan, program maupun misi.

2.2 Sistem

2.2.1 Pengertian Sistem

Beberapa ahli mengemukakan pendapatnya tentang pengertian sistem, diantaranya :

Menurut Sutabri (2004 : 9), “Sistem adalah sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lain, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu”.

Menurut Hartono (2005 : 34), “Sistem adalah pendekatan prosedur seperti sistem akuntansi dan komponen seperti sistem komputer yaitu kumpulan dari prosedur-prosedur yang mempunyai tujuan tertentu”.

Sedangkan Menurut Sutopo (2012 : 85), “Sistem adalah kumpulan elemen yang saling berhubungan dan saling bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu”.

Berdasarkan ketiga pendapat ahli mengenai pengertian sistem dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan suatu kumpulan baik itu prosedur atau komponen yang saling berhubungan untuk mencapai suatu tujuan.

2.2.2 Karakteristik Sistem

Menurut Kadir (2003 : 54), ada beberapa elemen yang membentuk sebuah sistem, yaitu :

1. Tujuan
Setiap sistem memiliki tujuan (*goal*), bisa hanya satu atau mungkin banyak.
2. Masukan
Masukan (*input*) sistem adalah segala sesuatu yang masuk ke dalam sistem dan selanjutnya menjadi bahan untuk diproses.
3. Proses
Proses merupakan bagian yang melakukan perubahan atau transformasi dari masukan menjadi keluaran yang berguna.
4. Keluaran
Keluaran (*output*) merupakan hasil dari pemrosesan.
5. Mekanisme Pengendalian dan Umpan Balik
Mekanisme pengendalian (*control mekanisme*) diwujudkan dengan menggunakan umpan balik (*feedback*), yang mencuplikan pengeluaran.
6. Batas
Yang disebut batas (*boundary*) sistem adalah pemisah antara sistem dan daerah di luar sistem (lingkungan).

7. Lingkungan

Lingkungan adalah segala sesuatu yang berada di luar sistem.

Menurut Sutabri (2004 : 12), sebuah sistem juga memiliki karakteristik atau sifat-sifat tertentu, yang mencirikan bahwa hal tersebut bisa dikatakan sebagai suatu sistem. Adapun karakteristik yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Komponen Sistem (*Components*)

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang bekerja sama membentuk satu kesatuan.

2. Batasan Sistem (*Boundary*)

Ruang lingkup sistem merupakan daerah yang membatasi antara sistem dengan sistem lainnya atau sistem dengan lingkungan luarnya.

3. Lingkungan Luar Sistem (*Environment*)

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

4. Penghubung Sistem (*Interface*)

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

5. Energi Masukan (*Input*)

Energi yang dimasukan ke dalam sistem disebut masukan sistem, yang dapat berupa pemeliharaan (*maintenance input*) dan sinyal (*signal input*).

6. Keluaran Sistem (*Output*)

Hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna.

7. Pengolah Sistem (*Process*)

Suatu sistem dapat mempunyai suatu proses yang akan mengubah masukan menjadi keluaran.

8. Sasaran Sistem (*Objective*)

Suatu sistem memiliki tujuan dan sasaran yang pasti dan bersifat deterministik.

Sedangkan menurut Hartono (2005 : 54), suatu sistem mempunyai karakteristik. Karakteristik sistem adalah sebagai berikut :

1. Suatu sistem mempunyai komponen-komponen sistem (*components*) atau subsistem-subsistem.
2. Suatu sistem mempunyai batas sistem (*boundary*).
3. Suatu sistem mempunyai lingkungan luar (*enviromtent*).
4. Suatu sistem mempunyai penghubung (*interface*).
5. Suatu sistem mempunyai tujuan (*goal*).

Berdasarkan ketiga pendapat ahli mengenai karakteristik sistem dapat disimpulkan bahwa karakteristik sistem memiliki komponen yang saling berkaitan, batasan antara sistem dengan sistem lainnya, lingkungan luar yang mempengaruhi operasi sistem, penghubung sistem dengan subsistem yang lain, masukan yang berupa pemeliharaan dan sinyal, keluaran hasil dari energi yang diolah, pengolah yang akan mengubah masukan menjadi keluaran dan sasaran yang pasti atau tujuan dari suatu sistem.

2.2.3 Klasifikasi Sistem

Menurut Kadir (2003 : 64), klasifikasi sistem adalah sebagai berikut :

1. Sistem Abstrak dan Sistem Fisik
Sistem abstrak (*abstrack system*) adalah sistem yang berisi gagasan atau konsep. Sistem fisik (*physical system*) adalah sistem yang secara fisik dapat dilihat.
2. Sistem Deterministik dan Probabilistik
Sistem deterministik (*deterministic system*) adalah suatu sistem yang operasinya dapat diprediksi secara cepat. Sistem probabilistik (*probabilistic system*) adalah sistem yang tak dapat diramal dengan pasti karena mengandung unsur probabilitas.
3. Sistem Tertutup dan Terbuka
Sistem tertutup (*closed system*) adalah sistem yang tidak bertukar materi, informasi atau energi dengan lingkungan. Sistem terbuka (*open system*) adalah sistem yang berhubungan dengan lingkungan dan dipengaruhi oleh lingkungan.

4. Sistem Alamiah dan Sistem Buatan Manusia

Sistem alamiah (*natural system*) adalah sistem yang terjadi karena alam (tidak dibuat oleh manusia). Sistem buatan manusia (*human made system*) adalah sistem yang dibuat oleh manusia.

Menurut Sutabri (2004 : 14), sistem dapat diklasifikasikan dari beberapa sudut pandangan seperti :

1. Sistem Abstrak dan Sistem Fisik

Sistem abstrak adalah sistem yang berupa pemikiran atau ide-ide yang tidak tampak secara fisik. Sistem fisik merupakan sistem yang ada secara fisik.

2. Sistem Alamiah dan Sistem Buatan Manusia

Sistem alamiah adalah sistem yang terjadi melalui proses alam, tidak dibuat oleh manusia. Sistem buatan manusia merupakan sistem yang melibatkan hubungan manusia dengan mesin.

3. Sistem Deterministik dan Sistem Probabilistik

Sistem deterministik adalah sistem yang beroperasi dengan tingkah laku yang dapat diprediksi. Sistem probabilistik adalah sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi, karena mengandung unsur probabilitas.

4. Sistem Terbuka dan Sistem Tertutup

Sistem tertutup merupakan sistem yang tidak berhubungan dan tidak terpengaruh oleh lingkungan luarnya. Sistem terbuka adalah sistem yang berhubungan dan dipengaruhi oleh lingkungan luarnya.

Sedangkan menurut Yakub (2012 : 4), sistem dapat diklasifikasikan dari beberapa sudut pandang. Klasifikasi sistem tersebut diantaranya :

1. Sistem Tak Tentu (*Probabilistic System*)

Suatu sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi karena mengandung unsur probabilitas.

2. Sistem Abstrak (*Abstract System*)

Sistem yang berupa pemikiran atau ide-ide yang tidak tampak secara fisik.

3. Sistem Fisik (*Physical System*)

Sistem yang ada secara fisik.

4. Sistem Tertentu (*Deterministic System*)

Sistem yang beroperasi dengan tingkah laku yang dapat diprediksi.

5. Sistem Tertutup (*Close System*)

Sistem yang tidak bertukar materi, informasi atau energi dengan lingkungan.

6. Sistem Terbuka (*Open System*)

Sistem yang berhubungan dengan lingkungan dan dipengaruhi oleh lingkungan.

Berdasarkan ketiga pendapat ahli mengenai klasifikasi sistem dapat disimpulkan bahwa klasifikasi sistem dapat dilihat dari beberapa sudut pandang yaitu sistem abstrak yaitu sistem yang berupa pemikiran tidak terlihat secara nyata misalnya pemikiran tentang manusia terhadap Tuhan sedangkan sistem fisik yaitu sistem yang nyata dapat dilihat misalnya sistem komputer, sistem alamiah yaitu sistem yang terjadi secara alami atau proses alam misalnya sistem terjadinya siang dan malam sedangkan sistem buatan manusia yaitu sistem terjadi atas buatan manusia misalnya sistem informasi berbasis komputer karena manusia berinteraksi dengan komputer, sistem deterministik yaitu sistem yang operasinya dapat diprediksi secara tepat misalnya sistem komputer yang dilihat berdasarkan program-program komputer sehingga dapat diprediksi sedangkan sistem probabilitas yaitu sistem yang tidak dapat diprediksi misalnya sistem persediaan karena semua tergantung kebutuhan sehingga tidak dapat diprediksi secara tepat, sistem terbuka yaitu sistem yang dipengaruhi oleh lingkungannya misalnya sistem perusahaan dagang yang akan berusaha menyesuaikan diri terhadap lingkungan salah satunya dengan mengikuti permintaan pasar sedangkan sistem tertutup yaitu sistem yang tidak dipengaruhi oleh lingkungan misalnya reaksi kimia yang terjadi karena kandungan zat nya sendiri.

2.3 Sistem Pembayaran

2.3.1 Pengertian Sistem Pembayaran

Menurut Hardanto (2006 : 47), Bank Indonesia adalah satu-satunya lembaga yang memiliki wewenang untuk mencetak dan mengedarkan uang rupiah. BI juga bertanggung jawab atas sistem kliring untuk pembayaran rupiah

dan valuta asing. Bank Indonesia telah mengembangkan sistem pembayaran nasional. Sistem tersebut menawarkan metode pembayaran yang berbeda seperti fasilitas secara elektronik, kartu, warkat, uang kertas dan fasilitas DVP (*Delivery Versus Payment*), yang digunakan dalam penyelesaian transaksi antar valuta. Sistem pembayaran nasional terbagi dalam beberapa sub sistem yang berbeda, yaitu :

1. Sistem Kliring Elektronik.
2. Jadwal kliring T+O.
3. Layanan informasi dan transaksi elektronik antar bank (BI-LINE).
4. *The Real Time Gross Settlement System* (RTGS).

2.4 Sistem Pembayaran Elektronik

2.4.1 Pengertian Sistem Pembayaran Elektronik

Menurut Gaol (2008 : 249), sistem pembayaran elektronik khusus telah dikembangkan untuk bisa menangani pembayaran barang-barang secara elektronik melalui internet atau jaringan. Sistem pembayaran elektronik untuk internet adalah sistem pembayaran kartu kredit, tunai digital, sistem akumulasi total pembelian digital, sistem pembayaran nilai tersimpan, sistem pembayaran *peer-to-peer*, cek elektronik dan sistem pembayaran tagihan elektronik.

2.5 BSM Mobile Banking GPRS

2.5.1 Pengertian BSM Mobile Banking GPRS

BSM *Mobile Banking* GPRS adalah layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui *mobile* ponsel (*handphone*) berbasis GPRS dengan menggunakan koneksi jaringan data telko yang dapat digunakan oleh nasabah untuk transaksi cek saldo, cek mutasi transaksi, *transfer* antar rekening, *transfer real time* ke 83 bank, *transfer* SKN, bayar tagihan, pembelian isi ulang pulsa selular dan transaksi lainnya. BSM *Mobile Banking* GPRS memiliki layanan non perbankan seperti informasi jadwal shalat serta kalimat inspiratif (www.syariahmandiri.co.id).

2.5.2 Manfaat BSM Mobile Banking GPRS

1. Kenyamanan bertransaksi kapan saja dan di mana saja.
2. Kemudahan melakukan transaksi seperti layaknya ATM.
3. Biaya pulsa paling murah, kurang dari Rp. 50 per transaksi.

4. Dapat diaplikasikan pada semua jenis *SIM Card* dan ponsel yang menggunakan teknologi GPRS.
5. Dilengkapi fitur spesial *transfer real time* ke 83 bank dan *transfer* ke bukan pemegang rekening.

(www.syariahmandiri.co.id).

2.5.3 Fitur dan Biaya Transaksi BSM *Mobile Banking GPRS*

Tabel 2.1 Fitur dan Biaya Transaksi BSM *Mobile Banking GPRS*

No	Fitur	Biaya (Rp)
1	Pembayaran Tagihan PLN	1.600
2	Pembayaran Zakat	Gratis
3	Pembayaran Infaq	Gratis
4	Pembayaran Premi Asuransi Takaful	Gratis
5	Pembayaran Tiket Garuda	3.000
6	Pembayaran Tagihan Indosat Postpaid (Matrix)	Gratis
7	Pembayaran Tagihan Indosat Postpaid (Starone Postpaid)	Gratis
8	Pembayaran Tagihan Telkom Postpaid (Telkom)	2.000
9	Pembayaran Tagihan Telkom Postpaid (Speedy)	2.000
10	Pembayaran Tagihan Telkom Postpaid (Telkomvision)	2.000
11	Pembayaran Tagihan Telkom Postpaid (Flexi Postpaid)	2.000
12	Pembayaran Tagihan Telkomsel Halo	Gratis
13	Pembayaran Akademik	Nominal bervariasi
14	Isi Ulang Voucher Telkomsel (Simpati)	Gratis
15	Isi Ulang Voucher Telkomsel (Kartu As)	Gratis
16	Isi Ulang Indosat Prepaid (Starone Prepaid)	Gratis
17	Isi Ulang Indosat Prepaid (IM3)	Gratis
18	Isi Ulang Indosat Prepaid (Mentari)	Gratis
19	Isi Ulang Telkom Prepaid (Flexi Prepaid)	Gratis
20	Isi Ulang Listrik Prabayar	1.600
21	Transfer Antar Rekening di BSM	Gratis
22	Transfer Antar Bank Via Jaringan ATM Bersama*	6.500

Tabel Lanjutan 2.1 Fitur dan Biaya Transaksi BSM *Mobile Banking* GPRS

No	Fitur	Biaya (Rp)
23	Transfer Antar Bank Via Jaringan Prima	6.500
24	Transfer Antar Bank Via SKN	5.000
25	Transfer Tunai Via PT POS	25.000
26	Informasi Saldo Tabungan	500
27	Informasi Mutasi Rekening Tabungan	Gratis
28	Informasi NAB Reksadana	Gratis
29	Perubahan PIN/Bahasa	Gratis
30	Layanan Kalimat Inspirasional	Gratis
31	Informasi Jadwal Shalat	Gratis
32	Pendaftaran Alamat Email	Gratis
33	Menu favorit	Gratis
34	Informasi Informasi kantor & lokasi ATM	Gratis
35	Menu akses langsung Call BSM 14040	Gratis
36	Share aktivitas ke social media	Gratis

(www.syariahamandiri.co.id).

2.5.4 Syarat Mendapatkan Layanan BSM *Mobile Banking* GPRS

1. Memiliki rekening Tabungan atau BSM Giro.
2. Memiliki BSM *Card* yang masih aktif.
3. Menggunakan ponsel berfasilitas GPRS.
4. Mengisi formulir permohonan BSM *Mobile Banking* GPRS.

(www.syariahamandiri.co.id).

2.5.5 Penerapan Kerja Transaksi BSM *Mobile Banking* GPRS Berdasarkan SOP (*Standard Operating Procedure*).

1. Pada prosedur registrasi yang diterapkan oleh Perusahaan sebagai berikut :
 - a. Nasabah mendatangi kantor cabang BSM.
 - b. Nasabah membawa KTP, buku tabungan dan BSM *Card*.
 - c. Ponsel yang mendukung perangkat aplikasi.
2. Pada sistem pengiriman dana (*transfer*).

Transfer dana antar bank melalui BSM *Mobile Banking* GPRS, nasabah membuka fasilitas BSM *Mobile Banking* GPRS dan lakukan tahap sebagai berikut :

- a. Masuk ke menu *transfer*.
- b. Pilih menu antar bank.
- c. Pilih jenis atau kelompok bank.
- d. Pilih nama bank dan rekening tujuan.
- e. Pilih rekening sumber.
- f. Masukkan jumlah dana yang di *transfer*.
- g. Isi keterangan (maksimal 30 karakter atau tidak wajib diisi).
- h. Masukkan PIN ATM.
- i. Selanjutnya sistem akan memilih proses *transfer* antar bank melalui infrastruktur ATM Bersama.
- j. Masukkan nomor referensi khusus untuk transaksi dengan infrastruktur ATM Bersama (16 digit atau tidak wajib diisi).
- k. Pada menu akan muncul tampilan konfirmasi kepada nasabah apakah telah sesuai dengan keinginan nasabah.
- l. Apabila telah sesuai dengan rekening yang dituju, lanjutkan proses *next* atau *ok*.

(www.syariahmandiri.co.id)

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitiannya adalah bagian penerapan dan efektifitas sistem pembayaran elektronik *Mobile Banking* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Cabang Banda Aceh.

Dalam melakukan penelitian penulis menggunakan satu unit *smartphone Blackberry 8520* dan *memory 2 GB*.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penyusunan penelitian Laporan Tugas Akhir ini penulis melaksanakan penelitian pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Cabang Banda Aceh yang beralamatkan di Jalan Diponegoro No. 6 Kecamatan Baiturrahman Banda Aceh. Adapun jadwal kegiatan penelitian yang dilakukan dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Bulan						
	6	7	8	9	10	11	12
Wawancara							
Observasi							
Studi Pustaka							

3.3 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu data yang tidak berbentuk angka tetapi berbentuk kalimat dan gambar yang diperoleh dari seorang subjek yang telah diamati untuk menjawab permasalahan penelitian yang ada.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dan informasi dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah :

1. Metode *Field Research* (Penelitian Lapangan)

Metode ini dilakukan dengan cara pengumpulan data primer yaitu data yang langsung dan segera diperoleh dari sumber data oleh penulis pada tempat penelitian yaitu PT. Bank Syari'ah Mandiri Cabang Banda Aceh.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian lapangan ini adalah sebagai berikut :

a. Observasi/Pengamatan

Teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung pada objek yang akan diteliti yaitu sebuah sistem pembayaran elektronik *Mobile Banking* serta prosedurnya pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Cabang Banda Aceh.

b. Interview/Wawancara

Melakukan wawancara secara langsung kepada pihak *Costumer Service* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Cabang Banda Aceh untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

2. Penelitian Literatur

Metode ini dilakukan dengan cara pengumpulan data dengan mencari referensi dari buku-buku dan referensi lainnya yang berkaitan dengan judul penelitian.

3.5 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data dilakukan dengan cara membahas tentang penerapan dan efektifitas dari sistem pembayaran elektronik *Mobile Banking* dengan menggunakan SOP. Adapun tahap-tahap yang dilakukan dalam pembahasan penerapan dan efektifitas pada objek penelitian ini yaitu :

1. Pengumpulan data dengan melakukan wawancara langsung menggunakan *outline* pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian berupa sebuah sistem

pembayaran elektronik *Mobile Banking* yang di *download* melalui telepon selular serta prosedurnya dan hal-hal lainnya yang berkaitan.

2. Mengamati sistem pembayaran elektronik *Mobile Banking* serta prosesnya.
3. Membahas dan memahami penerapan dari sistem pembayaran elektronik *Mobile Banking* yang bertujuan untuk mengetahui efektifitas prosedur dan sistem nya dengan menggunakan SOP.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Penerapan Sistem Pembayaran Elektronik *Mobile Banking* Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Cabang Banda Aceh

4.1.1 Fitur dan Registrasi BSM *Mobile Banking* GPRS

BSM *Mobile Banking* GPRS adalah salah satu saluran distribusi yang dimiliki oleh PT. Bank Syari'ah Mandiri untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan menggunakan teknologi GPRS, EDGE, 3G, BIS dan WiFi melalui *smartphone*.

Adapun fitur-fitur nya seperti :

1. *Transfer* antar rekening di BSM.
2. *Transfer real time* ke rekening di bank anggota ATM Bersama dan Prima.
3. *Transfer* uang tunai (*transfer* ke bukan pemegang rekening).
4. Pembelian pulsa selular dan token listrik.
5. Pembayaran tagihan (telepon, listrik dan lain-lain), zakat, asuransi, tiket pesawat dan lainnya.
6. Informasi kantor dan lokasi ATM.
7. Informasi produk dan promo.
8. Jadwal shalat dan kalimat inspiratif.
9. Menu akses langsung *Call* BSM 14040.
10. Menu favorit (penyimpan data transaksi *transfer*, pembayaran dan pembelian).
11. *Share* aktivitas ke sosial media.
12. Notifikasi *detail* transaksi ke *email* yang didaftarkan.

Berikut registrasi yang dilakukan sebelum aktivasi BSM *Mobile Banking* GPRS.

1. Pendaftaran
 - a. Nasabah datang ke Cabang terdekat.

- b. Mengajukan permintaan fasilitas layanan BSM *Mobile Banking* GPRS dan mengisi data pada aplikasi BSM *Mobile Banking* GPRS.
 - c. Menerima kertas Mailer yang berisi kode aktivasi.
 - d. Menandatangani lembar tanda terima kertas *Mailer* yang berisikan Kode Aktivasi.
- 2. Persyaratan
 - a. Memiliki rekening tabungan atau GIRO BSM.
 - b. Memiliki BSM *Card*.
 - c. Menggunakan kartu ponsel berbasis GSM dan tersedia fasilitas GPRS, EDGE, 3G, BIS dan WiFi.
 - d. Mengisi formulir permohonan BSM *Mobile Banking* GPRS.
- 3. *Download* Aplikasi

Aplikasi BSM *Mobile Banking* GPRS dapat di *download* melalui :

 - a. Untuk ponsel dengan OS BB, BB 10, *Android*, IOS dapat di *download* menggunakan *Blackberry App Word*, *Google Play Store*, *App Store* dengan *keyword* “BSM *Mobile Banking*”.
 - b. Untuk ponsel *Blackberry* dengan OS sebelum BB 10 dapat di *download* pada website <http://mobile.syariahmandiri.co.id> atau dengan *Blackberry App World* dengan *keyword* “BSM *Mobile Banking*”.
 - c. Untuk ponsel Nokia, Sony Ericson atau ponsel dengan *platform Symbian* yang *support java* dapat di *download* pada website <http://mobile.syariahmandiri.co.id>
 - d. Pastikan aplikasi BSM *Mobile Banking offered by / publisher / by PT Bank Syari’ah Mandiri.*
- 4. Proses Aktivasi

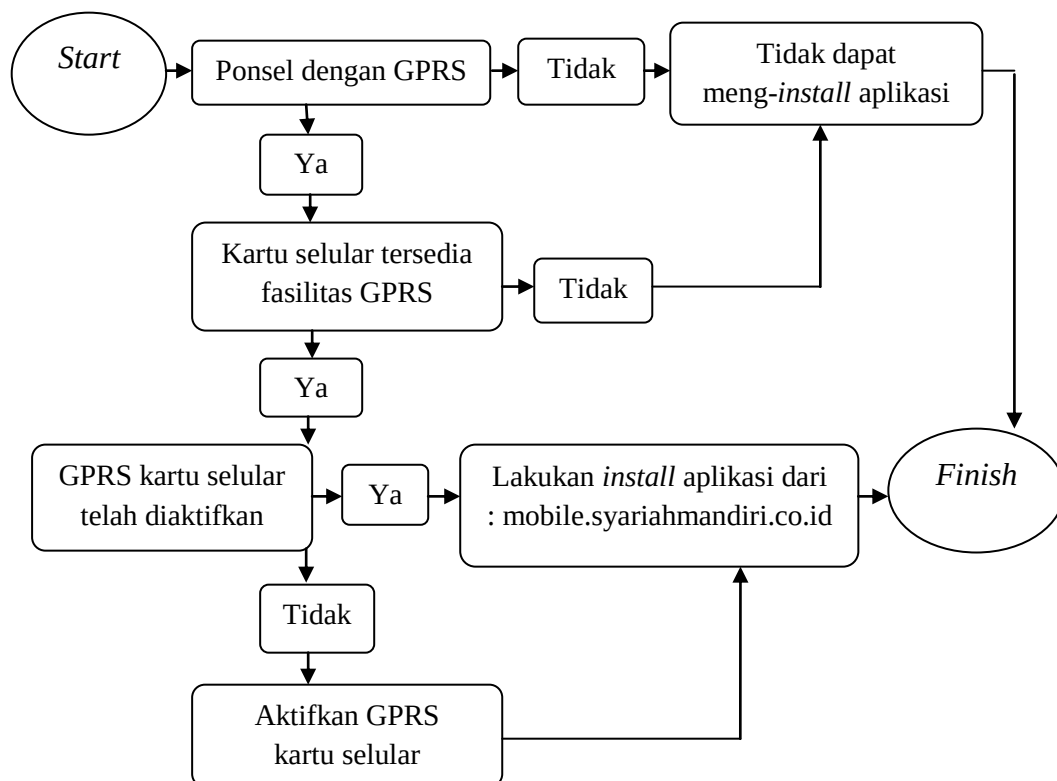
Nasabah memasukan nomor rekening, nomor HP dan kode aktivasi yang didapat dari cabang pada saat pendaftaran. Setelah proses aktivasi berhasil, nasabah dapat masuk ke menu utama dan menikmati semua fitur BSM *Mobile Banking* GPRS.

4.1.2 Prosedur Men-Download Aplikasi BSM Mobile Banking GPRS

Langkah-langkah men-*download* aplikasi BSM Mobile Banking GPRS :

1. Aktifkan fasilitas GPRS pada kartu selular nasabah.
2. Sesuaikan *setting* GPRS di ponsel dengan kartu selular yang dipakai.
3. Pastikan ponsel nasabah adalah ponsel dengan kualifikasi MIDP 2 dan GPRS kelas 10.
4. *Download* aplikasi menu BSM Mobile Banking GPRS ke ponsel di alamat : 'mobile.syariahmandiri.co.id/download/v2.02/bsmobile.jad'.
5. Aktifkan layanan BSM Mobile Banking GPRS dengan mengisi kode aktivasi pada ponsel nasabah.

Adapun gambaran prosedur men-*download* aplikasi BSM Mobile Banking GPRS dapat dilihat pada Gambar 4.1.



Gambar 4.1 Prosedur Men-Download Aplikasi BSM Mobile Banking GPRS

4.1.3 Langkah-Langkah Penggunaan Fitur BSM Mobile Banking GPRS

Langkah-langkah penggunaan fitur BSM Mobile Banking GPRS dapat dilihat pada Tabel 4.1.

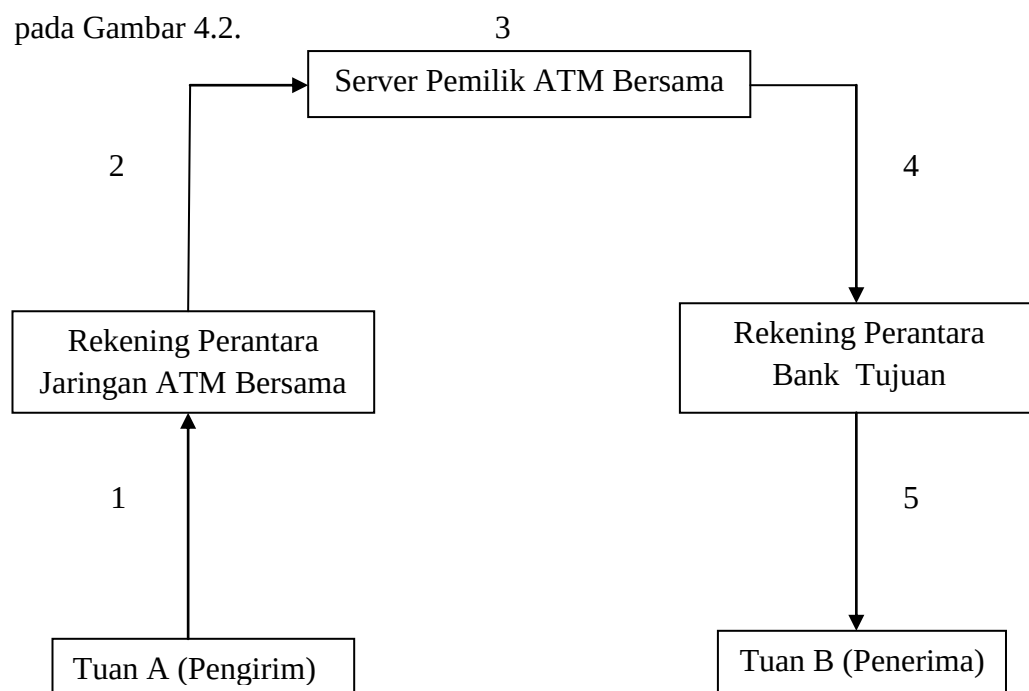
Tabel 4.1 Penggunaan Fitur BSM *Mobile Banking* GPRS

No	Keterangan Fitur	Alur Transaksi
1	Informasi Saldo	Menu Infomasi Rekening → Pilih Informasi Saldo → Pilih nomor Rekening → Masukkan Pin ATM → Konfirmasi biaya cek saldo Rp. 500,- → Saldo Rekening disampaikan.
2	<i>Tranfer</i> antar Rekening di BSM	Menu <i>Transfer</i> → Pilih BSM → Pilih nomor Rekening → Masukkan Nomor Rekening Tujuan → Masukkan Nominal → Masukkan Berita (<i>Optional</i>) → Masukkan Pin ATM → Konfirmasi → Transaksi berhasil.
3	<i>Transfer Online</i> antar Bank	Menu <i>Transfer</i> → Pilih Non BSM → Pilih Nomor Rekening → Pilih Bank Tujuan (Syari'ah Bank, <i>Local</i> Bank, <i>Foreign</i> bank atau <i>Other</i>) → Masukkan Nomor Rekening Tujuan → masukkan nominal → masukkan berita (<i>Optional</i>) → Masukkan Nomor Referensi (<i>Optional</i>) → Masukkan Pin ATM → Konfirmasi → Transaksi Berhasil.
4	Pembelian Token Listrik PLN	Menu Pembelian → Pilih PLN <i>Prepaid</i> → pilih nomor Rekening → Pilih Menu : Pilih Nominal atau masukkan nominal → masukkan ID Pelanggan PLN → Pilih atau masukkan nominal → masukkan Pin ATM → Konfirmasi → Transaksi Berhasil.
5	Pembelian <i>Voucher</i> (Telkom Prabayar)	Menu Pembelian → Pilih <i>Voucher</i> HP → Pilih Nomor Rekening → Pilih Operator → Masukkan Nomor Telepon → Pilih Nominal <i>Voucher</i> → Masukkan Pin ATM → Konfirmasi → Transaksi Berhasil.
6	Pembayaran Tagihan (Telkom Paska Bayar)	Menu Pembayaran → Pilih Biller (Telepon atau HP) → Pilih Nomor Rekening → Pilih Layanan → Masukkan Nomor Telepon → Masukkan Pin ATM → Konfirmasi → Transaksi Berhasil.
7	Menu Favorit	a. Pendaftaran Transaksi di Menu Favorit dapat dilakukan setelah konfirmasi Transakasi berhasil. Tersedia menu pilihan jadikan Favorit (tanda) di <i>screen</i> sebelah kanan atas. b. Cara penggunaan : Pilih <i>Icon</i> Menu Favorit ★ tanda) -Pilih Jenis Transaksi – Masukkan Nominal – masukkan Pin ATM – Konfirmasi – Transaksi Berhasil.

4.2 Efektifitas Sistem Pembayaran Elektronik *Mobile Banking* Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Cabang Banda Aceh

4.2.1 Alur Sistem Pembayaran Elektronik *Mobile Banking*

Proses dari sistem pembayaran BSM *Mobile Banking* GPRS secara otomatis telah terhubung dengan mesin ATM. Maka dari itu nasabah harus memiliki BSM *Card* sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan layanan BSM *Mobile Banking* GPRS. Adapun salah satu contoh proses dari sistem pembayaran BSM *Mobile Banking* GPRS pada saat melakukan transaksi *transfer* dapat di lihat pada Gambar 4.2.



Gambar 4.2 Alur Sistem Pembayaran Elektronik *Mobile Banking*

Keterangan :

1. Tuan A (Pengirim) melakukan transaksi *transfer*.
2. Rekening Perantara Jaringan ATM Bersama akan melakukan penarikan debit pada rekening Tuan A (Pengirim).
3. Server Pemilik ATM Bersama akan membaca data yang telah dimasukkan oleh Tuan A (Pengirim) yang ditujukan kepada Tuan B (Penerima).
4. Rekening Perantara Bank Tujuan akan menyalurkan dana setelah Server Pemilik ATM Bersama mengkonfirmasi data yang benar.
5. Tuan B (Penerima) menerima dana.

4.2.2 Ukuran Efektifitas Penerapan Sistem *Mobile Banking*

Beberapa faktor yang dapat dijadikan ukuran efektifitas sistem pembayaran elektronik *Mobile Banking* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Cabang Banda Aceh yaitu dari segi waktu, biaya dan operasional bank. Berdasarkan hasil wawancara yang dapat dilihat pada Lampiran 7, bahwa :

1. Dari Segi Waktu

Proses normal berjalan dimulai dari membuka aplikasi BSM *Mobile Banking* GPRS sampai dengan transaksi berhasil akan memakan waktu maksimal dua menit. Jika terjadi gagal proses, biasanya akibat kesalahan jaringan server maka pusat membutuhkan waktu maksimal 14 hari jam kerja.

2. Dari Segi Biaya

Proses normal yang dikenakan sesuai dengan fitur yang digunakan. Namun tidak semua fitur dikenakan biaya, karena ada fitur-fitur tertentu yang mendapat fasilitas gratis. Jika terjadi gagal proses, transaksi tidak dikenakan biaya karena pada saat menerima perintah yang salah sistem server tidak akan memproses transaksi tersebut.

3. Dari Segi Operasional Bank

Beberapa faktor yang diperhatikan yaitu :

- a. Peningkatan jumlah nasabah yang menggunakan *Mobile Banking* dibagi atas beberapa periode yang dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Persentase Peningkatan Pengguna *Mobile Banking*

Periode 2014	Jumlah Nasabah	Persentase
Januari sampai Maret	155	$(155/763)*100 = 20,31\%$
April sampai Juni	169	$(169/763)*100 = 22,14\%$
Juli sampai September	154	$(154/763)*100 = 20,18\%$
Oktober sampai Desember	285	$(285/763)*100 = 37,35\%$
TOTAL	763/12	63,58%

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa peningkatan terjadi pada periode 2014 April sampai Juni sebesar 22,14%, naik sekitar 2,14%

dari periode sebelumnya yaitu Januari sampai Maret sebesar 20,31%. Terjadi penurunan pada periode Juli sampai September sebesar 20,18%, turun sekitar 2,04 % dari periode sebelumnya yaitu April sampai Juni sebesar 22,14%. Dan terjadi peningkatan yang signifikan pada periode Oktober sampai Desember sebesar 37,35%, naik sekitar 17,17% dari periode sebelumnya yaitu Juni sampai September sebesar 20,18%.

- b. Kinerja bank *complain* nasabah biasa terjadi pada akhir bulan dikarenakan jaringan server terganggu akibat dari meningkatnya aktivitas transaksi nasabah atau bisa juga terjadi akibat jaringan dari hp nasabah.
- c. Untuk kalangan pengguna dikhususkan pada perorangan karena *Mobile Banking* menggunakan *ATM card* yang bersifat individual sedangkan untuk Badan Usaha lebih menggunakan *Internet Banking*.
- d. Registrasi yang dilakukan nasabah pada saat ingin mengajukan permintaan fasilitas *Mobile Banking* masih dilakukan secara manual dimulai dari nasabah mendatangi cabang terdekat dilanjutkan dengan pendaftaran lalu memenuhi beberapa persyaratan sampai men-*download* dan mengaktifasikan aplikasi sehingga membutuhkan waktu.

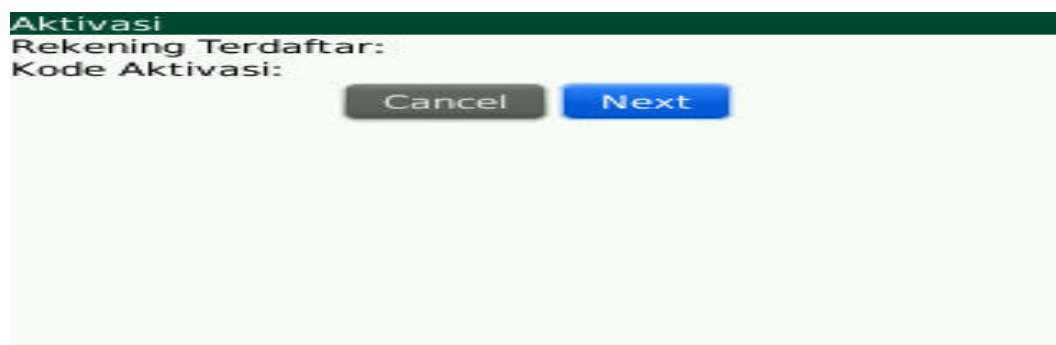
4.3 Tampilan Aplikasi BSM *Mobile Banking* GPRS

PT. Bank Syari'ah Mandiri Cabang Banda Aceh menggunakan sebuah aplikasi dalam sistem pembayaran elektronik *Mobile Banking* yaitu BSM *Mobile Banking* GPRS. Sistem ini berfungsi untuk bertransaksi salah satunya *transfer* yang dilakukan oleh nasabah. Berikut ini adalah *interface* dari aplikasi BSM *Mobile Banking* GPRS :

1. Tampilan *Connecting* BSM *Mobile Banking* GPRS dan Aktivasinya.
Sebelum menggunakan aplikasi ini nasabah terlebih dahulu harus mengaktifasikan dengan memasukkan nomor rekening yang terdaftar dan kode aktivasi yang telah diberikan oleh pihak bank. Adapun tampilan *connecting* BSM *Mobile Banking* GPRS dapat dilihat pada Gambar 4.3 dan tampilan aktivasinya pada Gambar 4.4.



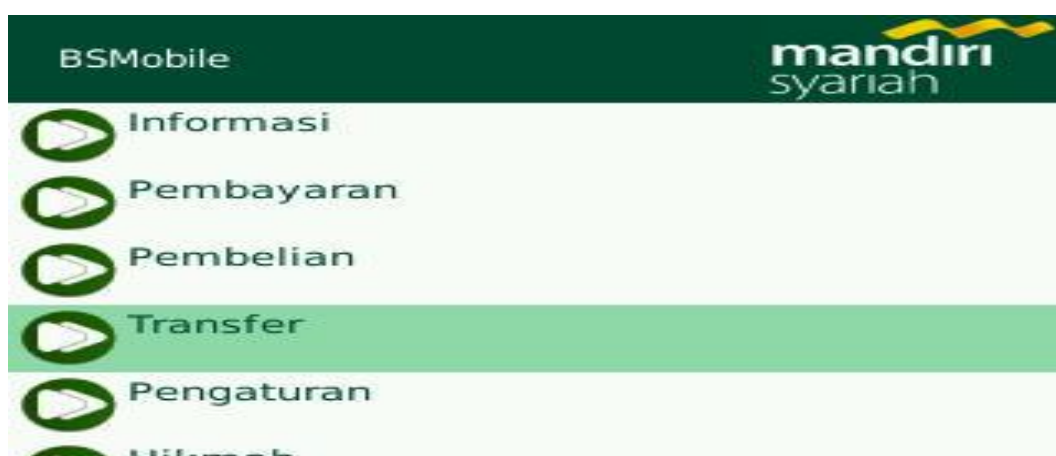
Gambar 4.3 Tampilan *Connecting* BSM Mobile Banking GPRS



Gambar 4.4 Tampilan Aktivasi BSM Mobile Banking GPRS

2. Tampilan Utama

Setelah *connect* dan aktivasi maka akan muncul tampilan utama dari BSM Mobile Banking GPRS. Pada tampilan utama ini terdapat beberapa menu yang akan berfungsi sebagai transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Adapun tampilan utama BSM Mobile Banking GPRS dapat dilihat pada Gambar 4.5.



Gambar 4.5 Tampilan Utama BSM Mobile Banking GPRS

3. Tampilan *Transfer* Sesama BSM

Dengan memilih menu *transfer* maka akan muncul beberapa tampilan *transfer* salah satunya *transfer* sesama BSM. Adapun tampilan *transfer* sesama BSM dapat dilihat pada Gambar 4.6.



Gambar 4.6 Tampilan *Transfer* Sesama BSM

Setelah memilih *transfer* sesama BSM maka akan muncul lagi tampilan selanjutnya, dapat dilihat pada Gambar-Gambar berikut ini :

Tampilan rekening tujuan berfungsi untuk memasukkan nomor rekening tujuan.



Gambar 4.7 Tampilan Rekening Tujuan

Tampilan asal rekening berfungsi untuk memasukkan nomor rekening si pengirim.



Gambar 4.8 Tampilan Asal Rekening

Tampilan jumlah berfungsi untuk memasukkan nominal yang akan di *transfer*.



Gambar 4.9 Tampilan Jumlah Yang Di *Transfer*

Tampilan berita berfungsi untuk memasukkan info.



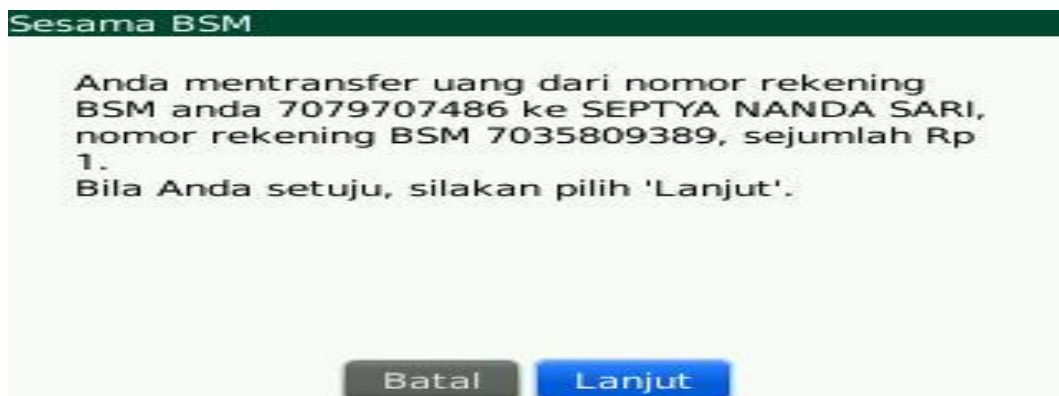
Gambar 4.10 Tampilan Berita

Tampilan PIN ATM berfungsi untuk memasukkan PIN si pengirim.



Gambar 4.11 Tampilan PIN ATM.

Tampilan konfirmasi berfungsi untuk pemberitahuan dari sistem.



Gambar 4.12 Tampilan Konfirmasi

Tampilan proses transaksi berfungsi untuk sistem yang sedang memproses.



Gambar 4.13 Tampilan Proses Transaksi *Transfer*

Tampilan transaksi transfer berhasil berfungsi untuk menampilkan bahwa transaksi telah berhasil



Gambar 4.14 Tampilan transaksi *Transfer* Berhasil

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Cabang Banda Aceh dan pembahasan yang penulis uraikan mengenai analisa efektifitas sistem pembayaran elektronik *Mobile Banking*, maka dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu :

1. Penerapan yang dilakukan PT. Bank Syari'ah Mandiri Cabang Banda Aceh pada sistem pembayaran elektronik *Mobile Banking* yaitu menyediakan berbagai fitur dan biaya yang telah ditetapkan serta registrasi yang memudahkan nasabah dalam melakukan pendaftaran. Adanya prosedur yang diberikan pada saat nasabah ingin men-*download* aplikasi BSM *Mobile Banking* GPRS dan langkah-langkah penggunaan fitur BSM *Mobile Banking* GPRS.
2. Penerapan yang dilakukan PT. Bank Syari'ah Mandiri Cabang Banda Aceh dapat dikatakan efektif karena memiliki alur sistem yang sederhana dan mudah dipahami. Keefektifan sistem ini diukur dari segi waktu yang hanya membutuhkan waktu maksimal dua menit pada saat melakukan transaksi *Mobile Banking*, biaya yang dikenakan sesuai yang telah diterapkan dimulai dari Rp. 500 sampai Rp. 25.000 bahkan di fitur-fitur tertentu tidak ada biaya yang dikenakan, jumlah nasabah yang meningkat pada setiap bulannya, *complain* yang hanya terjadi pada akhir bulan saja yang disebabkan karena gangguan jaringan, serta pengguna masih banyak dari kalangan perorangan dan untuk melakukan registrasi nasabah harus datang langsung ke PT. Bank Syari'ah Mandiri Cabang Banda Aceh terdekat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan, penulis mencoba memberikan saran sebagai berikut :

1. Sebaiknya pada saat nasabah ingin melakukan registrasi fasilitas BSM *Mobile Banking* GPRS tidak lagi dilakukan secara manual, tetapi langsung melakukan registrasi di ATM (*Automatic Teller Machine*). Sehingga nasabah akan langsung mengaktivasi BSM *Mobile Banking* GPRS kapanpun dan dimanapun.
2. Keefektifitasan sistem juga tergantung dari sistem jaringan yang minim gangguan, sehingga sebaiknya server pusat hanya digunakan sebagai *back up* data nasabah dari seluruh cabang. Jika terjadi *claim* nasabah akibat gangguan jaringan, cabang PT. Bank Syari'ah Mandiri Cabang Banda Aceh akan langsung bisa menyelesaikan permasalahan tanpa harus menunggu waktu hingga empat belas hari jam kerja.
3. Penerapan sistem *Mobile Banking* di PT. Bank Syari'ah Mandiri Cabang Banda Aceh secara garis besar sudah efektif karena sudah mendekati visi dan misi PT. Bank Syari'ah Mandiri salah satunya yaitu menyelenggarakan operasional bank sesuai standar perbankan yang sehat yang dapat dilihat dari peningkatan jumlah nasabah pengguna *Mobile Banking*.

DAFTAR PUSTAKA

- Gaol, Chr. Jimmy Lbn .2008. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta : PT. Grasindo.
- Hardanto, Sulad Sri .2006. *Manajemen Resiko Bagi Bank Umum*. Jakarta : PT. Elex Media Komputido Kelompok Gramedia.
- Hartono, Jogiyanto .2005. *Sistem Teknologi Informasi*. (Edisi Kedua). Yogyakarta : Andi OFFSET.
- Kadir, Abdul .2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. (Edisi Kesatu). Yogyakarta : Andi OFFSET.
- Kasmir,.2010. *Pemasaran Bank*. (Cetakan Keempat). Jakarta : Kencana.
- Nurastuti, Wiji .2011. *Teknologi Perbankan*. (Edisi Pertama). Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sutabri, Tata .2004. *Analisa Sistem Informasi*. (Edisi Kesatu). Yogyakarta : Andi OFFSET.
- Sutopo, Ariesto Hadi .2012. *Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Pendidikan*. (Edisi Pertama). Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Yakub,.2012. *Pengantar Sistem Informasi*. (Edisi Pertama). Yogyakarta : Graha Ilmu.
- (www.syariahmandiri.co.id).

RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Lidya Miranda Sari
Tempat/Tanggal Lahir : Meulaboh, 2 Mei 1993
NIM : 11124004
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kebangsaan : Indonesia
Status : Belum Menikah
Alamat : Jln. Cut Nyak Dhien, Perumahan Ajuen
Ayahanda No. 10, Kec. Peukan Bada, Aceh
Besar
Pekerjaan : Mahasiswi
E-mail : lidya.lia02@yahoo.co.id

B. Identitas Orang Tua

Nama Ayah : Zaharlis, SE
Pekerjaan : BUMN PT. Jasa Raharja Persero
Nama Ibu : Nurbayani
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Jln. Cut Nyak Dhien, Perumahan Ajuen
Ayahanda No. 10, Kec. Peukan Bada, Aceh
Besar

C. Riwayat Pendidikan

1. TK YWKA Sigli, tamat tahun 1999
2. SDN 25 Meulaboh, tamat tahun 2005
3. MTsN Model Meulaboh 1, tamat tahun 2008
4. SMAN 1 Jeumpa Puteh Banda Aceh, tamat tahun
2011
5. D3 Komputerisasi Akuntansi, Fakultas Ilmu
Komputer, Universitas U'budiyah Indonesia, tamat tahun 2015

D. Karya Tulis

1. Laporan Tugas Akhir Berjudul **“ANALISA EFEKTIFITAS SISTEM PEMBAYARAN ELEKTRONIK *MOBILE BANKING* PADA PT. BANK SYARI’AH MANDIRI CABANG BANDA ACEH”**.

Banda Aceh, 19 Januari 2015

Lidya Miranda Sari