

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR REKOMENDASI.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Tujuan Pembahasan	3
1.4 Kegunaan Penelitian	3
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH	7
2.1 Tinjauan Pustaka.....	7
2.1.1 Pengertian Peran.....	7
2.1.2 Pengertian Bank	7
2.1.3 Jenis-Jenis Bank	8
2.1.4 Fungsi Bank.....	14
2.1.5 Pengertian Bank Syariah	15
2.1.6 Fungsi dan Peran Bank Syariah	16
2.1.7 Tujuan Bank Syariah	17
2.1.8 Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah	18
2.1.9 Pengertian Layanan	20
2.1.10 Karakteristik Layanan	21
2.1.11 Sejarah <i>Mobile Banking</i>	21
2.1.12 Pengertian <i>Mobile Banking</i>	23
2.1.13 Jenis Transaksi <i>Mobile Banking</i>	23

2.1.14 Dampak Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	24
2.1.15 Manfaat <i>Mobile Banking</i>	25
2.1.16 Hal-hal yang harus Diperhatikan untuk Keamanan Transaksi <i>Mobile Banking</i>	26
2.2 Pendekatan Masalah	26
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Gambaran Umum Perusahaan	28
3.1.1 Sejarah Perusahaan.....	28
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	31
3.1.3 Statement Budaya Perusahaan	31
3.1.4 Logo dan Makna Perusahaan	33
3.1.5 Struktur Organisasi.....	34
3.1.6 Job Description	35
3.1.7 Jaringan Usaha Kegiatan.....	39
3.1.8 Produk dan Layanan.....	54
3.2 Metode Penelitian	58
3.2.1 Jenis dan Sumber Data	58
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	59
3.2.3 Teknik Analisis Data	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
4.1 Hasil Penelitian.....	63
4.1.1 Peran Aplikasi <i>Mobile Masalah</i> Terhadap Layanan Perbankan diPT. Bank Jawa Barat Banten Syariah KCP Singaparna.....	63
4.1.2 Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Aplikasi <i>Mobile Masalah</i>	65
4.1.3 Pengertian <i>Mobile Masalah</i>	66
4.1.4 Jenis Transaksi <i>Mobile Masalah</i>	67
4.1.5 Tahapan Pengunduhan dan Registrasi <i>Mobile Masalah</i>	70
4.1.6 Syarat dan Ketentuan Registrasi <i>Mobile Masalah</i> di PT. Bank Jawa Barat Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna	74
4.1.7 Limit Transaksi <i>Mobile Masalah</i>	74
4.1.8 Hambatan-Hambatan dalam Aplikasi <i>Mobile Masalah</i> di PT. Bank Jawa Barat Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna	75

4.1.9 Solusi Penggunaan Aplikasi <i>Mobile Masalah</i>	76
4.2 Pembahasan	79
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Simpulan	81
5.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Bank Bjb Syariah	33
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Perusahaan	34
Gambar 4. 1 Laman Registrasi <i>Mobile Masalah</i>	71
Gambar 4. 2 Laman Registrasi dan Syarat Ketentuan <i>Mobile Masalah</i>	72
Gambar 4. 3 Laman log-in <i>Mobile Masalah</i>	73
Gambar 4. 4 Laman Log-in Finger Scan <i>Mobile Masalah</i>	73