

**STUDI ANALISIS TENTANG PENGGUNA JASA SMS BANKING
DI BRI SYARIAH CABANG CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program
Sarjana Syariah (S. Sy) pada Program Studi Muamalat Ekonomi Perbankan Islam
Fakultas Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon



Disusun Oleh:

DEWI SRI AYU
58320120

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SYEKH NURJATI
CIREBON

2013



ABSTRAK

STUDI ANALISIS TENTANG PENGGUNA JASA SMS BANKING DI BRI SYARIAH CABANG CIREBON

DEWI SRI AYU

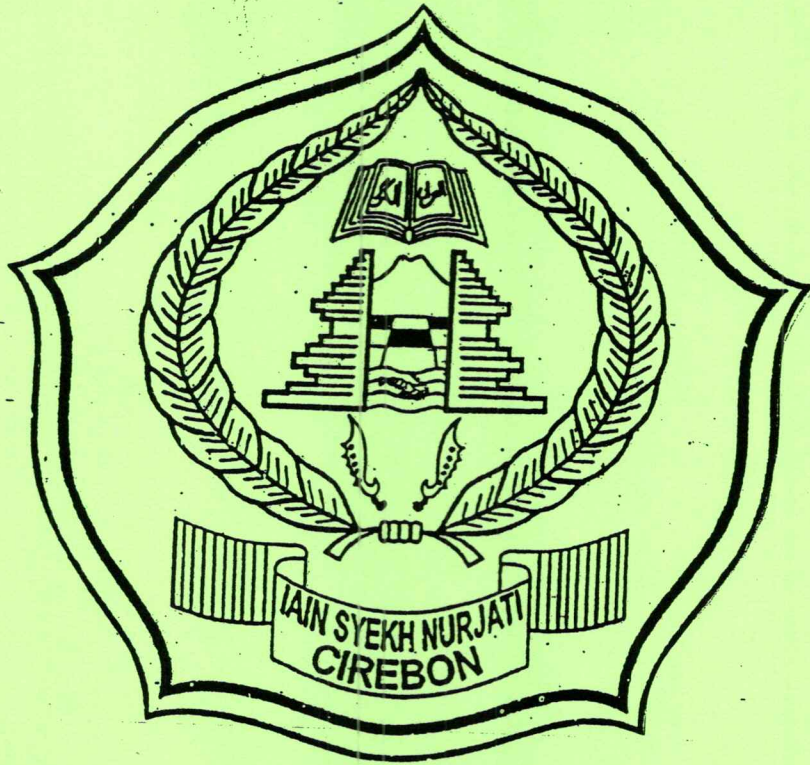
Arti istilah *SMS Banking* merupakan layanan yang disediakan Bank menggunakan sarana SMS untuk melakukan transaksi keuangan dan permintaan informasi keuangan, misalnya cek saldo, mutasi rekening dan sebagainya.

Skripsi ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dan rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu “Apa jenis fitur-fitur transaksi *SMS Banking* yang ditawarkan di BRI Syariah, bagaimana minat nasabah terhadap jasa *SMS Banking* yang ditawarkan Bank BRI Syariah, dan apa keuntungan yang diperoleh serta kendala yang dihadapi oleh nasabah dengan menggunakan jasa *SMS Banking*.”

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui fitur-fitur transaksi *SMS Banking* yang ditawarkan pada BRI Syariah, mengetahui tingkat minat nasabah atas jasa *SMS Banking* yang ditawarkan BRI Syariah, dan mengetahui keuntungan yang diperoleh serta kendala yang dihadapi oleh nasabah dalam menggunakan jasa *SMS Banking*.

Hasil penelitian dari jenis fitur transaksi dalam penggunaan jasa *SMS Banking* ada dua macam: 1) Transaksi Non finansial: pengecekan saldo, pengecekan mutasi 3 transaksi terakhir, pengecekan tagihan telepon, pengecekan pembayaran *flexy postpaid*, pengecekan pembayaran speedy, pengecekan pembayaran telkom vision, pengecekan pembayaran kartu Halo, ganti PIN, dan informasi nisbah. 2) Transaksi Finansial: transfer antar rekening BRI Syariah Rp. 5.000.000,- limit/hari, isi ulang pulsa yang hanya ditentukan oleh Bank BRI Syariah yakni Telkomsel, XI, Axis, indosat Rp. 1.000.000,- limit/hari, pembayaran *flexy postpaid*, pembayaran speedy, pembayaran telkom vision, pembayaran kartu Halo, pembayaran PLN. Pengguna *SMS Banking* selama III periode: a. pada tahun 2010, pengguna *SMS Banking* 110 nasabah. b. pada tahun 2011, pengguna *SMS Banking* 170 nasabah. c. pada tahun 2012, pengguna *SMS Banking* 200 nasabah dan diperkirakan akan semakin meningkat mengingat semakin banyak orang yang mengenal BRI Syariah dan banyak pula yang mengetahui produk-produk yang ditawarkan oleh Bank BRI Syariah maka tidak menutup kemungkinan tiap tahunnya pasti akan naik pula jumlah nasabah yang menggunakan *SMS Banking*.

Kata Kunci: Pengguna jasa *SMS Banking*.



PERSETUJUAN
STUDI ANALISIS TENTANG PENGGUNA SMS BANKING
DI BRI SYARIAH CABANG CIREBON

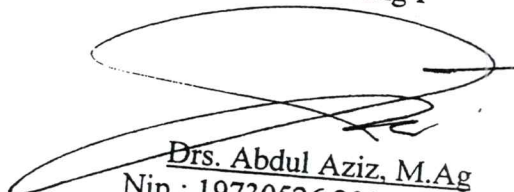
Oleh:

DEWI SRI AYU


NIM : 58320120

Menyetujui :

Pembimbing I


Drs. Abdul Aziz, M.Ag
Nip : 19730526 200501 1 004

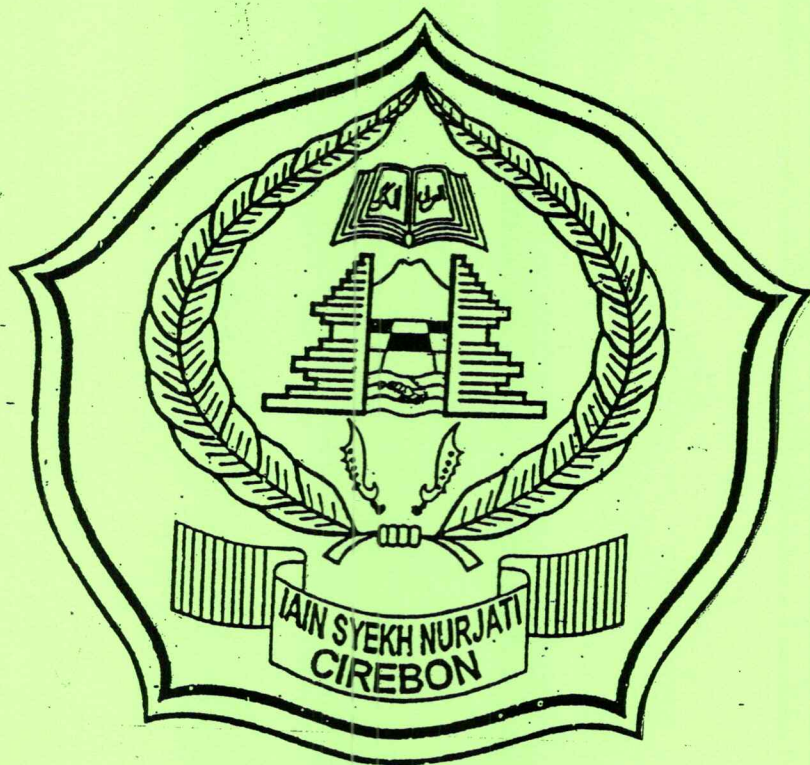
Pembimbing II


Drs. H. Marzuki Wahid, M.Ag
Nip : 19710820 199803 1 003

Mengetahui,
Ketua Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam




Sri Rokhlinasari, SE., M.Si
NIP. 19730806 199903 2 003



PENGESAHAN

Skripsi berjudul "STUDI ANALISIS TENTANG PENGGUNA JASA SMS BANKING DI BRI SYARIAH CABANG CIREBON" oleh DEWI SRI AYU, NIM 58320120 telah diujikan dalam sidang munaqosah Fakultas Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 11 Februari 2013 Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana program strata 1 pada Fakultas Syariah.

Cirebon, 11 Februari 2013

Sidang Munaqosah

Ketua,



Sri Rokhlinasari, SE. M. Si
NIP: 19730806 199903 2 003

Sekretaris,

Dr. Aan Jaelani, M. Ag
NIP: 19750601 200501 1 008

Anggota :

Penguji I,

Toto Suharto, SE. M. Si
NIP: 19681112 200003 1 001

Penguji II,

Sri Rokhlinasari, SE. M. Si
NIP: 19730806 199903 2 003



NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
di
Cirebon

Assalamu 'aikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari :

Nama : DEWI SRI AYU

NIM : 58320120

Skripsi Berjudul : Studi Analisis tentang Pengguna Jasa SMS Banking di BRI Syariah Cabang Cirebon

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqosahkan.

Wassalamu 'aikum Wr. Wb.

Cirebon, 2013

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Abdul Aziz, M.Ag

Nip : 19730526 200501 1 004

Drs. H. Marzuki Wahid, M.Ag

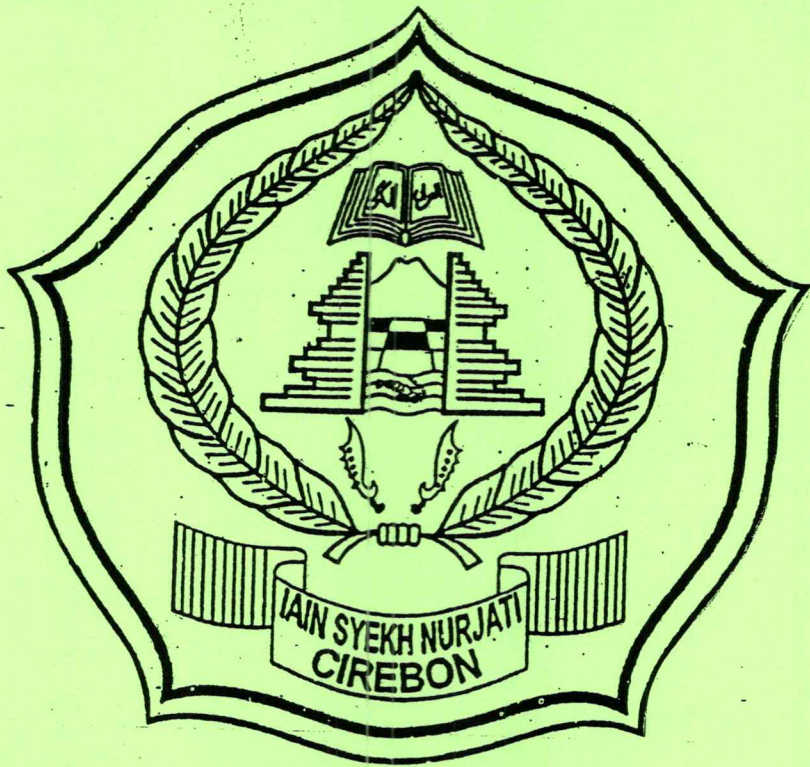
Nip : 19710820 199803 1 003

Mengetahui,
Ketua Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam



Sri Rokhlinasari, SE., M.Si

NIP. 19730806 199903 2 003



PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

Bismillahirrohmanirrokhim

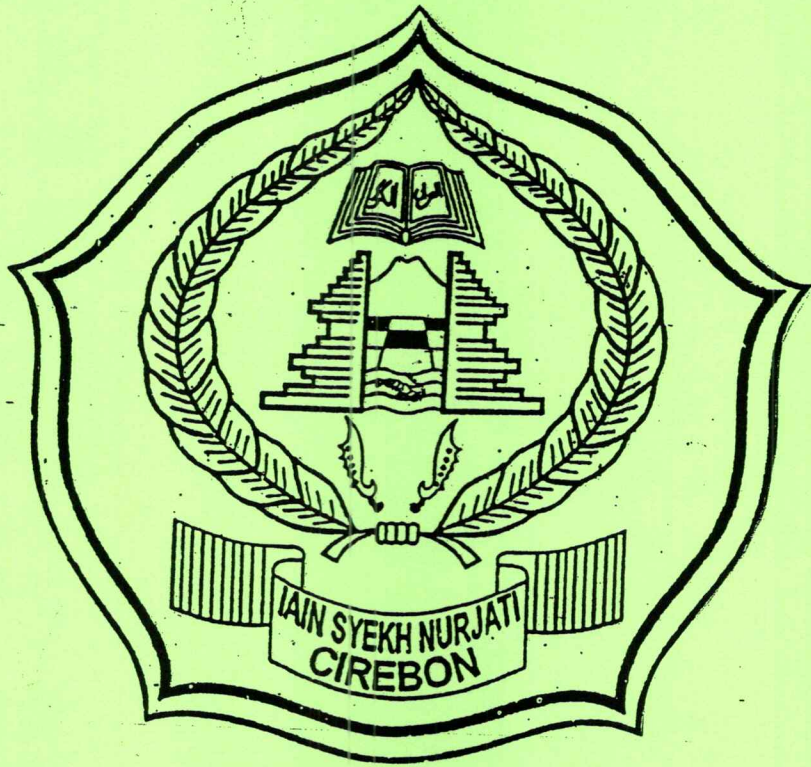
Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "*STUDI ANALISIS TENTANG PENGGUNA JASA SMS BANKING BRI SYARIAH CABANG CIREBON*" ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Isi skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab intelektual saya.

Atas pernyataan ini, saya menanggung resiko/sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau klaim terhadap keaslian karya saya.

Cirebon, 11Februari 2013



DÉWI SRI AYU
NIM. 58320120



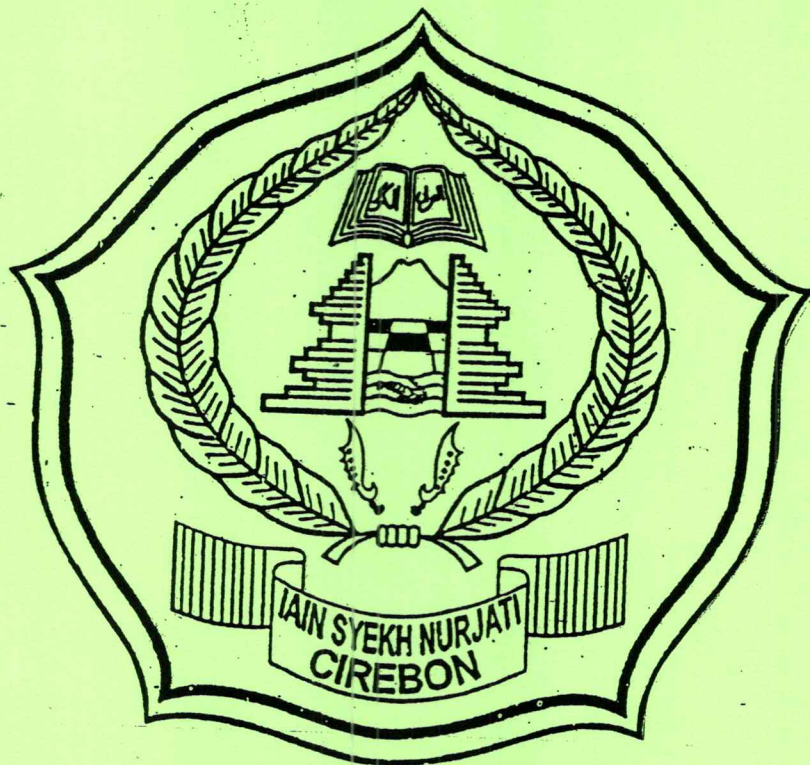
DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Cirebon pada tanggal 5 Oktober 1990, dengan nama Dewi Sri Ayu, anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Rajak dan Iis Rohayani, bertempat tinggal di Jalan Sunan Gunung Jati Desa Purwawinangun Rt. 04 Rw. 04 Kecamatan Suranenggala Kabupaten Cirebon.

Penulis menerima pendidikan Formal dasar di Sekolah Dasar Negeri (SDN) I Purwawinangun yang lulus pada tahun 2002, kemudian penulis melanjutkan Sekolah Menengah Pertama (SMP) Muhammadiyah 2 Kabupaten Cirebon yang lulus pada tahun 2005, dan kemudian penulis melanjutkan ke Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Veteran Kota Cirebon yang lulus pada tahun 2008. Selanjutnya mulai tahun 2008 sampai sekarang, penulis menempuh studi pendidikan program sarjana stasa 1 (S-1) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada Fakultas Syariah Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam konsentrasi Manajemen.

Daftar riwayat hidup ini di buat dengan sebenar-benarnya.



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji syukur selalu penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Yang Maha Pengasih dan Penyayang, yang menguasai alam beserta isinya, yang telah memberikan hidayah-Nya kepada penulis sehingga skripsi yang berjudul “ Studi Analisis tentang Pengguna Jasa SMS Banking di BRI Syariah Cabang Cirebon”, dapat diselesaikan dengan baik.

Sholawat serta salam semoga tetap selalu tercurahkan kepada Nabi pencerah dunia pembawa petunjuk kebenaran, *uswah*, dan *qudwah* bagi seluruh manusia, serta sang pembawa risalah ekonomi islam yakni Rasulullah Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat dan umatnya yang senantiasa berada di jalannya.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga penulis bias menyelesaikan penulisan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan rasa terimakasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak dan Ibu atas dukungan materi dan moral serta do'a yang dipanjatkan kepada Allah SWT.
2. Suamiku Nunu Syamsudin atas dukungan materi dan moral serta do'a yang dipanjatkan kepada Allah SWT.

3. Bapak Prof. DR. H. Maksun Muchtar, MA., selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
4. Bapak Dr. Achmad Kholiq, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
5. Ibu Sri Rokhlinasari, selaku Ketua jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
6. Bapak Drs. Abdul Aziz, M.Ag., selaku dosen pembimbing pertama yang telah banyak memberikan arahan serta bimbingannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi.
7. Bapak Drs. H. Marzuki Wahid, M.Ag., pembimbing kedua yang telah banyak memberikan arahan serta bimbingannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi.
8. Para Dosen jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (MEPI) IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang telah mengajarkan berbagai ilmu pengetahuan serta memberikan nasehat-nasehat kepada penulis.
9. Bapak Muchtadi Refriyanto selaku Manajer Operasional Bank BRI Syariah Cabang Cirebon.
10. Ibu Lena selaku Customer Service Bank BRI Syariah Cabang Cirebon.
11. Para Staf BRI Syariah Cabang Cirebon yang ikut membantu dalam memperlancar jalannya penelitian.
12. Teman-teman seperjuangan mahasiswa MEPI 1 tahun angkatan 2008 IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
13. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak sekali kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, seluruh pembaca skripsi ini menerima

masukan, kritik, dan saran sangatlah penulis harapkan demi peningkatan kualitas penulisan selanjutnya. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Arab	Latin	Arab	Latin	Arab	Latin
ا	a	ز	z	ق	q
ب	b	س	s	ك	k
ت	t	ش	sy	ل	l
ث	ts	ص	sh	م	m
ج	j	ض	dl	ن	n
ح	h	ط	th	و	w
خ	kh	ظ	dh	هـ	h
د	d	ع	'	ء	"
ذ	dz	غ	gh	ي	y
ر	r	ف	f		

Keterangan :

a. Tanda *madd* (vokal panjang)

â = a dengan nada panjang.

î = i dengan nada panjang.

û = u dengan nada panjang.

b. Kata sandang *alif + lam* (ال)

Apabila diikuti oleh huruf *qamariyah* ditulis *al*, misalnya الكافرون ditulis *al-kâfirûn*. Apabila diikuti oleh huruf *syamsiyah*, huruf *lam* diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya الرجال ditulis *ar-rijâl*.



DAFTAR ISI

	Hal.
ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS	iv
PERNYATAAN OTENTITAS.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
F. Penelitian Relevan.....	8
G. Kerangka Penelitian	11
H. Metode Penelitian.....	14
I. Sistematika Penelitian	19

BAB II KONDISI OBJEKTIF BRI SYARIAH CABANG CIREBON	
A. Gambaran Umum BRI Syariah	21
1. Sejarah Berdirinya BRI Syariah.....	21
2. Visi dan misi BRI Syariah.....	24
3. <i>Job Description</i> Karyawan BRI Syariah Cabang Cirebon.....	26
B. Gambar dan Arti Lambang BRI Syariah	31
C. Motto BRI Syariah	32
BAB III JASA SMS BANKING	33
A. Jasa SMS Banking	33
1. Pengertian jasa <i>SMS Banking</i>	33
2. Daftar layanan <i>Mobile Banking</i>	38
3. Fitur Transaksi	41
4. Prosedur Penggunaan <i>SMS Banking</i> BRI Syariah	42
5. Cara Mudah Aplikasi <i>SMS Banking</i> BRI Syariah.....	43
6. Ketentuan dan Penggunaan <i>SMSBanking</i> BRI Syariah	45
B. Nasabah	46
1. Pengertian Nasabah.....	46
2. Macam-macam Nasabah	48
3. Hukum Perlindungan Konsumen	50
4. Perilaku Konsumen	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
A. Hasil Penelitian	66
1. Gambaran Layanan <i>SMS Banking</i> BRI Syariah	66
2. Pengguna jasa Layanan <i>SMS Banking</i> selama III periode... ..	67
3. Fitur-fitur Transaksi <i>SMS Banking</i> BRI Syariah	68

4. Contoh Penggunaan Jasa <i>SMS Banking</i>	69
5. Pendaftaran <i>SMS Banking</i> Transaksi Non Finansial dan Finansial.....	70
6. Keuntungan dan Kelemahan dalam Menggunakan <i>SMS Banking</i>	75
7. Peluang dan Ancaman Pengguna <i>SMS Banking</i>	76
8. Perbedaan Layanan <i>SMS Banking</i> BRI Syariah dengan BRI Konvensional.....	77
9. Jalur Komunikasi <i>SMS Banking</i>	77
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	78
BAB V PENUTUP.....	80
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN