

LAMPIRAN-LAMPIRAN

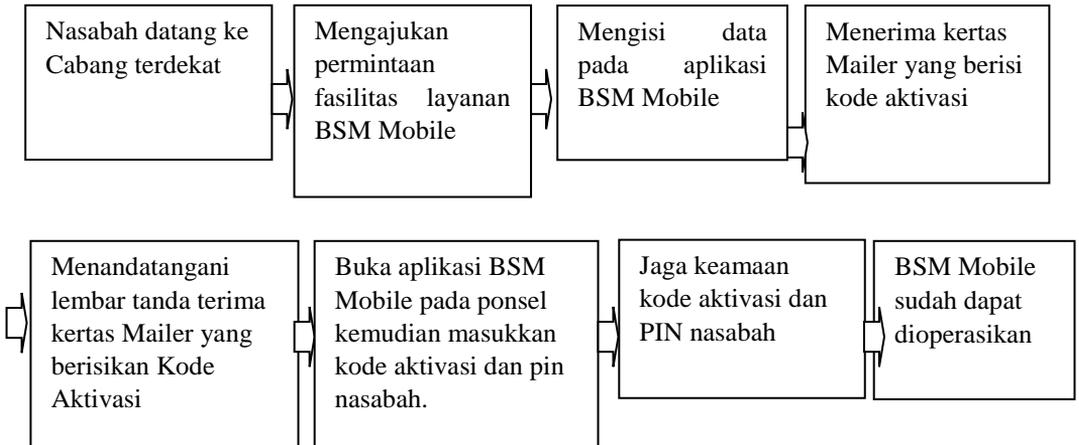
Lampiran 1

DATA PENELITIAN

HASIL WAWANCARA PROFIL DAN FASILITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* pada BANK SYARIAH MANDIRI KC UNGARAN

1. Kapan Bank Syariah Mandiri KC Ungaran didirikan?
 - Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ungaran didirikan pada tanggal 15 Februari 2007
2. Apakah BSM KC Ungaran memiliki fasilitas layanan *mobile banking* ?
 - Ya
3. Apa nama produk *mobile banking* milik BSM KC Ungaran ?
 - BSM Mobile
4. Kapan *mobile banking* mulai diluncurkan di BSM KC Ungaran ?
 - Tahun 2007
5. Bagaimana perkembangan layanan *mobile banking* di BSM KC Ungaran ?
 - Sebagian besar nasabah yang membuka rekening akan mendaftarkan layanan *mobile banking* sekaligus

6. Bagaimana Standar Prosedur Operasional (SPO) BSM Mobile



7. Apa saja keuntungan yang didapat oleh BSM KC Ungaran dari penawaran BSM Mobile ?

- Meningkatkan mutu pelayanan (*service*) dan kepuasan nasabah.
- Mengurangi risiko transaksional yaitu kesalahan atau kekeliruan yang dilakukan oleh Teller seperti salah menghitung, salah memberikan pengembalian dan lain-lain.
- Mengurangi transaksi uang tunai atau perputaran uang tunai (*cash*).
- Menambah pendapatan Bank yaitu melalui biaya yang dikeluarkan oleh nasabah saat melakukan transaksi BSM Mobile (*fee based income*).

8. Apakah nasabah BSM KC Ungaran pernah melaporkan ketidaknyamanan atau mengeluhkan BSM Mobile ?
 - Belum pernah.
9. Jika dilihat dari kasus-kasus bank terkini terkait *mobile banking* telah sering terjadi kejahatan yang merugikan nasabah maupun bank. Apakah BSM Mobile pernah mengalaminya ?
 - Belum pernah.
10. Untuk mencegah atau mengantisipasi terjadinya penyimpangan dan kejahatan pada BSM Mobile, apa tindakan dari pihak BSM KC Ungaran ?
 - Memberikan pengetahuan tentang risiko yang mungkin terjadi pada BSM Mobile dan memberikan tips-tips keamanan pada nasabah selama menggunakan BSM Mobile,
11. Setiap nasabah pasti ingin terus merasa aman dan dilindungi. Apakah BSM KC Ungaran memiliki perlindungan hukum untuk nasabah ?
 - UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Pasal 4 dan Pasal 5 tentang Hak dan Kewajiban Konsumen)
 - PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah (Pasal 2 tentang Penyelesaian Pengaduan)

- SE Operasi No. 16/124/OPS tanggal 27 Juni 2014 tentang Standar Prosedur Operasional (SPO) Penanganan Pengaduan Nasabah Terkait Indikasi Penipuan.
- SE Operasi No. 12/026/OPS tanggal 31 Mei 2010 tentang Penetapan Penanggung Jawab Beban Kerugian Akibat Terjadi Risiko Operasional.

Lampiran 2

Daftar Wawancara dengan Nasabah Pengguna Layanan BSM Mobile Bank Syariah Mandiri KC Ungaran

1. Siapakah nama Anda ?
 - Anri
2. Apakah Anda mengetahui fasilitas layanan BSM Mobile ?
 - Ya, saya mengetahui.
3. Apakah Anda adalah salah satu nasabah yang menggunakan BSM Mobile ?
 - Ya, benar. Saya adalah pengguna BSM Mobile.
4. Apakah BSM Mobile dapat meningkatkan efektifitas pelayanan kegiatan perbankan ?
 - Ya. Karena saya sebagai nasabah tidak perlu mendatangi cabang Bank untuk melakukan transaksi perbankan. Sehingga dapat menghemat waktu.
5. Apakah menurut Anda BSM Mobile sangat bermanfaat ?
 - Sangat bermanfaat, terlebih untuk orang yang sibuk seperti saya.
6. Apakah BSM Mobile mudah dipelajari dan digunakan ?
 - Awalnya saya tidak mengerti, namun *Customer Service* membantu saya dalam mengoperasikan BSM Mobile.
7. Apakah BSM Mobile adalah fasilitas yang fleksibel ?

- Ya.
8. Apakah BSM Mobile dapat mengontrol proses administrasi perbankan ?
- Ya. Saya dapat mengecek saldo rekening dan mutasi rekening kapan saja tiap saya selesai bertransaksi.
9. Apakah Anda menyukai BSM Mobile ?
- Ya.
10. Apakah menggunakan BSM Mobile adalah pilihan yang bagus dan bijaksana ?
- Ya.
11. Apakah menggunakan BSM Mobile dinilai sangat perlu ?
- Sangat perlu, terlebih untuk para pengusaha dan orang-orang yang memiliki mobilitas tinggi.



✓ Aktivasi

Nomer Handphone

Kode Aktivasi

Selanjutnya

Batal



3G 2 11% 6:56 PM



mandiri syariah



Informasi Rekening

Informasi Saldo

Daftar Mutasi

Tanggal Mutasi



Rp







3G 2 11% 6:57 PM



mandiri syariah



Pembayaran

PLN

Telepon/HP

Akademik

Tiket

Asuransi



Rp





3G 2 11% 6:57 PM



mandiri syariah



Pembayaran

Telepon/HP

Akademik

Tiket

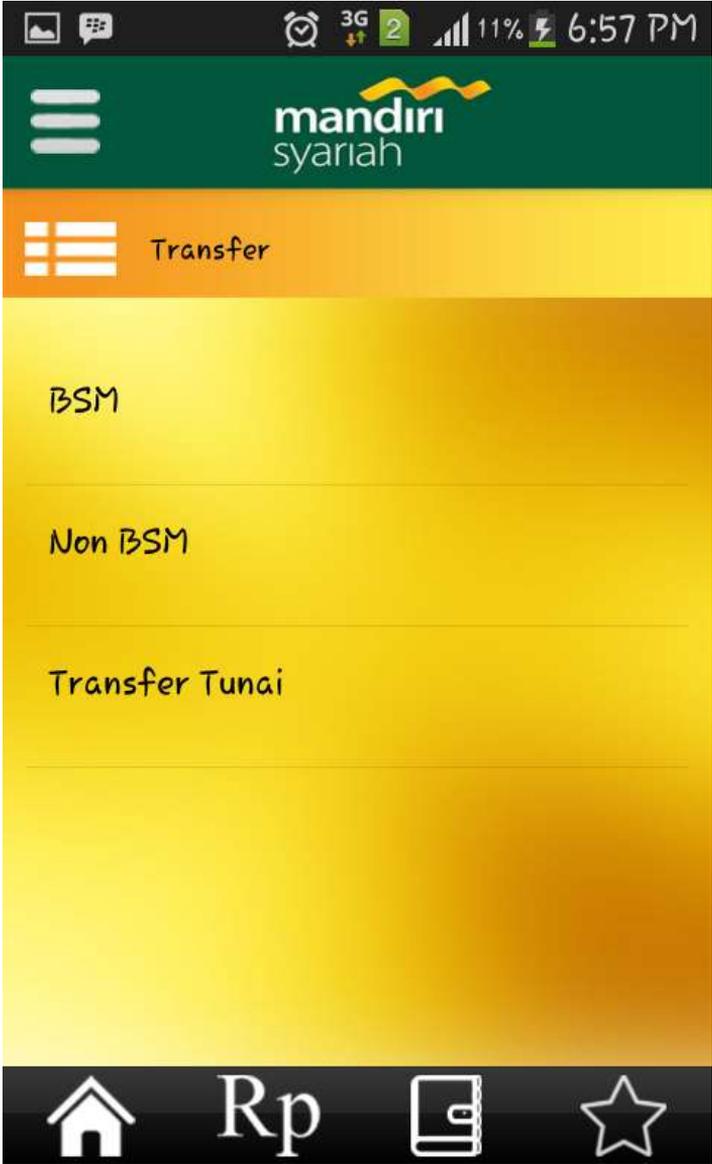
Asuransi

Zakat/Infaq



Rp





3G 2 11% 6:57 PM



mandiri syariah



Transfer

BSM

Non BSM

Transfer Tunai



Rp





11% 6:57 PM



mandiri
syariah



ATM

BSM STIE Pancasetya

BSM UNSAP Sumedang

BSM SPBU Kebon adem Brangsong

BSM RSIA Anna Bekasi

BSM Yayasan Darussalam



Rp





Waktu Sholat



Jadwal Shalat



Jadwal Shalat

Jakarta

🕒 Shubuh	04:40
🕒 Dzuhur	12:00
🕒 Ashr	15:14
🕒 Maghrib	18:02
🕒 Isya	19:10



Rp





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Prof. Dr. H. Hamka Kampus 3 Ngaliyan Semarang 50185, Telp./Fax. (024) 750404
Website: www.iainwalisongo.ac.id, Email: iain@walisongo.ac.id

Nomor : B-262/Un.10.5/D1/TL.00/01/2017

Lamp. : -

Hal : Surat Pengantar Izin Pra Riset

Kepada Yth

Pimpinan Cabang Bank Syariah Mandiri KCP Ungaran
Jl. Diponegoro - Ungaran Kab. Semarang
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa dalam rangka penyusunan Skripsi/Tugas Akhir untuk mencapai gelar kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang, dengan ini kami memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin Pra Riset kepada:

Nama : SALMA KHOIRUNNISAA A.

NIM : 132411179

Semester : 7

Jurusan/Prodi : S.1 Ekonomi Islam

Alamat : Jl. Dewi Sartika No. 11 Kec. Wirosari Kab. Grobogan

Tujuan Penelitian : Mencari data untuk penyusunan skripsi dalam Ilmu Ekonomi Islam Program S.1

Judul Skripsi : Implementasi Manajemen Risiko pada Layanan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri KCP Ungaran

Waktu Penelitian : 1 Februari 2017

Lokasi Penelitian : Bank Syariah Mandiri KCP Ungaran

Demikian atas perhatian dan terkabulnya permohonan ini kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

23 Januari 2017





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan telp. (024) 7508454 Semarang 50185
website : febi.walisongo.ac.id - Email : febiwalisongo@gmail.com

Nomor : B-1583/Un.10.5/D1/TL.00/05/2017
Lampiran : -
Hal : Surat Pengantar Izin Riset

05 Mei 2017

Yth.
Pimpinan Bank Syariah Mandiri KC Ungaran
Jl Raya Gatot Subroto No. 26 Ungaran

Di Tempat.

Assalamu/alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa dalam rangka penyusunan Skripsi Untuk mencapai gelar kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang, dengan ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin Riset kepada :

Nama	: Salma Khoirunnisaa'a
NIM/Program/Smt	: 132411179/S.1/VIII
Jurusan	: Ekonomi Islam
Alamat	: Jl. Dewi Sartika No.11 Kec. Wirosari Kab. Grobogan
Tujuan Penelitian	: Mencari data untuk penyusunan Skripsi dalam Ilmu Ekonomi Islam Program S.1
Judul Skripsi	: Manajemen Resiko Layanan Mobile Banking pada Bank Syariah Mandiri KC Ungaran
Waktu Research	: 05 Mei 2017 sampai selesai
Lokasi Penelitian	: Bank Syariah Mandiri KC Ungaran

Bersama ini kami lampirkan Proposal Penelitian dan Instrumen Pengumpulan Data yang bersangkutan

Demikian atas perhatian dan terakbulnya permohonan ini kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu/alaikum Wr. Wb.

A.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan

ALY MURTADHO

Tembusan :
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang
(sebagai laporan)

BIODATA MAHASISWA

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Salma Khoirunnisaa' Arribaat
2. Tempat & Tgl. Lahir : Grobogan, 01 Juni 1995
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat Rumah : Jl. Dewi Sartika No. 11 RT 03/04,
Kec. Wirosari, Kab. Grobogan, Jawa
Tengah.
5. Agama : Islam
6. No. Telepon : 085713292945
7. E-mail : salmakhoirunnisaa95@gmail.com
8. Nama Orang Tua
 - a. Ayah : H. Agus Supriyono
Pekerjaan : Dagang
 - b. Ibu : Hj. Sunarsih
Pekerjaan : Dagang
9. Alamat Orang Tua : Jl. Dewi Sartika No. 11 RT
03/04, Kec. Wirosari, Kab. Grobogan, Jawa Tengah.

B. Pendidikan

1. SD N 06 Wirosasi, Kec. Wirosari, Kab. Grobogan,
lulusan tahun 2007
2. SMP N 1 Purwodadi, Kec. Purwodadi, Kab. Grobogan,
lulusan tahun 2010
3. MA NU Mu'allimat Kudus, Kec. , Kab. Kudus, lulusan
tahun 2013
4. S1 Ekonomi Islam UIN Walisongo Semarang Angkatan
2013

Semarang, 23 April 2017

Salma Khoirunnisaa' A.
NIM. 132411179