

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Model Layanan Internet Banking di Bank Mandiri Parepare

Terdapat 3 jenis dan model layanan *internet banking* yang digunakan oleh nasabah Bank Mandiri Parepare, yakni *Internet Banking* (Mandiri Internet), *Mobile Banking* (Mandiri Online) dan *SMS Banking*, berikut penjabarannya :

4.1.1 Layanan Internet Banking Bank Mandiri (Mandiri Internet)

Bank Mandiri menjalankan produk mandiri internet sebagai suatu program layanan internet berbasis internet yang menawarkan kepada nasabahnya tentang layanan transaksi melalui internet tanpa perlu mendatangi kantor pelayanan terdekat maupun ATM terdekat. Model layanan *internet banking* ini dapat digunakan oleh setiap nasabah dalam melakukan transaksi kapanpun dimanapun dan hanya menggunakan *handphone* sehingga sangat memudahkan nasabah.

Mandiri Internet adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui jaringan internet dengan menggunakan perangkat lunak *browser* pada komputer. Dapat digunakan secara *realtime* melalui akses internet selama 24 jam sehari atau 7 hari dalam seminggu.

4.1.1.1 Cara Daftar Layanan Mandiri Internet Banking

Langkah untuk mendapatkan ID atau menggunakan *mobile banking* terdapat dua opsi yang bisa dilakukan yakni melalui ATM mandiri dan melalui kantor cabang mandiri terdekat.

Terdapat hal yang menarik di dalam layanan *internet banking* yang berkaitan dengan keamanan transaksi nasabah, yakni token. Dalam *Internet banking* Bank mandiri ini terdapat istilah token yang mana token tersebut berperan untuk menambah keamanan atau lapisan pengaman untuk rekening tabungan nasabah agar mempersulit potensi bagi oknum yang berencana untuk melakukan pembobolan secara ilegal terhadap rekening nasabah.

Token yang berupa hampir mirip dengan kalkulator ini berfungsi untuk membuat *One-Time Password* ataupun dinamis setiap kali nasabah ingin melakukan transaksi sementara *login ke mobile* mandiri bisa tanpa melakukan transaksi keuangan seperti mengecek saldo dan mutasi rekening yang tak perlu menggunakan token.

Berdasarkan data mengenai tata cara pendaftaran *internet banking* mandiri, dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Untuk nasabah yang ingin melakukan registrasi melalui mesin ATM mandiri, nasabah harus memilih menu registrasi *e-banking* kemudian mengikuti instruksi yang diberikan di layar ATM Bank Mandiri dan membuat akses kode. Kode akses dibuat dengan menggunakan 16 digit angka yang tertera di kartu debit mandiri nasabah. Setelah mendaftarkan kode akses di ATM Mandiri, nasabah harus segera ke kantor Mandiri untuk mendapatkan token yaitu dengan cara mengisi formulir aplikasi token dan mengikuti instruksi yang tercantum dalam format pengisian dan penggunaan token.
2. Cara kedua yakni nasabah juga bisa datang langsung ke kantor Bank Mandiri, lalu kemudian nasabah akan diarahkan untuk mengisi formulir registrasi *e-banking* di kantor cabang tersebut. Setelah mendapat email dari pihak Bank berupa kode akses, maka selanjutnya nasabah harus mengambil token di kantor Bank Mandiri yang bersangkutan dan mengaktifkan token.

Layanan *internet banking* pada Bank Mandiri memiliki manfaat yang sangat banyak bagi setiap nasabah untuk berbagai macam keperluan. Selain data yang diuraikan di atas, juga terdapat beberapa hasil wawancara dengan nasabah pengguna layanan *internet banking* yang turut memberikan tanggapan terkait keuntungan yang diperoleh dari penggunaan layanan *internet banking* pada Bank Mandiri. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Yayan selaku nasabah pengguna layanan *internet banking* Bank Mandiri :

Internet banking tampilannya lebih lengkap dan sesuai dengan kebutuhan saya sedangkan *mobile banking* itu cukup simpel. intinya *internet banking* lebih praktis

dan bisa dipakai di mana saja yang penting ada internet dan juga banyak fitur-fitur yang memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi pembayaran.¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Yayan selaku nasabah, mengungkapkan bahwa yang menjadi pembeda antara *internet banking* dengan *mobile banking* karena *internet banking* memiliki tampilan yang lebih lengkap dan fitur yang lebih banyak dibandingkan dengan *mobile banking*, menurut Bapak Yayan bahwa *mobile banking* tersebut cukup *simple* dan ada beberapa fitur yang tidak ada atau tidak ditemukan di dalam *internet banking* namun pada dasarnya fungsi utama antara *internet banking* maupun *mobile banking* memiliki kesamaan.

Terkait kelebihan dan manfaat yang diberikan oleh layanan *internet banking* serta mengetahui fitur-fitur yang paling sering digunakan nasabah dalam aktivitas sehari-hari beberapa nasabah Bank Mandiri Parepare menguraikan tanggapannya, seperti yang dijelaskan oleh Ibu Marini B. bahwa gaji bulanan yang diterimanya setiap bulan disalurkan melalui Bank Mandiri sehingga utamanya, beliau menggunakan *Internet banking* untuk mengecek saldo rekening secara berkala.

Tanggapan lain dijelaskan oleh saudari Indah Sari yaitu *internet banking* menunjang aktivitas sehari-hari menjadi lebih mudah karena untuk membayar tagihan listrik, telepon dan lain-lain dapat dilakukan secara cepat dan mudah serta dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Hal senada diungkapkan Ibu Hani sebagai pengguna layanan *internet banking* Bank Mandiri :

Saya lebih cenderung menyukai *Internet banking* karena alasan itu tadi fiturnya lebih lengkap dan kemudian *internet banking* lebih cepat dan lebih lengkap bisa digunakan kapanpun dan dimanapun.²

Berdasarkan hasil wawancara di atas Ibu Hani selaku nasabah pada Bank Mandiri mengungkapkan bahwa *mobile banking* memiliki fitur-fitur yang lebih sedikit apabila

¹Yayan Setiawan, Pengguna Internet Banking Bank Mandiri, Wawancara Penelitian di Kota Parepare, 14 Januari 2020.

²Hani, Pengguna Internet Banking Bank Mandiri, Wawancara Penelitian di Kota Parepare, 8 Februari 2020.

dibandingkan dengan *internet banking*, kemudian *mobile banking* hanya bisa diakses di *handphone* sedangkan *internet banking* bisa diakses di komputer, laptop, tablet maupun *handphone*. Selain itu fitur yang terdapat di dalam *mobile banking* lebih terbatas dibandingkan dengan fitur yang terdapat di dalam *internet banking*. Sama halnya dengan Saudari Izzah, mengungkapkan bahwa layanan *internet banking* sangat praktis bagi pengguna jasa perbankan, berikut hasil wawancaranya :

Kalau *internet banking* lebih praktis atau memudahkan nasabah bertransaksi kemudian bisa di akses 24 jam yang penting terdapat koneksi internet bisa juga digunakan di laptop.³

Dari uraian di atas dapat dipahami bahwa keuntungan layanan *internet banking* selain dari praktis, aman dan efisien juga sangat fleksibel dalam penggunaannya yakni dapat digunakan di berbagai alat komunikasi seperti PC, Laptop, Tablet, iOS, Android selama terhubung dengan jaringan internet.

4.1.2 Layanan Mobile Banking Bank Mandiri (Mandiri Online)

Mandiri online adalah layanan *internet banking* Bank Mandiri yang juga tersedia dalam versi aplikasi *mobile*. Layanan *internet banking* pada Bank Mandiri yang disebut sebagai *mandiri online* adalah sebuah *platform* Bank Mandiri yang menyediakan layanan transaksi berbasis daring dengan ketentuan sebagai berikut :

4.1.2.1 Cara Daftar dan Aktivasi

1. Terdaftar sebagai nasabah mandiri tabungan.
2. Membawa kartu identitas dan mengunjungi cabang Bank Mandiri terdekat untuk membuka mandiri tabungan atau dapat membuka rekening tabungan secara *online* melalui *website* resmi Bank Mandiri.
3. Memiliki kartu mandiri debit
4. Mengaktifkan fitur SMS Finansial dan memiliki MPIN.

³Izzah, Pengguna Internet Banking Bank Mandiri, Wawancara Penelitian di Kota Parepare, 15 Februari 2020.

- a. Jika nasabah membuka rekening tabungan secara *online* melalui join.bankmandiri.co.id, maka SMS banking finansial Anda sudah aktif dan Anda sudah memiliki MPIN.
- b. Hubungi Mandiri *Call* 14000 atau kunjungi cabang terdekat untuk mengetahui status SMS Finansial Anda.
- c. Aktifkan SMS Finansial dan buat 6 digit MPIN di cabang Bank Mandiri terdekat dengan membawa kartu identitas, kartu debit dan buku mandiri tabungan.⁴

4.1.2.2 Syarat Nomor dan Perangkat yang Digunakan

1. Bank Mandiri didukung oleh operator: Telkomsel, Indosat, XL, Smartfren dan 3 (Tri).
2. Pastikan pulsa mencukupi. Aplikasi *Mandiri Online* akan mengirimkan SMS untuk memverifikasi nomor. Biaya akan dibebankan kepada penerima.
3. Spesifikasi minimum OS *smartphone* untuk *Mandiri Online*:
 - a. Android: minimal lolipop 5.1
 - b. iOS: versi 8 ke atas.⁵

4.1.2.3 Keunggulan Mandiri Online

1. Satu akun untuk akses seluruh rekening. Dengan satu akses, nasabah dapat merasakan kemudahan dan kenyamanan dalam mendapatkan informasi seluruh produk perbankan yang dimiliki, baik rekening simpanan (tabungan, deposito), kartu kredit (termasuk kartu kredit suplemen/tambahan) maupun rekening pinjaman.
2. Transaksi Bayar, Beli dan *Top Up* dalam satu aplikasi. Kemudahan transaksi bayar dan beli di mana pun dan kapan pun. Pembelian pulsa telepon genggam, pembelian paket data, *top up* uang elektronik, *top upe-wallet*, pembayaran berbagai macam tagihan bulanan (listrik, telepon, air, dll), *e-commerce*, bayar tagihan kartu kredit, bayar

⁴Bank Mandiri, Cara Daftar dan Aktivasi, *Website Resmi*<https://www.bankmandiri.co.id/mandiri-online/cara-daftar-dan-aktivasi> (diakses pada 11 Juni 2020)

⁵Bank Mandiri, Cara Daftar dan Aktivasi, *Website Resmi*<https://www.bankmandiri.co.id/mandiri-online/cara-daftar-dan-aktivasi> (diakses pada 11 Juni 2020)

angsuran, bayar sekolah, serta jenis pembayaran dan pembelian lainnya di lebih dari 1.800 mitra.

3. Cek Saldo dan *History* Transaksi. Nasabah Cek saldo, *history* transaksi sampai dengan 6 bulan ke belakang, *download* mutasi rekening dan cek *history* transaksi kartu kredit (utama dan tambahan).
4. Transfer, transaksi transfer antar rekening dengan mudah baik ke rekening Bank Mandiri maupun ke rekening Bank lain.
5. Buka Rekening Baru, buka deposito dan tabungan rencana secara *online* tanpa perlu ke cabang.
6. *Biometric Login*, semakin mudah dan praktis mengakses mandiri *online* Anda hanya dengan fitur *biometric login* menggunakan *finger print* ataupun *face recognition* (fitur menyesuaikan dengan kemampuan perangkat).
7. Keamanan dengan menggunakan *2-Factor Authentication (2FA)* dengan *username* dan *password*, beserta MPIN untuk bertransaksi. Dilengkapi Teknologi otentikasi transaksi yang memberikan keamanan dan kenyamanan melalui fitur *mobile app approval*, yaitu *approval* transaksi melalui aplikasi mandiri *online* (untuk transaksi yang dilakukan melalui mandiri *online Web*).⁶

4.1.2.4 Fitur-fitur Mobile Banking Bank Mandiri

1. Transfer Uang antar Bank, transfer ke sesama Bank Mandiri maupun ke bank lain langsung dari Mandiri *Online*.
2. Pembelian dan Pembayaran, beli pulsa dan token PLN, bayar tagihan HP, listrik, *e-commerce*, maupun kartu kredit, dapat dilakukan di mana pun secara *real-time*.
3. Top-up Saldo, isi ulang mandiri *e-money*, LinkAja, GO-PAY, OVO, M-Tix, dan uang elektronik lainnya, langsung dari Mandiri *Online*.⁷

⁶Bank Mandiri, Cara Daftar dan Aktivasi, *Website Resmi* <https://www.bankmandiri.co.id/mandiri-online/cara-daftar-dan-aktivasi> (diakses pada 11 Juni 2020)

⁷Bank Mandiri, Mandiri *Online*, *Website Resmi* <https://www.bankmandiri.co.id/mandiri-online> (diakses pada 11 Juni 2020)

Layanan *mobile banking* pada Bank Mandiri berupa Mandiri *online* yang berbasis aplikasi memiliki manfaat yang sangat banyak bagi setiap nasabah layaknya Mandiri Internet untuk berbagai keperluan nasabah. Selain data yang diuraikan di atas, juga terdapat beberapa hasil wawancara dengan nasabah pengguna layanan *internet banking* yang memberikan tanggapan terkait keuntungan yang diperoleh dari penggunaan layanan *mobile banking* pada Bank Mandiri. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Dheon selaku nasabah pengguna layanan *mobile banking* Bank Mandiri :

Keuntungan dari *mobile banking* ini adalah *mobile banking* lebih praktis dan merasa lebih aman karena tidak melalui aplikasi *browser* sehingga memungkinkan bagi pengguna lebih aman dari tindakan *hacker* atau semacamnya.⁸

Senada dengan ungkapan Saudari Ipha selaku nasabah pengguna layanan *mobile banking* Bank Mandiri. Berikut hasil wawancaranya:

Keuntungan *mobile banking* yakni ketika sudah ada aplikasinya di handphone maka kita hanya tinggal *login* dan memasukkan *password*, sedangkan untuk *internet banking* saya belum pernah menggunakan sebelumnya namun secara umum pasti menggunakan *browser* yang ada di *google*.⁹

Informasi lain didapatkan dari wawancara dengan Saudari Putri Indah Sari selaku nasabah Bank Mandiri Parepare yang menjelaskan bahwa dengan adanya Mandiri Online sangat mempermudah nasabah karena transaksi-transaksi yang dilakukan sehari-hari menjadi lebih mudah, seperti dalam mengecek saldo, transfer, pembayaran dan belanja *online* bisa dilakukan melalui hp tanpa harus ke Bank atau ATM.

Layanan *internet banking* berupa *mobile banking* ini juga sudah memiliki sistem pengamanan ganda sebab di dalamnya dilindungi oleh *multi layered security system* dan token. Rekening yang bisa mengakses layanan *mobile banking* adalah semua jenis rekening Bank Mandiri baik rekening individu atau perorangan maupun rekening badan, tabungan mandiri bisnis giro perorangan dengan mata uang rupiah maupun uang asing. Selain

⁸Dheon Prasetyo, Pengguna Internet Banking Bank Mandiri, Wawancara Penelitian di Kota Parepare, 6 Februari 2020.

⁹Ipha, Pengguna Internet Banking Bank Mandiri, Wawancara Penelitian di Kota Parepare, 14 Januari 2020.

daripada itu, nasabah deposito kartu kredit dan rekening pinjaman perorangan Bank mandiri pun bisa menggunakan layanan *mobile banking*.

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa nasabah mendapatkan berbagai macam keuntungan dengan menggunakan *internet banking* Bank Mandiri. Nasabah menilai bahwa eksistensi atau keberadaan *internet banking* saat ini dapat memberikan kenyamanan di dalam melakukan transaksi dan juga proses transaksi bisa lebih praktis apabila dibandingkan dengan tanpa menggunakan *internet banking*. Nasabah juga mengungkapkan bahwa meskipun terdapat keuntungan namun resiko pembobolan nomor rekening juga cukup tinggi karena berhubungan dengan aplikasi *online* yang mana saat ini kita tahu bahwa kejahatan teknologi atau *online* sudah semakin merambah bahkan dapat melakukan pembobolan terhadap teknologi yang lebih canggih sekalipun. Maka dalam hal ini tugas dan peran besar perbankan adalah menjaga kepercayaan nasabah dengan menjamin keamanan rekening tabungan dari berbagai macam tindakan pencurian dan pembobolan rekening.

4.1.3 Layanan SMS Banking Bank Mandiri

SMS adalah transmisi pesan pendek yang dapat dikirim dan atau diterima melalui telepon selular serta dapat dilihat melalui layar ponsel. *SMS banking* pada dasarnya digunakan oleh nasabah agar mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi tanpa melalui *teller* atau ATM. Dengan menggunakan *SMS banking*, nasabah bisa melakukan transaksi seperti cek saldo, membayar tagihan listrik, membeli pulsa, transfer, dan sebagainya hanya dengan melalui SMS di ponsel.

Berikut ketentuan-ketentuan dan kelebihan *SMS banking*:

4.1.3.1 Jenis Transaksi

1. Transfer dana
 - a. Transfer antar rekening Bank Mandiri
 - b. Transfer antar Bank
2. Cek Saldo

- a. Saldo rekening tabungan ,
- b. rekening valas dan
- c. pinjaman.

3. Informasi

- a. Informasi tagihan Mandiri Visa
- b. 5 transaksi terakhir rekening
- c. Suku bunga Deposito, suku bunga Tabungan dan kurs valuta asing

4. Pembayaran dan Pembelian

- a. Pembayaran tagihan Mandiri VISA, Telkom, Telkom Flexi, KartuHALO, Matrix, Xplor, Fren, Esia, StarONE, Garuda, Air Efata, Air Asia, Adam Air, Merpati Air, Riau Air, Travel Agent , PLN, PBB, Kompas, XL Kita, IndosatNET, CBN Internet, Kabel Vision, Indo Vision, Multiartha, AXA Mandiri, Bina Sarana Informatika, Perbanas Jakarta, Amikom Yogya
- b. Pembelian voucher isi ulang simPATI, IM3 Smart, Mentari , XL bebas, Flexi Trendy, Fren dan Esia dan StarONE

5. Notifikasi SMS

- a. Pendebitan/pengkreditan di atas nilai tertentu
- b. Penolakan cek/bilyet giro
- c. Jatuh tempo rekening Deposito
- d. Saldo rekening di bawah nilai tertent

6. Perubahan PIN

4.1.3.2 Syarat Pendaftaran Layanan

1. Memiliki rekening Tabungan, rekening Giro Rupiah dan atau Deposito Rupiah Mandiri serta telah memiliki Sim Card yang dapat mengakses sms banking Bank Mandiri.

2. Untuk pendaftaran di ATM, harus memiliki kartu ATM Mandiri. Untuk pendaftaran di cabang harus menunjukkan bukti identitas diri (KTP,SIM,Paspor,KIMS) dan bukti kepemilikan rekening (Buku Tabungan, kartu ATM Mandiri).

4.1.3.3 Cara Memperoleh Layanan

1. Daftarkan nomor ponsel Anda di ATM Mandiri atau ke cabang Bank Mandiri.
2. Jika mendaftar di ATM Mandiri, masuk ke Menu Pendaftaran e-banking, pilih SMS Banking dan tekan Pendaftaran Mandiri SMS lalu ikuti langkah selanjutnya.
3. Setelah pendaftaran sukses, layanan SMS Banking Anda siap digunakan.

4.1.3.3 Kelebihan SMS Banking

1. Mudah dan Fleksibel, ketik SMS atau Pilih Menu Dengan mengetikkan kode transaksi yang dibutuhkan, jawaban akan diterima dalam bentuk SMS juga atau transaksi dapat dilakukan dengan SIM *Micro browser Mobile Banking* memilih menu pada ponsel.
2. Lebih Efisien, biaya transaksi sebesar biaya SMS + Rp500. Untuk notifikasi SMS sebesar Rp500.
3. Memakai semua jenis SIM Card, apapun jenis SIM Card yang Anda miliki, transaksi perbankan dapat Anda lakukan.¹⁰

Selain data yang diuraikan di atas, juga terdapat hasil wawancara dengan nasabah pengguna layanan SMS *banking* yang memberikan tanggapan terkait keuntungan yang diperoleh dari penggunaan layanan SMS *banking* pada Bank Mandiri. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Dheon selaku nasabah pengguna layanan SMS *banking* Bank Mandiri:

SMS *banking* saya hanya gunakan untuk sekedar notifikasi ketika ada transaksi yang masuk atau keluar.¹¹

¹⁰Bank Mandiri, Cara Daftar dan Aktivasi, *Website Resmi*<https://www.bankmandiri.co.id/mandiri-online/cara-daftar-dan-aktivasi> (diakses pada 11 Juni 2020)

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah diatas mengemukakan bahwa SMS *banking* ini dapat digunakan oleh nasabah sebagai alat pemberitahuan yang dapat mengirimkan notifikasi apabila terdapat tindakan yang berhubungan dengan transaksi rekening yang sudah disinkronkan dengan nomor ponsel.

SMS *banking* merupakan salah satu fitur layanan transaksi di dalam perbankan yang ditawarkan kepada nasabah di dalam bentuk SMS atau pesan singkat apabila nasabah hendak melakukan transaksi baik transaksi pengiriman ataupun transaksi penerimaan dana. SMS *banking* ini mampu memperlihatkan riwayat transaksi atau pun mengirimkan pesan berisi pemberitahuan apabila terdapat tindakan yang berkaitan dengan nomor rekening bank yang telah disinkronkan dengan nomor *handphone* pemilik rekening.

4.1.4 Perbedaan Internet Banking, Mobile Banking dan SMS Banking

Untuk mengakses mandiri internet nasabah, dapat mengaksesnya melalui [link yang](#) telah disediakan oleh Bank Mandiri [dengan](#) memasukkan *User ID* dan PIN (*Personal Identification Number*). Sementara mandiri online ini merupakan bentuk lain dari aplikasi mandiri mobile yang di dalamnya terdiri dari 8 fitur diantaranya;

1. *Kontrol penuh finansial yaitu memungkinkan nasabah memiliki kemampuan mengendalikan keuangan, sehingga nasabah dapat mengatur tabungan dan investasi.*
2. *Transaksi finansial yaitu transaksi yang berkaitan dengan keuangan yang memungkinkan nasabah dapat melakukan transfer, top up, beli pulsa, pembayaran tagihan kartu kredit dan pembayaran biller lainnya.*
3. *Top up atau isi ulang yang dapat dilakukan melalui e- Cash , e-Money, Go-Pay, M-Tix, dan uang elektronik lain.*
4. *Transfer uang antar bank yaitu memungkinkan nasabah melakukan pengiriman uang antar rekening bank.*

¹¹Dheon Prasetyo, Pengguna Internet Banking Bank Mandiri, Wawancara Penelitian di Kota Parepare, 6 Februari 2020.

5. *Histori transaksi yaitu menampilkan catatan transaksi nasabah secara lengkap diantaranya cek saldo, catatatan transaksi tabungan dan kartu kredit, dan cek mutasi rekening.*
6. *Membuka deposito dan tabungan yaitu memungkinkan nasabah dapat membuka rekening baik itu rekening deposito (berjangka) maupun tabungan.*
7. *Memungkinkan nasabah dapat mengakses web dan aplikasi yang terintegrasi.*
8. *Sistem keamanan berlapis yaitu memungkinkan nasabah mengakses dan bertransi dengan aman karenan telah dilengkapi dengan system keamanan yang berlapis.*

Berikut hasil wawancara dengan Bapak Dheon selaku nasabah pengguna layanan *internet banking* Bank Mandiri:

Internet banking sama dengan *mobile banking*. Suatu bank tertentu atau secara keseluruhan yang saya gunakan ini kalau secara keseluruhan menurut saya *mobile banking* untuk yang mobilitasnya tinggi karena praktis tanpa perlu *login* via *browser* karena beberapa *mobile banking* sudah mendukung fitur yang tersedia di *handphone* pengguna untuk loginnya seperti sidik jari atau *face id*. Sedangkan untuk *internet banking* setelah beberapa kasus saya agak ragu karena terjadinya pencurian data pengguna via *browser* yang digunakan oleh pengguna. Intinya *mobile banking* lebih praktis karena cuman perlu aplikasi via *handphone* pengguna sedangkan *internet banking* wajib via *browser* komputer atau *handphone* dan cukup ribet untuk *login*.¹²

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah di atas mengemukakan pendapat bahwa *internet banking* itu pada dasarnya memiliki kesamaan dengan *mobile banking* yakni sama-sama merupakan fitur layanan perbankan sistem *online* yang bisa diaplikasikan dengan menggunakan *handphone*, namun meskipun begitu, tetap memiliki perbedaan diantara keduanya. Menurut Bapak Dheon di atas bahwa *internet banking* memiliki fitur yang lebih lengkap apabila dikomparasikan dengan *mobile banking*.

Internet banking rentan daripada *mobile banking* terhadap tindakan *hacker* atau pembobolan rekening sebab berhubungan langsung dengan *browser*. Sedangkan *mobile*

¹²Dheon Prasetyo, Pengguna Internet Banking Bank Mandiri, Wawancara Penelitian di Kota Parepare, 6 Februari 2020.

banking bisa diakses melalui aplikasi *mobile banking* Bank Mandiri yang mana secara teknis bisa nasabah unduh di *playstore*. Jadi dibalik fitur yang lengkap ditawarkan oleh *internet banking* bisa dikatakan bahwa memiliki risiko pembobolan yang cukup rentan oleh para pelaku kejahatan internet atau *cyber crime* dibandingkan dengan aplikasi *mobile banking* yang bisa diunduh langsung di *playstore*. Di sisi lain terdapat *SMS banking* yang juga praktis namun biaya yang dibebankan cukup mahal setiap transaksi. Hal ini diungkapkan oleh narasumber sebagai berikut:

SMS banking Saya hanya gunakan untuk sekedar notifikasi ketika ada transaksi yang masuk atau keluar kalau untuk bertransaksi tidak saya gunakan karena merasa kurang praktis dan biaya pulsa yang dibebani pada transaksi lumayan mahal.¹³

Meskipun *SMS banking* ini cukup praktis, sebab bisa digunakan dirumah dan kapan saja tanpa perlu ke ATM atau di *outlet* pelayanan perbankan terdekat namun sejak eksistensi *internet banking* dan *mobile banking* ada, perlahan *SMS banking* banyak ditinggalkan oleh para pengguna layanan transaksi perbankan. Hal ini disebabkan karena *SMS banking* dinilai cukup mahal oleh beberapa nasabah pengguna.

Aplikasi *internet banking* yang didalamnya termuat *Internet banking*, *mobile banking* dan *SMS banking* pada umumnya memiliki kesamaan, sebagaimana yang telah dijelaskan pada pembahasan sebelumnya, namun secara khusus *internet banking* memiliki keunggulan yang cukup praktis dibandingkan dengan *SMS banking* sehingga membuat nasabah lebih nyaman didalam menggunakan bank sebagai media. Berikut hasil wawancara dengan Saudari Ipha selaku pengguna layanan *internet banking* Bank Mandiri:

Pada dasarnya *mobile banking*, *internet banking* dan *SMS banking* sama saja yakni merupakan layanan yang bisa diakses melalui *handphone* namun secara mendasar *mobile banking* menggunakan aplikasi yang bisa diunduh melalui *playstore* dan *internet banking* tidak menggunakan aplikasi tersebut yakni dapat diakses melalui

¹³Dheon Prasetyo, Pengguna Internet Banking Bank Mandiri, Wawancara Penelitian di Kota Parepare, 6 Februari 2020.

browser di internet sedangkan *SMS banking* menggunakan SMS yang diakses di telepon seluler.¹⁴

Hasil wawancara dengan Saudari Ipha sebagai nasabah yang sekaligus pengguna layanan *internet banking* pada Bank Mandiri mengungkapkan bahwa pada dasarnya *internet banking* dan *mobile banking* begitupun dengan *SMS banking* memiliki kesamaan yang juga dapat membantu efisiensi dan kenyamanan melakukan transaksi dengan menggunakan jasa perbankan. Secara spesifik *Internet banking* bisa diakses di *handphone* yang hanya melalui *browser* sedangkan *mobile banking* diakses hanya melalui aplikasi yang diunduh serta *SMS banking* diakses hanya melalui pesan singkat di ponsel. Lebih lanjut Saudari Ipha selaku pengguna layanan *internet banking* Bank Mandiri mengemukakan:

Mobile banking, ketika sudah ada aplikasinya di *handphone* maka kita hanya tinggal *login* dan memasukkan *password*, sedangkan untuk *internet banking* saya belum pernah menggunakan sebelumnya namun secara umum pasti menggunakan *browser* yang ada di google.¹⁵

Internet banking ataupun *mobile banking* membutuhkan kuota data internet untuk mengaksesnya sedangkan *SMS banking* hanya membutuhkan pulsa seluler. Keuntungan yang bisa didapatkan dengan menggunakan *mobile banking* yakni aksesnya yang lebih cepat dan mudah karena aplikasi yang sudah di *download* dan memasukkan *password* sebagai langkah pengamanan lebih lanjut terhadap rekening tabungan nasabah yang ada di bank. Jelas ini lebih efisien dibandingkan *Internet banking* sebab *internet banking* memungkinan pengguna untuk terlebih dahulu masuk ke dalam *browser* kemudian mencari *link mobile banking* Bank mandiri kemudian *login*. Berikut hasil wawancara dengan Ibu Lili sebagai nasabah Bank Mandiri:

Kalau menurutku *internet banking* agak ribet karena lewat *web* biasanya tapi kalau *mobile banking* lewat aplikasi, nah di aplikasi sebenarnya toh ada mi juga

¹⁴Ipha, Pengguna Internet Banking Bank Mandiri, Wawancara Penelitian di Kota Parepare, 14 Januari 2020.

¹⁵Ipha, Pengguna Internet Banking Bank Mandiri, Wawancara Penelitian di Kota Parepare, 14 Januari 2020.

didalamnya *internet banking*nya untuk gunakan cuma kasih masuk pin saja. Tapi kalau *mobile banking* ada *username* dan sudah dibuat di *internet banking* sebelumnya sama sandi jadi lebih aman kalau menurut saya. Kalau *internet banking* bisa diakses di laptop juga di HP tapi kalau *mobile banking* harus ada aplikasinya. Jadi menurut saya lebih unggul *mobile banking*.¹⁶

Internet banking dan *mobile banking* merupakan layanan yang sama-sama membutuhkan internet untuk mengaksesnya sehingga hanya membutuhkan kuota data internet nasabah mampu mengaksesnya. *Internet banking* sangat praktis digunakan oleh nasabah di mana nasabah bisa mengakses layanan tersebut selama 24x7 atau setiap hari dan kapanpun. *Internet banking* juga tidak terbatas oleh tempat yakni nasabah bisa mengakses di manapun yang penting memiliki akses internet yang baik dan mumpuni untuk melakukan transaksi dengan menggunakan *internet banking*.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak Yayan sebagai nasabah Bank Mandiri:

Yang membedakan antara *internet banking* dengan *mobile banking* karena *internet banking* tampilannya lebih lengkap dan sesuai dengan kebutuhan saya sedangkan *mobile banking* itu cukup simpel. intinya *internet banking* lebih praktis dan bisa dipakai di mana saja yang penting ada internet dan juga banyak fitur-fitur yang memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi pembayaran dibandingkan dengan *mobile banking* yang masih minim dalam segi fitur-fitur pilihan di dalamnya namun kegunaannya masih sama.¹⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Yayan selaku nasabah diatas mengungkapkan bahwa yang menjadi pembeda antara *internet banking* dengan *mobile banking* adalah *internet banking* memiliki tampilan yang lebih lengkap dan fitur yang lebih banyak dibandingkan dengan *mobile banking*, menurut Bapak Yayan bahwa *mobile banking* tersebut cukup *simple* dan ada beberapa fitur yang tidak ada atau tidak ditemukan di dalam *mobile banking* namun pada dasarnya fungsi utama antara *internet banking* maupun *mobile banking* memiliki kesamaan.

¹⁶Lili Cahyani, Pengguna Internet Banking Bank Mandiri, Wawancara Penelitian di Kota Parepare, 18 Januari 2020.

¹⁷Yayan Setiawan, Pengguna Internet Banking Bank Mandiri, Wawancara Penelitian di Kota Parepare, 18 Januari 2020.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak Heru sebagai nasabah Bank Mandiri :

Kalau *mobile banking* dia bisa menggunakan sambungan internet melalui aplikasinya pada dasarnya *internet banking* dan *mobile banking* itu sama saja tetapi yang membedakan dalam hal ini adalah fiturnya. Fitur yang terdapat di dalam *internet banking* masih lebih komplisit sedangkan fitur yang terdapat di dalam *mobile banking* masih *simple*. Misalnya ketika kita melakukan pengecekan riwayat transaksi untuk di *mobile banking* hanya maksimal 5 riwayat transaksi sedangkan di *internet banking* dia bisa melihat *history* transaksi dalam satu bulan penuh. Kemudian *internet banking* juga hanya bisa diakses dan digunakan menggunakan *web browser* dan itupun membutuhkan token saat ingin bertransaksi. sedangkan *mobile banking* bisa diakses melalui aplikasinya sendiri. Intinya *internet banking* lebih lengkap dan *mobile banking* lebih praktis.¹⁸

Senada dengan hasil wawancara dengan Ibu Hani berikut:

Mobile banking fitur-fiturnya memang lebih sedikit dibandingkan *internet banking* kemudian *mobile banking* cuman bisa di *handphone* dan *internet banking* bisa di PC laptop tablet. Saya lebih cenderung menyukai *Internet banking* karena alasan itu tadi fiturnya lebih lengkap dan kemudian *internet banking* lebih cepat dan lebih lengkap bisa digunakan kapanpun dan dimanapun.¹⁹

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Hani selaku nasabah pada Bank Mandiri mengungkapkan bahwa *mobile banking* memiliki fitur-fitur yang lebih sedikit apabila dibandingkan dengan *internet banking*, kemudian *mobile banking* hanya bisa diakses di *handphone* sedangkan *internet banking* bisa diakses di komputer, laptop, tablet maupun *handphone*. Selain itu fitur yang terdapat di dalam *mobile banking* lebih terbatas dibandingkan dengan fitur yang terdapat di dalam *internet banking*. *Internet banking* memiliki fitur yang cukup lengkap dan efektif hanya saja dalam hal melakukan transaksi tentu lebih efektif menggunakan *mobile banking*.

Perbedaan mendasar *internet banking*, *mobile banking* dan *SMS banking* adalah untuk mengakses *internet banking*, pengguna harus *login* menggunakan *browser* dan bisa menggunakan berbagai macam perangkat yang mendukung jaringan internet. *Mobile banking* hanya bisa diakses melalui aplikasi Mandiri *Online* yang diunduh melalui

¹⁸Heru, Pengguna Internet Banking Bank Mandiri, Wawancara Penelitian di Kota Parepare, 11 Februari 2020.

¹⁹Hani, Pengguna Internet Banking Bank Mandiri, Wawancara Penelitian di Kota Parepare, 8 Februari 2020.

playstore Android maupun iOS, sedangkan *SMS banking* bisa diakses dengan menggunakan fitur SMS yang terdapat di setiap ponsel. Secara sederhana dapat dipahami bahwa perbedaan mendasar antara *internet banking*, *mobile banking* dan *SMS banking* terletak pada selera dan preferensi masing-masing pengguna. Preferensi di setiap pengguna layanan *internet banking* memiliki tingkatan yang berbeda-beda, hal ini mengacu kepada kenyamanan dan keamanan yang dirasakan oleh setiap pengguna layanan *internet banking*.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa nasabah pengguna layanan *internet banking*, maka dapat dipahami bahwa yang paling dominan digunakan antara *mobile banking*, *internet banking* dan *SMS banking* adalah *mobile banking*, hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa alasan berikut :

1. *Mobile banking* lebih efisien
2. *Mobile banking* lebih mudah digunakan tanpa perlu log in di *browser*
3. Fitur-fitur yang mumpuni untuk berbagai kebutuhan
4. Melalui aplikasi yang mudah ditemukan oleh nasabah.

4.2 Preferensi Nasabah Bank Mandiri Parepare terhadap Layanan Internet Banking

4.2.1 Awareness/Kesadaran Nasabah Bank Mandiri Parepare terhadap Layanan Internet Banking

Keputusan nasabah terkait minat kepada suatu bank melalui beberapa tahap. Untuk memilih suatu bentuk pelayanan yang terbaik berawal dari kesadaran nasabah, berikut Hasil wawancara dengan Saudari Izzah:

Mengapa Saya memutuskan untuk menggunakan layanan *internet banking* ini itu pada awalnya karena saya berprofesi sebagai penjual *online* akhirnya saya menyadari bahwa datang ke *outlet* pelayanan Bank mandiri atau menggunakan ATM terdekat itu membutuhkan waktu yang banyak terlebih lagi saya memiliki banyak sekali kesibukan sehingga dapat memperlambat akses jual-beli saya. Dari situ saya kemudian berpikir bagaimana kalau saya menggunakan layanan *internet banking* yang ada. Disitu saya juga tahu bahwa layanan *internet internet banking* Bank mandiri ini sudah berjalan dan sudah massif digunakan oleh nasabah pada umumnya, akhirnya saya mencoba untuk mendaftar *Internet banking* pada Bank

Mandiri yang terdekat. Dan pengalaman saya membuktikan bahwa layanan *internet banking* ini cukup mudah murah aman dan dan tidak memakan waktu dan layanan ini juga bisa diakses dimanapun meskipun saya hanya tinggal di rumah saja.²⁰

Berdasarkan informasi yang diberikan melalui metode wawancara di atas, narasumber selaku nasabah pada Bank Mandiri mengemukakan bahwa ia menggunakan *internet banking* itu karena alasan lebih hemat dari metode sebelumnya. Yang mana ia menggunakan metode *SMS banking* yang justru lebih mahal dibandingkan dengan *internet banking* ataupun *mobile banking* sehingga dengannya beralih dengan menggunakan *internet banking* sistem *online* tersebut. Berawal dari kesadaran akan pentingnya suatu layanan untuk memudahkan pekerjaan, hingga akhirnya Saudari Izzah memutuskan untuk mencoba menggunakan layanan *internet banking*. Hal senada juga diungkapkan Saudara Heru :

Sebenarnya saya sudah tahu *internet banking* ini sudah sejak lama namun karena saya merasa bahwa pekerjaan saya ini lebih membutuhkan transaksi cepat sehingga saya menyadari bahwa sepertinya *internet banking* ini harus ada di *handphone* saya. akhirnya pada saat itu juga saya datang ke Bank Mandiri untuk mendaftarkan rekening saya sehingga bisa diakses melalui *handphone*. Dari situ kemudian saya mulai mencoba untuk mempelajari fitur-fiturnya hingga saat ini saya masih sering menggunakannya untuk melakukan transfer uang pembayaran BPJS listrik tagihan-tagihan dan lain-lain. Jadi dari situ saya kemudian menyadari bahwa ternyata layanan *internet banking* ini sangat bagus untuk digunakan oleh semua kalangan apalagi saat ini ini kita masih dihantui rasa was-was dan takut untuk keluar rumah karena wabah virus Corona yang membuat kita takut keluar rumah. Akhirnya berangkat dari pada kesadaran tersebut ya saat ini lebih terbantu dengan adanya layanan *internet banking* ini karena bisa diakses kapan saja dan dimana saja.²¹

Keputusan untuk menggunakan layanan jasa perbankan dengan sistem *daring online* ini tidak terlepas dari acuan kebermanfaatannya yang bisa diambil oleh sebagian nasabah ketika nasabah sudah mulai membutuhkan maka tentu nasabah akan mulai untuk mencari informasi lalu kemudian membandingkan hingga kemudian melakukan pilihan untuk menggunakan layanan jasa perbankan yang ia kehendaki. Dan tentunya pilihan

²⁰Izzah, Pengguna Internet Banking Bank Mandiri, Wawancara Penelitian di Kota Parepare, 15 Februari 2020.

²¹Heru, Pengguna Internet Banking Bank Mandiri, Wawancara Penelitian di Kota Parepare, 11 Februari 2020.

tersebut atau keputusan tersebut mengacu kepada manfaat dan mutu dari pada sistem pelayanan yang ditawarkan oleh berbagai perbankan. Hasil wawancara dengan Saudari Izzah yakni sebagai berikut:

Sejak saya menyadari bahwa sepertinya penting ada *internet banking* untuk lebih memudahkan saya di dalam melakukan pekerjaan seperti transfer dana, dan saya sudah menggunakan *internet banking* Bank Mandiri sejak bulan 2 di tahun ini karena sebelumnya saya menggunakan *internet banking* Bank BCA itu sejak Agustus 2019.²²

Melihat dari perkembangan *internet banking* khususnya model SMS *banking* ini belakangan memang mulai hilang eksistensi di masyarakat pada umumnya. Hal ini bisa jadi dikarenakan oleh faktor mahalnya biaya yang dibutuhkan untuk mengakses SMS *banking*. Terlebih lagi saat ini pengguna *handphone* sudah sangat jarang menggunakan pulsa, melainkan mereka lebih cenderung menggunakan kuota internet. Hal inilah yang memicu SMS *banking* tidak terlalu banyak digunakan dibandingkan *internet banking* dan *mobile banking* pada Bank Mandiri.

Menyadari pentingnya fasilitas *internet banking*, banyaknya nasabah yang sudah menggunakan layanan ini, hal ini disampaikan dalam wawancara dengan nasabah Bank Mandiri, berikut:

Biasanya saya menggunakan *internet banking* atau *mobile banking* itu untuk kirim kirim uang, *top-up*, beli pulsa, belanja *online* karena ada fitur-fitur. Dan fitur-fiturnya itu bisa digunakan dan memudahkan.²³

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan bapak Erick selaku nasabah Bank Mandiri dan juga menggunakan layanan *internet banking* bahwa menggunakan *internet banking* atau *mobile banking* itu untuk keperluan kirim mengirim uang *top-up* beli pulsa belanja *online* dan lain-lain sebagainya karena *internet banking* telah menyediakan fitur-

²²Izzah, Pengguna Internet Banking Bank Mandiri, Wawancara Penelitian di Kota Parepare, 15 Februari 2020.

²³Erik Chandra, Pengguna Internet Banking Bank Mandiri, Wawancara Penelitian di Kota Parepare, 8 Februari 2020.

fitur tersebut hal ini akan memudahkan nasabah di dalam melakukan transaksi melalui internet di rumah.

Penelitian ini dilakukan bertepatan dengan kondisi di mana wabah penyakit menular saat itu sedang ramai diperbincangkan hingga mengeluarkan sebuah kebijakan dari pemerintah untuk melakukan sosial dan *physical distancing*. Kebijakan pemerintah tersebut mengharuskan setiap orang untuk tetap tinggal di rumah dan tidak keluar terkecuali apabila terdapat kepentingan yang mendesak dan mengharuskan masyarakat untuk keluar rumah. Karena beberapa nasabah menggunakan fitur layanan *internet banking* ini untuk melakukan transaksi jual beli *online* maka dengan adanya fitur ini ini tidak menyurutkan perekonomian masyarakat atau nasabah yang menggunakan layanan *internet banking* ini oleh sebab mereka bisa mengakses dirumah saja dan tanpa perlu untuk keluar rumah. Sehingga memang layanan *internet banking* ini dalam berbagai kondisi sebenarnya sangat diperlukan terlebih lagi psikis masyarakat dan nasabah saat ini cenderung menyukai hal-hal yang instan dan dan tidak mengulur waktu.

4.2.2 Knowledge/Pengetahuan Nasabah Bank Mandiri Parepare terhadap Layanan Internet Banking

Pengetahuan suatu produk dengan berbagai macam manfaatnya sangat berpengaruh terhadap peningkatan minat nasabah. Berikut hasil wawancara dengan narasumber yang menggunakan layanan *internet banking*:

Saya mengenal layanan *internet banking* ini sebenarnya dari informasi si yang saya dengarkan dari teman-teman yang menggunakan, terus untuk layanan *internet banking* di Bank Mandiri ini karena pada saat itu itu saya membuka rekening dan ditawarkan oleh CS untuk membuka *internet banking* akhirnya saya membuka *internet banking* pada saat itu juga. Saat itu kan sudah digunakan oleh beberapa teman saya dan saya melihat bahwa mereka menggunakan layanan *internet banking* itu cukup mudah karena sambil duduk nongkrong mereka bisa mengaksesnya jadi berangkat dari melihat teman akhirnya saya saya juga ingin mencoba untuk membuka layanan *internet banking* ini karena nomor rekening yang saya punya

adalah rekening Bank mandiri jadi saya membuka *internet banking* di Bank mandiri.²⁴

Perolehan informasi yang berisi pengetahuan dan rekomendasi awalnya juga didapatkan oleh Ibu Hasnia yakni sebagai berikut:

Awalnya saya mendapatkan informasi ini dari suami saya dari situ saya mulai menyadari mungkin penting untuk ada *internet banking* agar bisa berhenti transaksi dari rumah tanpa datang lagi ke Bank mandiri atau ATM terdekat.²⁵

Informasi dari nasabah kepada nasabah yang lain terbukti sangat efektif dan efisien untuk menarik minat dan preferensi nasabah yang lainnya menggunakan layanan *internet banking*. Mengapa apa karena berangkat dari pengalaman 1 nasabah lalu kemudian menceritakan kepada nasabah yang lain memiliki tingkat kredibel yang cukup tinggi karena nasabah tersebut merasakan langsung manfaat yang dirasakan dari penggunaan layanan *internet banking*. Relevan dengan hasil wawancara dengan Saudara Heru di bawah ini:

Terkait pertanyaan awal mula mengenal layanan *internet banking* Bank Mandiri, saya mau menggunakan *internet banking* itu karena alasan lebih hemat karena kan awalnya saya gunakan SMS *banking* setiap hari namun setiap hari juga pulsaku habis kadang tidak mencukupi buat transfer bahkan mau cek saldo juga dikenakan biaya jadi disarankan sama orang-orang di sekitar bahwa lebih baik menggunakan *internet banking*.²⁶

Nasabah sangat membutuhkan rekomendasi untuk mencoba sebuah produk. rekomendasi yang sangat penting adalah nasabah yang menggunakan layanan *internet banking* maupun dari pihak promotor layanan *internet banking* pada Bank Mandiri itu sendiri. Hal ini memiliki relevansi yang kuat oleh sebab preferensi atau ketertarikan kepada ada suatu produk yang cenderung harus berawal dari sebuah informasi yang kemudian menjadi sebuah pengetahuan yang mana dari informasi tersebut akan menstimulus nasabah untuk penasaran dan mencoba untuk menggunakan produk yang ditawarkan. Dalam hal ini

²⁴Jumriati, Pengguna Internet Banking Bank Mandiri, Wawancara Penelitian di Kota Parepare, 18 Januari 2020.

²⁵Hasnia, Pengguna Internet Banking Bank Mandiri, Wawancara Penelitian di Kota Parepare, 14 Januari 2020.

²⁶Heru, Pengguna Internet Banking Bank Mandiri, Wawancara Penelitian di Kota Parepare, 11 Februari 2020.

bahwa awal mulanya seorang konsumen menggunakan suatu produk atau memilih suatu lembaga bukan hanya didasarkan pada kesadaran penggunaan pribadi tetapi juga bisa saja terjadi karena terdapat stimulus berupa informasi si dari luar sehingga memicu nasabah tersebut untuk mencoba menggunakan hingga pada akhirnya nasabah tersebut memilih dan melakukan pembelian hingga menjadi seorang langganan yang loyal terhadap perbankan.

Sebenarnya saya mengenal *internet banking* sudah lama namun belum terlalu mengakses karena memang pada saat itu kebutuhan terhadap *mobile banking* dan transaksi melalui perbankan masih jarang hingga akhirnya saya menggunakan di tahun 2019 karena kebutuhan bertransaksi.²⁷

Adanya permasalahan terkait layanan *internet banking* yang belum terlalu eksis itu tidak terlepas dari informasi yang beredar di masyarakat. Sehingga permasalahan-permasalahan seputar kurangnya eksistensi dari layanan *internet banking* itu tidak selalu disebabkan oleh manfaat yang kurang atau biaya yang mahal tetapi bisa saja disebabkan oleh kekurangannya informasi yang sampai kepada masyarakat. Pada persoalan tersebut maka bisa dijawab bahwa promosi dan penyebaran informasi sangat dibutuhkan untuk mengembangkan layanan *internet banking* ini. Ini merupakan peran dan tugas tambahan bagi setiap lembaga perbankan yang akan menerbitkan suatu produk perlu adanya promosi yang gencar untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat yang menjadi target dan pangsa pasar dari perbankan tersebut.

4.2.3 *Liking*/Menyukai Nasabah Bank Mandiri Parepare terhadap Layanan Internet Banking

Terkait hasil wawancara bagaimana nasabah menyukai layanan *internet banking* pada Bank Mandiri, berikut diperoleh hasil wawancara dengan beberapa nasabah yang merasakan langsung menurut pengalamannya masing-masing.

²⁷Erick Chandra, Pengguna Internet Banking Bank Mandiri, Wawancara Penelitian di Kota Parepare, 8 Februari 2020.

Kalau ditanya mengapa saya lebih memilih *Internet banking* Bank Mandiri daripada Bank lain karena waktu saya buat itu ada promo dari pihak Bank Mandiri jadi saya berminat untuk membuka rekening beserta lain-lainnya.²⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Yayan yang menggunakan dan memilih *internet banking* awalnya disebabkan karena pada saat itu mendapatkan promo dari pihak karyawan Bank Mandiri sehingga berminat untuk membuka rekening tabungan beserta dengan *mobile banking*.

Promosi sangat efektif dalam mengenalkan produk kepada orang banyak. Promosi yang baik dan benar, bukan saja mengenalkan produk namun mampu membuat jumlah nasabah semakin meningkat secara terus menerus. Semakin baik manfaat yang bisa diberikan kepada nasabah, maka promosi pun dapat dilakukan dengan baik. Saat ini, jasa keuangan perbankan lebih cenderung digunakan untuk transfer, apabila *internet banking* mampu memberikan akses yang cepat kepada nasabah, maka tentu *internet banking* akan sangat mudah dipromosikan hingga nasabah pun dapat menyukainya. Hal ini senada dengan ungkapan Ibu Hani:

Saya menyukai layanan *internet banking* Bank Mandiri karena saya katakan tadi bahwa dia bisa memudahkan pekerjaan saya dan sesuai dengan kebutuhan saya lalu kemudian biaya yang dikeluarkan untuk bertransaksi juga terjangkau dan murah sehingga apabila Saya hendak melakukan transaksi Saya tidak perlu lagi untuk keluar rumah dan melakukan transaksi. Saya lebih sering menggunakan fitur layanan *internet banking* ini untuk transfer atau menerima dana, dan biaya untuk transfer itu sangat murah bahkan gratis apabila transfer ke sesama rekening pengguna Bank mandiri.²⁹

Narasumber di atas menggunakan layanan *internet banking* Mandiri karena berhubung berprofesi sebagai penjual *online* sehingga memang sangat membutuhkan aplikasi yang cepat dan efektif untuk melakukan transfer dana kepada penjual atau *supplier* lainnya. Selain dari tuntutan pekerjaan juga disebabkan karena *internet banking* dirasakan

²⁸Yayan, Pengguna Internet Banking Bank Mandiri, Wawancara Penelitian di Kota Parepare, 14 Januari 2020.

²⁹Hani, Pengguna Internet Banking Bank Mandiri, Wawancara Penelitian di Kota Parepare, 8 Februari 2020.

gampang di dalam melakukan pemesanan barang. Hal ini juga diungkapkan oleh Saudari Izzah :

Saya menggunakan dan menyukai *internet banking* adalah karena saya menggunakan *internet banking* ini untuk keperluan transfer karena saya menjual online dan pelanggan banyak yang melakukan transfer akhirnya saya membuat *Internet banking*. Dan juga saya merasa bahwa *internet banking* ini membuat saya ya gampang melakukan pemesanan barang.³⁰

Hal serupa juga di ungkapan Ibu Hani:

Sebenarnya sudah lama saya menggunakan *internet banking* pada Bank Mandiri ini karena saya menggunakannya untuk keperluan jual beli *online* saya, sejak keberadaan *internet banking* ini sangat memudahkan saya ketika akan mengorder barang karena saya tidak perlu lagi datang ke ATM untuk melakukan transaksi cukup di rumah saja dengan menggunakan *handphone*.³¹

Ketertarikan dan preferensi terhadap suatu produk memang tidak pernah terlepas dari kebutuhan konsumen atau nasabah itu sendiri. Menggunakan *internet banking* dan merasakan manfaatnya akan membuat nasabah tertarik dan bukan hal yang tidak nasabah yang merasakan manfaat daripada *internet banking* juga akan merekomendasikan kepada nasabah yang lain dan ini merupakan sebuah promosi yang sangat efektif menggaet banyak nasabah.

Pelayanan merupakan unsur-unsur di dalam strategi *marketing*, yang mana untuk menarik minat nasabah terdapat beberapa hal yang harus dipenuhi oleh lembaga perbankan diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Perencanaan produk, merencanakan dan membuat produk merupakan salah satu elemen penting yang harus diperhatikan dan tidak boleh dilupakan oleh lembaga manapun. Merencanakan suatu produk meliputi jenis produk apa yang dijual desain produk tata cara menawarkan produk manfaat produk harga produk merek produk hubungan personal yang mungkin terbentuk di antara pembeli dan penjual dan lain sebagainya.

³⁰Izzah, Pengguna Internet Banking Bank Mandiri, Wawancara Penelitian di Kota Parepare, 15 Februari 2020.

³¹Hani, Pengguna Internet Banking Bank Mandiri, Wawancara Penelitian di Kota Parepare, 8 Februari 2020.

selain itu juga harus memperhatikan pangsa pasar dan sasaran pasar dari produk yang akan diperkenalkan kepada konsumen begitupun penting untuk memperhatikan kompetitor dari produk tersebut

2. Penetapan harga, penetapan harga terhadap suatu produk dinilai sangat penting apalagi melihat kondisi dan mental masyarakat Indonesia saat ini yang cenderung menyukai produk dengan harga yang relatif murah. Hal ini memicu setiap produsen atau lembaga perbankan untuk membuat sebuah strategi dalam menentukan harga yang mampu dijangkau oleh pasar dan memiliki manfaat bagi sasaran pasar. Di dalam menetapkan harga penting untuk melakukan analisa dan riset harga pasar yang secara umum digunakan oleh kompetitor, dan sedapat mungkin produk yang ditawarkan kepada konsumen memiliki harga yang lebih rendah dibandingkan dengan kompetitor yang lain.
3. Sistem distribusi, saat ini sistem distribusi mengalami perkembangan yang cukup signifikan dimana sistem distribusi terdahulu hanya dilakukan dengan mencoba untuk membangun operasional di sekitar sasaran dan target pasar untuk memungkinkan konsumen lebih gampang untuk mendapatkan produk yang ditawarkan kepada konsumen. Sedangkan saat ini sistem distribusi pasar kian merambah dengan metode *reseller* dan keterlibatan agen. Melihat sistem tersebut justru sangat efektif dan ekonomis dibandingkan dengan sistem distribusi sebelumnya. Memanfaatkan agen untuk mencakup berbagai macam kalangan dan wilayah yang semakin luas dapat mengurangi biaya yang membengkak dari pembangunan outlet operasional perbankan. Yang mana dengan memanfaatkan *reseller* atau agen hanya dengan mengajak beberapa agen untuk bekerjasama mempromosikan dan melakukan transaksi terkait penjualan produk.
4. Promosi, promosi yang efektif memungkinkan tersebarnya informasi si dan membuat banyak kalangan masyarakat yang mengetahui terkait informasi tersebut baik itu dilakukan dengan metode periklanan *personal selling direct marketing* dan

publicrelation.³² Jika kita melihat promosi yang sangat efektif dan banyak dilakukan oleh produsen saat ini maka kita akan menemukan bahwa promosi yang sangat *trend* saat ini adalah *digital marketing*. Dimana produsen dapat mempromosikan barangnya kepada konsumen melalui digital berupa sosial media Facebook, Twitter, WhatsApp, dan lain-lain sebagainya.

4.2.4 Preferensi/Memilih Nasabah Bank Mandiri Parepare terhadap Layanan Internet Banking

Kondisi ekonomi memainkan peran penting dalam menentukan pengambilan keputusan terhadap suatu tujuan yang ingin dicapai. Seperti keputusan yang diambil oleh beberapa nasabah di Bank Mandiri Parepare dan menjelaskan alasannya dalam menentukan pilihan untuk menggunakan atau tidak menggunakan layanan *Internet banking*.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak Dheon sebagai nasabah Bank Mandiri:

Keputusan penggunaan *internet banking* pada Bank Mandiri karena saya merasa bahwa tingginya aktivitas proses transaksi yang saya lakukan karena motif pekerjaan di mana dalam hal ini Bank Mandiri memberikan kemudahan melalui aplikasi *internet banking* dan *mobile banking*nya disertai dengan *fee* atau beban yang lebih murah dibandingkan dengan Bank lain sebagai contoh untuk sekedar *top-up* dompet digital bank lain memberikan *fee* sebesar Rp 3000 sedangkan Mandiri hanya dibebani sebesar Rp 1.000 per transaksinya adapun Bank lain yang memberikan *fee* sebesar Rp 1.000 namun nominal *top up* mereka sudah ditetapkan sebelumnya jadi konsumen kadang merasa agak keberatan dengan kebijakan itu.³³

Berdasarkan hasil wawancara di atas nasabah mengemukakan bahwa kecenderungan untuk menggunakan hingga memutuskan untuk beralih dengan menggunakan layanan berbasis *online internet banking* pada Bank Mandiri disebabkan karena kebutuhan terhadap layanan internet yang berbasis *online* ini. Mengingat bahwa *internet banking* dapat diakses dimanapun dan kapanpun sehingga membuat waktu para pengguna lebih efisien terlebih lagi di dalam melakukan suatu pekerjaan yang berhubungan

³² Djaslim Salahuddin, *Unsur-unsur Inti Pemasaran dan Manajemen pemasaran*(Waroeng buku:Bandung,2017).

³³Dheon Prasetyo,Pengguna Internet Banking Bank Mandiri, Wawancara Penelitian di Kota Parepare, 14 Januari 2020

dengan dana. Selain daripada penggunaan yang cukup efisien dan tidak memakan waktu yang lama juga biaya yang dibebankan kepada pengguna atau nasabah cukup terjangkau.

Nasabah mengkomparasikan biaya yang dibebankan kepada nasabah oleh Bank Mandiri cukup terjangkau apabila dibandingkan dengan biaya yang dibebankan oleh Bank lain. Lebih spesifik Bank Mandiri hanya membebankan biaya transaksi kepada nasabah yakni Rp 1.000 per transaksinya sedangkan Bank lain membebankan biaya Rp 3.000 per transaksinya. Hal ini yang menarik preferensi atau minat nasabah Bank Mandiri untuk memilih *internet banking* Bank Mandiri sebagai opsional di dalam melakukan transaksi. Alasan tersebut senada dengan hasil wawancara dengan Ibu Lili berikut:

Saya lebih memilih Bank mandiri daripada Bank lain karena Bank Mandiri minimal saldo yang harus disisakan itu hanya Rp 10.000 sedangkan Bank lain minimal saldo yang harus disisakan di rekening yakni Rp 50.000.³⁴

Berdasarkan hasil wawancara di atas dikemukakan bahwa nasabah memilih Bank Mandiri sebagai alternatif dan opsi dalam melakukan transaksi perbankan oleh sebab Bank Mandiri hanya membutuhkan Rp 10.000 sebagai saldo yang mengendap sedangkan Bank lain minimal Rp 50.000.

Saat ini konsumen atau masyarakat Indonesia sangat rasional di dalam menentukan konsumsi mereka. Hal ini ditandai dengan semakin banyak manfaat yang bisa diperoleh oleh konsumen maka berbanding lurus dengan konsumsinya, sebaliknya apabila konsumen merasa suatu produk atau lembaga perbankan tidak memberikan manfaat yang signifikan terhadap konsumen maka produk atau lembaga perbankan tersebut akan ditinggalkan oleh konsumen.

Salah satu unsur di dalam pelayanan yang sangat penting bagi konsumen adalah kenyamanan di dalam melakukan transaksi. Apabila konsumen merasa nyaman dan aman di dalam melakukan transaksi kepada lembaga perbankan maka tentu konsumen juga akan

³⁴Lili Cahyani, Pengguna Internet Banking Bank Mandiri, Wawancara Penelitian di Kota Parepare, 18 Januari 2020.

semakin berminat dan tentunya preferensi konsumen terhadap lembaga tersebut juga akan semakin meningkat.

Konsumen saat ini cenderung selalu membandingkan produk ataupun lembaga perbankan yang satu dengan lembaga yang lainnya, hingga sampai pada titik penilaian konsumen bahwa dari beberapa lembaga yang dikomparasikan terdapat lembaga yang lebih memberikan kenyamanan bertransaksi maka lembaga tersebut akan menjadi pilihan konsumen. Begitupun apabila dalam hasil komparasi dari beberapa lembaga tersebut ketika didapati lembaga yang tidak mampu memberikan kenyamanan kepada konsumen, maka lembaga perbankan tersebut akan ditinggalkan begitu saja sehingga dalam hal ini merupakan tugas yang paling penting bagi lembaga keuangan khususnya perbankan saat ini membuat sebuah terobosan atau produk yang memungkinkan nasabah di dalam mengaksesnya bisa lebih nyaman dibandingkan dengan lembaga-lembaga sejenis lainnya.

Selanjutnya bukti konkrit bahwa nasabah saat ini sudah semakin rasional dan realistis adalah yang mana apabila terdapat suatu produk yang mudah dan murah dijangkau oleh konsumen maka produk tersebut bisa di pastikan banyak diminati oleh konsumen.

Preferensi lahir dari perbandingan beberapa produk atau lembaga secara umum sehingga melahirkan sebuah pilihan yang tepat bagi seorang konsumen. Jadi bisa dikatakan bahwa preferensi lahir dari proses membandingkan antara produk yang satu dengan produk yang lainnya hingga mendapatkan suatu kesimpulan dan tindakan bagi konsumen untuk memilih salah satu produk atau lembaga yang paling rasional dan dan baik menurut konsumen. Maka disitulah peran penting bagi setiap lembaga yang bergerak di dalam pelayanan terhadap konsumen yang mana mereka dituntut untuk membuat dan menawarkan suatu produk yang memiliki nilai manfaat dan guna kepada nasabah agar lembaga tersebut dapat eksis dan dan tidak di kalah saing oleh kompetitor yang lain.

Dalam teori pemasaran kelebihan atau preferensi itu timbul dari adanya salah satu pilihan dan yang lebih dominan karena sebab mutu, nilai dan fitur yang lebih unggul dibandingkan dengan produk dari kompetitor yang lain. Produk yang menawarkan mutu

dan fitur yang unggul dibandingkan dengan produk yang lain akan lebih memiliki preferensi yang kuat dibandingkan dengan produk yang tidak memiliki mutu dan fitur yang unggul.

Mengacu kepada ada pembahasan di atas disini kita bisa katakan bahwa preferensi nasabah setelah mencoba untuk membandingkan dengan produk dari perbankan yang lain yang ditinjau berdasarkan tingkat kenyamanan dan biaya, nasabah dalam hal ini memiliki preferensi yang baik terhadap Bank Mandiri, oleh sebab layanan *internet banking* pada Bank Mandiri berdasarkan hasil wawancara dan observasi beberapa nasabah mendapatkan tanggapan yang baik berdasarkan pengalaman nasabah di dalam menggunakan layanan *internet banking* Bank mandiri.

4.2.5 Conviction/Keinginan Pembelian Nasabah Bank Mandiri Parepare terhadap Layanan Internet Banking.

Berikut hasil wawancara dengan Saudari Ipha sebagai nasabah Bank Mandiri :

Penggunaan rekening Mandiri sejak perkuliahan di tahun 2013 namun karena saya juga penasaran akhirnya saya coba menggunakan aplikasi *internet banking* dan *mobile banking* baru pada awal tahun 2020 ini karena tuntutan pekerjaan sehingga membuat saya harus bertransaksi menggunakan layanan *internet banking*.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dikemukakan dikemukakan bahwa nasabah memutuskan untuk menggunakan layanan *internet banking* pada Bank Mandiri itu didasarkan pada kesadaran nasabah bahwa nasabah harus menggunakan alat transaksi yang memudahkan di dalam melakukan pekerjaannya. Layanan *internet banking* Bank Mandiri memiliki efisiensi yang baik oleh sebab nasabah dalam hal ini lebih memilih *internet banking* Bank mandiri, sekiranya layanan *internet banking* Bank mandiri tidak memiliki mutu yang dijamin maka tentunya ini tidak dijadikan sebagai opsi di dalam melakukan transaksi.

Keputusan untuk melakukan pembelian terhadap suatu produk memiliki rantai yang cukup panjang hingga sampai kepada keputusan tersebut. Pada kenyataannya beberapa nasabah sebelum melakukan pembelian terhadap suatu produk atau layanan melakukan

berbagai macam langkah dan tahapan seperti mencari informasi terkait layanan, kemudian berusaha membandingkan produk yang satu dengan produk yang lainnya, mencari informasi lebih lanjut hingga pada akhirnya memutuskan untuk melakukan pembelian terhadap suatu produk atau layanan tertentu.

Memutuskan untuk membeli suatu produk atau menggunakan suatu layanan tentu juga didasarkan pada sebuah keyakinan bahwa produk tersebut memiliki nilai dan manfaat bagi seorang konsumen, dalam hal ini tentu seorang konsumen tidak akan memilih produk yang tidak memiliki nilai atau manfaat bagi dirinya.

Dalam teori yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller bahwa adanya keinginan terhadap suatu produk bisa menimbulkan sebuah keputusan untuk membeli suatu produk tersebut, berawal dari adanya kesadaran, pengetahuan, kesukaan, memilih yang terbaik, hingga sampai kepada keputusan untuk melakukan pembelian. Seorang konsumen tidak serta merta langsung memutuskan atau berkeinginan membeli sebuah produk tanpa adanya pertimbangan tertentu, karena pada dasarnya konsumen yang rasional perlu untuk mempertimbangkan segala hal terkait produk sebelum melakukan pembelian terhadap produk tersebut.

4.2.6 Purchase/Pembelian Nasabah Bank Mandiri Parepare terhadap Layanan Internet Banking

Perbankan sebagai penyalur jasa keuangan harus memprioritaskan nasabah untuk selalu diberikan pelayanan dengan baik dan benar. Hasil akhir yang diharapkan dari pelayanan yang baik adalah kuantitas nasabah yang semakin meningkat. Nasabah yang memilih dan melakukan pembelian terhadap produk perbankan adalah langkah awal yang bisa berpotensi menjadikan nasabah tersebut loyal terhadap perbankan. Berikut hasil wawancara dengan Saudara Heru sebagai pengguna layanan *internet banking* pada Bank Mandiri :

Untuk saat ini karena fitur dan kemudahan yang diberikan ke sesama Bank umum dan bank dalam negeri kemudahan membukakan deposito dan tabungan rencana

langsung sama pembayaran tagihan bulanan dengan *fee* yang rendah namun sekedar informasi sistem jaringan *mobile banking* dan *internet banking* Bank Mandiri tergolong lambat dan kadang bermasalah saat *login* dibanding bank lain.³⁵

Berdasarkan hasil wawancara di atas layanan *internet banking* pada Bank Mandiri dinilai sebagai suatu layanan yang memberikan manfaat dengan biaya yang dibebankan kepada nasabah yang cukup terjangkau dan murah apabila dibandingkan dengan perbankan yang lain. Hal inilah yang membuat seorang nasabah hingga saat ini masih menggunakan layanan *internet banking* pada Bank Mandiri. Adanya suatu alasan tersebut membuat nasabah ini memilih untuk tetap menggunakan layanan *internet banking* pada Bank Mandiri. Berdasarkan asumsi peneliti bahwa kemungkinan layanan *internet banking* pada Bank lain masih lebih mahal dibandingkan dengan layanan *internet banking* pada Bank Mandiri, karena berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah yang menggunakan layanan *internet banking* Bank Mandiri didapati mengemukakan pendapat bahwa biaya yang dibebankan kepada nasabah untuk melakukan transaksi pada Bank ini sangat murah dibandingkan dengan Bank lain.

Memutuskan dan memilih layanan *internet banking* atau produk apapun itu merupakan langkah awal yang memiliki potensi menjadikan nasabah atau konsumen tersebut loyal terhadap suatu produk atau suatu perbankan. Mengapa karena keputusan untuk membeli dan memilih menggunakan pelayanan jasa suatu lembaga perbankan didasarkan pada pilihan dan langkah yang cukup panjang dan apabila seorang konsumen memilih dan memutuskan menggunakan layanan *internet banking* pada suatu Bank maka tentu konsumen tersebut telah memiliki pengalaman bertransaksi di Bank tersebut. Apabila konsumen yang melakukan transaksi pada Bank tersebut ternyata mendapatkan kenyamanan dan keamanan hal ini tentu akan dijadikan sebagai standar untuk memilih berpindah kepada layanan perbankan yang lain. Sehingga kemungkinan seorang nasabah untuk berpindah kepada layanan perbankan lain minimal adalah produk yang

³⁵Heru, Pengguna Internet Banking Bank Mandiri, Wawancara Penelitian di Kota Parepare, 11 Februari 2020.

ditawarkan kepada nasabah memiliki manfaat yang sama atau bahkan melebihi daripada manfaat yang telah didapatkan dari sebelumnya. Apabila manfaat yang didapatkan tidak mampu menyamai dari Bank yang telah digunakan sebelumnya maka tentu nasabah atau konsumen tersebut tetap akan menggunakan layanan atau produk pada bank sebelumnya. Menggunakan layanan pada Bank tersebut secara kontinuitas dan berulang kali inilah yang dimaksud dengan loyal.

Pada umumnya kenyamanan yang dirasakan oleh nasabah dari layanan *internet banking* pada Bank Mandiri membuat banyak nasabah untuk memutuskan melakukan penggunaan terhadap layanan *internet banking* pada Bank Mandiri. Peneliti berasumsi bahwa apabila layanan pada Bank mandiri mampu dipertahankan dan dikembangkan maka peneliti dapat mengatakan bahwa layanan *internet banking* pada Bank Mandiri kedepan akan semakin eksis dan mengalami kemajuan, jadi sangat penting untuk Bank Mandiri tetap pertahankan.



