

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Perbankan**

Pengertian bank menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan adalah suatu lembaga usaha yang menghimpun uang dari masyarakat umum dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat umum dalam bentuk pinjaman untuk meningkatkan taraf hidup. Bank merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa dan memiliki tiga fungsi pokok yaitu:

- a. Menerima simpanan dana masyarakat dalam berbagai bentuk
- b. Menyalurkan dana tersebut dalam bentuk kredit kepada masyarakat untuk mengembangkan usaha
- c. Melaksanakan berbagai jasa dalam kegiatan perdagangan dan pembayaran dalam negeri maupun luar negeri, serta berbagai jasa lainnya di bidang keuangan, diantaranya: *inkaso, transfer, traveler cheque, credit card, save deposit box*, jual beli surat berharga, dan lain-lain.

##### **2.1.1 Kegiatan Usaha Bank**

Bank dapat disimpulkan sebagai perusahaan yang bergerak di bidang keuangan yang setiap aktivitasnya selalu berhubungan dengan keuangan. Pihak bank memberikan insentif atau bunga untuk menarik minat nasabah agar menyimpan dan atau menabung dana di bank. Menurut Kasmir (2016) Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya adalah :

- a. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, yaitu bank sebagai tempat menyimpan uang atau masyarakat berinvestasi di bank.

- b. Menyalurkan dana kepada masyarakat, yaitu memberikan kredit berupa pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan dana
- c. Memberikan jasa-jasa perbankan lainnya, seperti pengiriman uang atau *transfer*, penagihan surat berharga dari dalam kota atau kliring, penagihan surat berharga dari luar kota maupun luar negeri atau yang biasa disebut *inkaso*, *Letter of Credit*, *Safe Deposit Box*, dan lain-lain.

### 2.1.2 Fungsi Bank

Menurut Budisantoso, (2011) fungsi utama bank adalah sebagai *financial intermediary*, secara lebih spesifik fungsi bank yaitu sebagai *agent of trust*, *agent of development*, *agent of service*. Hal tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut,:

#### a. *Agent of trust*

Dalam hal menghimpun dana dan menyalurkan dana dalam kegiatan perbankan bank memiliki dasar utama dalam menjalankan kegiatan perbankan yaitu berlandaskan kepercayaan (*trust*). Calon nasabah akan bersedia menyimpan dananya di bank apabila dilandasi unsur kepercayaan, dana yang dititipkan oleh nasabah akan dikelola dengan baik dan tidak disalahgunakan, serta bank tidak akan mengalami kebangkrutan sampai penarikan simpanan telah jatuh tempo yang sudah dijanjikan.

#### b. *Agent of development*

Sebagai suatu Lembaga keuangan yang mengarahkan dana untuk membangun perekonomian negara. Kegiatan tersebut antara lain mengajak masyarakat untuk berinvestasi, kegiatan distribusi, serta kegiatan konsumsi

barang dan jasa yang hal tersebut tidak lepas dari penggunaan media uang untuk pembangunan perekonomian masyarakat.

c. *Agent of services*

Bank memberikan layanan jasa perbankan yang beragam. Jasa keuangan yang ditawarkan antara lain: *transfer*, penarikan dana, pemberian pinjaman, *mobile banking*, dan layanan lainnya. Jasa yang ditawarkan oleh bank berkaitan erat dengan perekonomian masyarakat.

## 2.2 Pengertian *Mobile Banking*

*Mobile banking* memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi *online*. Pengertian *mobile banking* menurut (Riswandi, 2005) merupakan kegiatan transaksi perbankan yang dilakukan melalui *smartphone* gawai. Layanan ini merupakan salah satu fasilitas perbankan yang inovatif dengan menggunakan layanan unggulan perbankan atau yang biasa disebut dengan *mobile banking* maka nasabah dapat bertransaksi melalui gawai *smartphone* tanpa perlu datang ke *teller* atau ATM untuk melakukan transaksi perbankan, karena kini nasabah dapat bertransaksi melalui *smartphone* yang dapat dilakukan kapanpun, dimanapun tanpa terbatas ruang dan waktu.

Menurut Turban (2005) aplikasi *mobile banking* merupakan salah satu penerapan *mobile commerce* yang fokus terhadap permasalahan finansial perbankan sehingga memungkinkan untuk melakukan kegiatan perbankan dengan memanfaatkan perangkat seluler seperti kegiatan transaksi perbankan melalui ATM (*Automated Teller Machine*). Adapun beberapa fungsi *mobile banking* yang sangat bermanfaat dalam transaksi perbankan yaitu:

- a. Nasabah dapat melakukan cek saldo rekening
- b. Nasabah melihat mutasi transaksi keuangan
- c. *Mobile banking* menyediakan informasi tentang lokasi ATM atau cabang bank
- d. *Mobile banking* menyediakan layanan pembayaran tagihan elektronik, seperti pembayaran listrik, paket internet, TV kabel, dan lain-lain.

Nasabah dapat menggunakan *smartphone* yang terhubung dengan jaringan internet untuk menggunakan layanan perbankan. *Mobile banking* atau yang biasa disingkat dengan *m-banking* merupakan transaksi perbankan melalui ponsel pintar dengan menggunakan aplikasi *mobile banking* yang didalamnya terdapat menu yang sudah tersedia dan dapat diunduh melalui *playstore* atau *Appstore* yang sangat praktis saat digunakan karena tanpa perlu membawa atau menghitung uang tunai dan aman karena terdapat kode rahasia, selain itu juga dapat memudahkan transaksi non finansial maupun transaksi finansial karena cukup menggunakan perangkat telepon yang terhubung dengan jaringan internet dan tanpa harus datang dan mengantre ke cabang bank (*Ikhtisar Perbankan, 2017*).

Penggunaan *mobile banking* juga dapat meningkatkan pelayanan bank dan menjamin keamanan para nasabahnya, tujuan adanya *mobile banking* bagi nasabah yaitu:

- a. Memudahkan nasabah dalam bertransaksi, karena *mobile banking* dapat diakses dimana saja dan kapan saja selama perangkat telepon tersambung akses internet.

- b. Mempercepat transaksi dan hemat waktu, karena dengan menggunakan *mobile banking* maka nasabah sudah tidak perlu mengantri ke bank untuk melakukan transaksi perbankan.
- c. Menghemat biaya transportasi untuk datang ke cabang bank

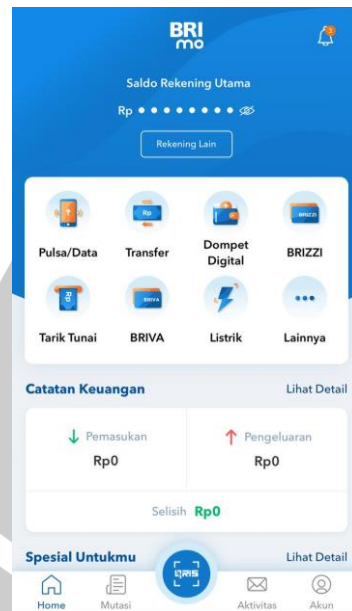
Berdasarkan informasi yang diperoleh dari *website* resmi bank BRI <https://bri.co.id/brimo> BRImo merupakan salah satu aplikasi yang dapat memenuhi semua kebutuhan perbankan. Aplikasi BRImo merupakan layanan keuangan *digital* dengan *User Interface* dan *User Experience* terbaru yang dimiliki oleh Bank BRI yang dapat memberikan kemudahan untuk nasabahnya dalam bertransaksi perbankan.

Aplikasi ini memiliki fitur *login* aplikasi menggunakan *face recognition* (identifikasi wajah) dan atau *login fingerprint* (*login* menggunakan sidik jari), *top-up* uang elektronik seperti: Gopay, LinkAja, DANA, dan lain-lain, pembayaran menggunakan fitur *QRIS*, dan fitur menarik lainnya dengan pilihan sumber dana setiap transaksi dapat menggunakan rekening giro atau tabungan.

Pengembangan aplikasi BRImo versi terbaru bertujuan untuk mempersiapkan model bisnis baru kedepan, kebiasaan baru nasabah yang sebelumnya bertransaksi melalui unit kerja BRI, kemudian bergeser ke ATM dan SMS *banking* diharapkan kedepannya nasabah dapat beralih ke BRI *mobile banking*.

Cara daftar dan aktivasi BRI *mobile banking* terbaru saat ini sangat mudah dapat dilakukan melalui aplikasi BRImo yang dapat diunduh secara gratis melalui

*playstore* atau *Appstore*. Dibawah ini merupakan tampilan menu utama pada aplikasi BRImo:



Sumber : Aplikasi BRI *Mobile Banking* Versi 2.23.0

**Gambar 2.1**  
**Tampilan Menu Utama BRI *Mobile Banking***

Terkait dengan fitur-fitur yang terdapat pada BRI *mobile banking* berbagai kemudahan yang ditawarkan dan dapat secara langsung dirasakan oleh pengguna BRImo dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Desain BRImo *User Interface* dan *User Experience* sebagai bentuk tampilan yang menyegarkan dan *modern* yang dapat menciptakan pengalaman baru dengan mengutamakan kenyamanan dan kemudahan untuk nasabah saat bertransaksi di BRImo.
- b. Fitur yang lengkap dari berbagai saluran ATM, *internet banking* BRI *web*, sms *banking*, dan untuk menjawab kebutuhan nasabah dalam bertransaksi di BRI.

- c. Pembukaan rekening baru secara *digital* atau disebut dengan *digital saving*, yaitu calon nasabah dapat membuat rekening baru melalui aplikasi BRImo.
- d. Nasabah baru maupun nasabah yang sudah terdaftar di BRI yang belum terdaftar *internet banking* BRI dapat melakukan registrasi melalui aplikasi BRImo tanpa harus ke unit kerja BRI.
- e. PFM atau *Personal Financial Management* yang dapat membantu nasabah dalam menginformasikan jumlah pengeluaran dan pemasukan keuangan yang dilakukan nasabah selama menggunakan BRI.
- f. Fitur *fast menu* yang digunakan untuk memudahkan nasabah yang telah nyaman menggunakan BRImo dengan dilengkapi fitur *quick balance* untuk mengetahui saldo rekening utama secara singkat.
- g. Cek saldo rekening yang dapat dengan mudah dilakukan dengan menggunakan aplikasi BRImo yaitu dengan mengklik ikon mata yang berada pada bagian atas tampilan menu utama *BRI mobile banking*. Fitur cek saldo rekening memudahkan nasabah untuk memantau saldo rekening sehingga apabila terdapat transaksi mencurigakan pemilik rekening dapat melaporkan ke pihak bank.
- h. Berbagai transaksi pembayaran yang dapat dilakukan melalui *mobile banking* seperti transfer, pembelian pulsa/data, pembayaran tagihan listrik, pembayaran tagihan belanja *online* atau BRIVA (*BRI Virtual Account*), *top-up e-money*, pembayaran asuransi, pembayaran cicilan, dan lain-lain. Fitur pembayaran dapat menyimpan nomor rekening atau nomor pembayaran yang sering dilakukan oleh pemilik rekening BRImo sehingga tidak perlu lagi input nomor rekening atau

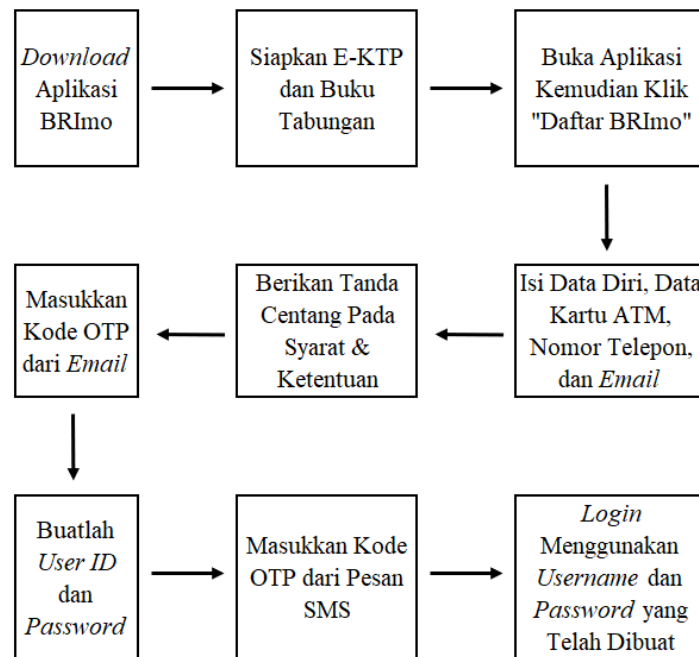
nomor pembayaran berulang untuk transaksi berikutnya. Hal tersebut karena tersimpan secara otomatis pada aplikasi *BRI mobile banking*.

- i. Mutasi rekening merupakan fitur perbankan yang dapat digunakan nasabah untuk melihat riwayat transaksi masuk dan transaksi keluar. Fitur tersebut juga terdapat pada aplikasi BRImo untuk memudahkan nasabah dalam memantau saldo rekening.

Seluruh nasabah bank BRI yang telah terdaftar di BRImo dapat menggunakan dan memanfaatkan fitur yang disediakan pada aplikasi *BRI mobile banking*. Bagi nasabah yang belum memiliki akun BRImo namun sudah terdaftar sebagai nasabah bank BRI juga dapat menggunakan BRImo dengan syarat harus mendaftarkan nomor rekening terlebih dahulu untuk aktivasi *mobile banking*. Bagi calon nasabah yang ingin memiliki rekening di BRI dapat mendaftar sebagai nasabah bank BRI secara *fully digital* atau pembuatan rekening baru tanpa datang ke kantor bank, kemudian otomatis mendapatkan *user* untuk aktivasi BRImo yang dapat digunakan untuk transaksi perbankan melalui *BRI mobile banking*.

Proses aktivasi rekening BRI ke *BRI mobile banking* atau BRImo cukup mudah dan dokumen yang diperlukan meliputi KTP, NPWP (opsional), buku tabungan, dan pulsa reguler sedikitnya lima ribu rupiah untuk penerimaan kode BRI-OTP yang dikirim melalui pesan sms pada nomor telepon yang terhubung dengan nomor rekening yang akan diaktivasi ke *BRI mobile banking*. Pesan sms BRI-OTP ini berbayar yang biayanya dibebankan kepada nasabah. Berikut adalah langkah-langkah aktivasi *BRI mobile banking* bagi nasabah yang sudah memiliki rekening di bank BRI atau dapat disebut sebagai nasabah lama:





Sumber : Hasil Pengolahan Data

**Gambar 2.2**  
**Langkah Aktivasi BRImo untuk Nasabah Lama**

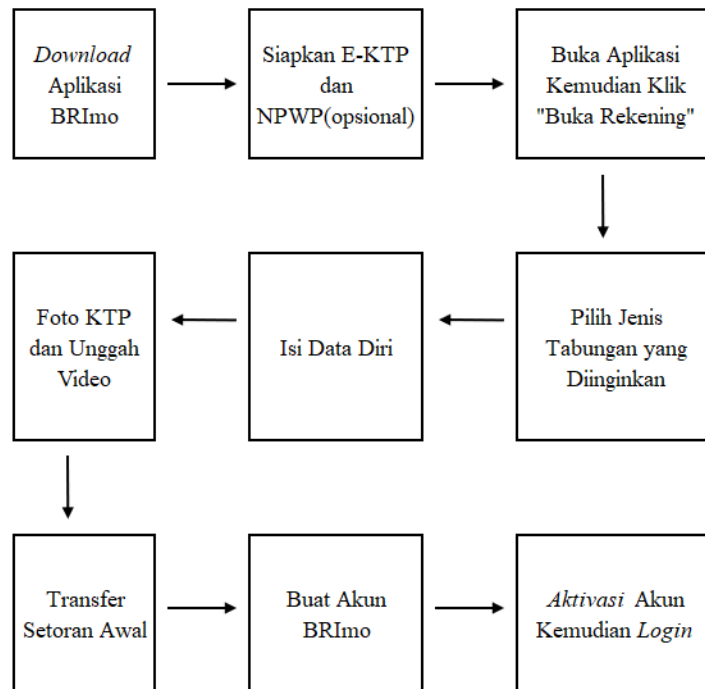
Dibawah ini adalah penjelasan mengenai alur pendaftaran aktivasi BRI *mobile banking* bagi nasabah lama:

- 1) Unduh aplikasi BRImo melalui *Playstore* atau *Appstore*
- 2) Persiapkan dokumen seperti E-KTP dan buku tabungan
- 3) Buka aplikasi dan klik “belum punya akun”, lalu karena akan mendaftar *mobile banking* pertama kali maka pilih “daftar BRImo”
- 4) Lakukan pengisian data diri, data kartu ATM, nomor telepon aktif dan *email* aktif secara lengkap dan benar kemudian klik “lanjut”
- 5) Bacalah syarat dan ketentuan dan berikan tanda centang apabila telah menyetujui persetujuan
- 6) Masukkan kode OTP (*one time password*) yang dikirim melalui email

- 7) Buatlah *user id* dan *password* untuk *login* aplikasi BRImo yang terdiri dari 8 s.d 12 karakter dengan gabungan antara huruf besar, huruf kecil, dan angka kemudian klik “lanjut”
- 8) Masukkan kode OTP yang dikirim melalui pesan SMS
- 9) Jika pendaftaran berhasil selanjutnya akan diarahkan ke menu *login*, kemudian memasukkan *username* dan *password* yang baru dibuat.

Bagi calon nasabah yang belum memiliki rekening BRI sama sekali dan ingin membuat rekening dapat membuat rekening secara *digital* melalui *digital saving* BRI yang dilakukan secara *fully digital*, pendaftarannya menggunakan mekanisme verifikasi *e-kyc* (*electronic know your customer*) dan *digital signature* (tanda tangan digital). Pendaftaran rekening baru melalui *digital saving* BRI dapat dilakukan tanpa datang ke kantor unit bank dan proses pendaftarannya kurang lebih delapan sampai sepuluh menit.

Dokumen yang diperlukan meliputi KTP, NPWP (opsional), dan proses pendaftaran rekening baru melalui *digital saving* tidak dipungut biaya apapun. Apabila pembukaan rekening berhasil nasabah akan mendapat *username* untuk akun BRImo yang dikirim melalui *email* nasabah yang terdaftar pada rekening kemudian nasabah dapat mengatur *password* sehingga otomatis terdaftar BRI *mobile banking* (BRImo) yang digunakan untuk *login* aplikasi BRImo dan dapat digunakan untuk bertransaksi. Berikut adalah langkah-langkah pendaftaran *digital saving* BRI bagi nasabah yang belum memiliki rekening BRI:



Sumber : Hasil Pengolahan Data

**Gambar 2.3**  
**Langkah Pendaftaran *Digital Saving* BRI**

Dibawah ini adalah penjelasan mengenai alur pendaftaran *digital saving* BRI:

- 1) Unduh aplikasi BRImo melalui *playstore* atau *Appstore*
- 2) Persiapkan E-KTP dan NPWP (opsional)
- 3) Buka aplikasi dan klik “buka rekening”
- 4) Terdapat penjelasan mengenai jenis tabungan dan keuntungan menabung sesuai dengan jenis tabungan kemudian pilih jenis tabungan yang diinginkan.
- 5) Mengisi data diri untuk registrasi.
- 6) Foto selfie dengan KTP dan Mengunggah video wajah untuk verifikasi *e-kyc*. (*electronic know your customer*)

- 7) Transfer setoran awal melalui BRI *virtual account* (BRIVA) untuk mengaktifkan rekening. Nominal setoran awal sesuai dengan jenis tabungan yang dipilih.
- 8) Buat akun BRImo untuk bertransaksi perbankan menjadi lebih mudah.
- 9) Lakukan aktivasi dan produk tabungan sudah bisa digunakan.

Untuk aktivasi BRImo nasabah harus memiliki pulsa reguler sedikitnya lima ribu rupiah untuk penerimaan kode OTP (*one time password*) yang dikirim melalui pesan SMS yang telah didaftarkan ke rekening tabungan nasabah, kemudian untuk pendaftaran BRI *mobile banking* dengan *digital saving* maka nasabah tidak dipungut biaya apapun dan akan otomatis diarahkan untuk pembuatan akun *mobile banking* sehingga rekening baru dan *mobile banking* tersebut dapat langsung digunakan untuk bertransaksi.

### **2.3 Pengertian Strategi Promosi**

Pengertian promosi menurut (Tjiptono, 2001) merupakan komunikasi untuk memasarkan suatu produk dengan cara menyebarkan informasi, dan mempengaruhi pasar agar membeli dan *loyal* pada produk perusahaan yang bersangkutan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa strategi promosi merupakan serangkaian aktivitas untuk memilih cara promosi yang tepat bagi suatu perusahaan untuk memasarkan produknya agar dikenal oleh khalayak besar dan dapat memajukan produknya.

Promosi dapat menjadi faktor penentu keberhasilan penjualan suatu produk karena kegiatan promosi mengarah pada pengenalan suatu produk yang akan dijual dan digunakan untuk membujuk calon konsumen atau pelanggan untuk membeli

produk yang ditawarkan. Secara umum promosi dapat dilakukan melalui lima cara, antara lain:

a. Penjualan Pribadi (*Personal Selling*)

*Personal selling* merupakan kegiatan promosi *salesperson* yaitu suatu promosi yang menggunakan keterampilan dan kemampuan komunikasi interaksi langsung dalam melakukan penjualan produk yang ditawarkan. Hal tersebut dilakukan agar calon pembeli mau melakukan proses jual beli membeli produk yang sedang ditawarkan.

b. Periklanan (*Advertising*)

Kegiatan promosi *advertising* dilakukan menggunakan pemasangan reklame. Reklame berasal dari dua suku kata yaitu kata “*re*” yang artinya berulang-ulang dan “*clamo*” yang artinya berseru, sehingga apabila digabung memiliki arti berseru berulang-ulang. Tujuannya adalah untuk menarik calon pembeli dengan memfokuskan keunggulan barang yang dijual. Advertising dilakukan dengan memasang iklan melalui berbagai media seperti: iklan televisi, radio, poster, spanduk, majalah, dll.

c. Publikasi (*Publicity*)

Publikasi merupakan kegiatan promosi berupa pemuatan di surat kabar, radio, atau televisi yang dimuat oleh wartawan media dan tidak dipungut biaya. Pengusaha biasanya mengadakan temu wawancara atau *press release* dengan wartawan kemudian beritanya akan diumumkan di media massa.

d. Promosi Penjualan (*Sales Promotion*)

Promosi penjualan merupakan kegiatan promosi meningkatkan penjualan dalam jangka pendek yang biasanya dilakukan saat terdapat *event* tertentu untuk mendorong calon konsumen agar melakukan pembelian produk. Kegiatan promosi ini dapat berbentuk festival, *bazar*, *discount*, mengadakan suatu pertunjukan untuk menarik calon pembeli, dan lain sebagainya

e. Hubungan Masyarakat (*Public Relation*)

Hubungan masyarakat bertujuan untuk membangun hubungan baik dengan masyarakat melalui publikasi yang menyenangkan, dan menumbuhkan citra yang baik pada perusahaan. Konsep ini biasanya menggunakan media seperti: siaran, iklan produk, konsultasi, dan lain-lain.

Strategi promosi adalah serangkaian aktivitas untuk melaksanakan promosi yang tepat dengan memperhatikan unsur pengaruh suatu produk bagi konsumen dan bagaimana produk tersebut dimanfaatkan, sehingga strategi ini menjadi bagian dari rencana pemasaran dari perusahaan.

Suatu perusahaan perlu menyiapkan strategi promosi yang tepat untuk memasarkan atau mengenalkan produk dan jasanya agar mendapatkan keuntungan dengan maksimal dan dapat mencapai target. Pengertian strategi promosi menurut (Sistaningrum, 2022) merupakan upaya suatu perusahaan untuk mempengaruhi *customer* agar membeli produk perusahaan tersebut. Selain untuk meningkatkan penjualan strategi promosi juga memiliki tujuan untuk hal lain, yaitu:

- a. Mempengaruhi minat konsumen dalam membeli produk
- b. Mempengaruhi keinginan konsumen untuk melakukan pemesanan berulang

- c. Memperluas pasar dengan menambah pelanggan baru
- d. Mencari konsumen yang *loyal* terhadap produk
- e. Mengalahkan pesaing yang memiliki produk dalam *segmentasi* yang sama
- f. Mengembangkan ide dan inovasi untuk meningkatkan penjualan produk
- g. Meningkatkan kuantitas dan kualitas produk

Setiap perusahaan membutuhkan strategi promosi, karena strategi promosi yang baik dilakukan dengan unsur promosi yang mengandung pemberian informasi produk, mengenalkan kelebihan produk, dan dapat memberikan pengaruh bagi calon konsumen untuk membeli dan menggunakan produk.

#### **2.4 Kendala Penggunaan *Mobile Banking***

Menurut Abdillah, Pius dan Danu Prasetya (2008) kendala merupakan penghambat atau sesuatu yang membatasi untuk mencapai suatu tujuan atau sasaran dan merupakan suatu halangan atau rintangan. Selain manfaat dan keuntungan yang dapat diperoleh oleh nasabah secara langsung saat menggunakan aplikasi *mobile banking*, namun tidak jarang terdapat nasabah yang terkendala saat menggunakan salah satu fasilitas perbankan ini. Berikut adalah kendala-kendala dalam menggunakan *mobile banking*:

- a. Kesulitan dalam mengakses *mobile banking* karena keterbatasan jaringan di daerah terpencil.
- b. Rentan terhadap kejahatan *online* seperti *phising* dan penawaran hadiah yang menggiurkan namun palsu, dan lain-lain.

- c. Rentan terdapat serangan *malware* atau *virus* sehingga untuk mengantisipasi agar hal tersebut tidak terjadi saat menggunakan aplikasi menggunakan jaringan internet yang aman dan menghindari jaringan internet publik.

