

## BAB IV

### PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

#### A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian

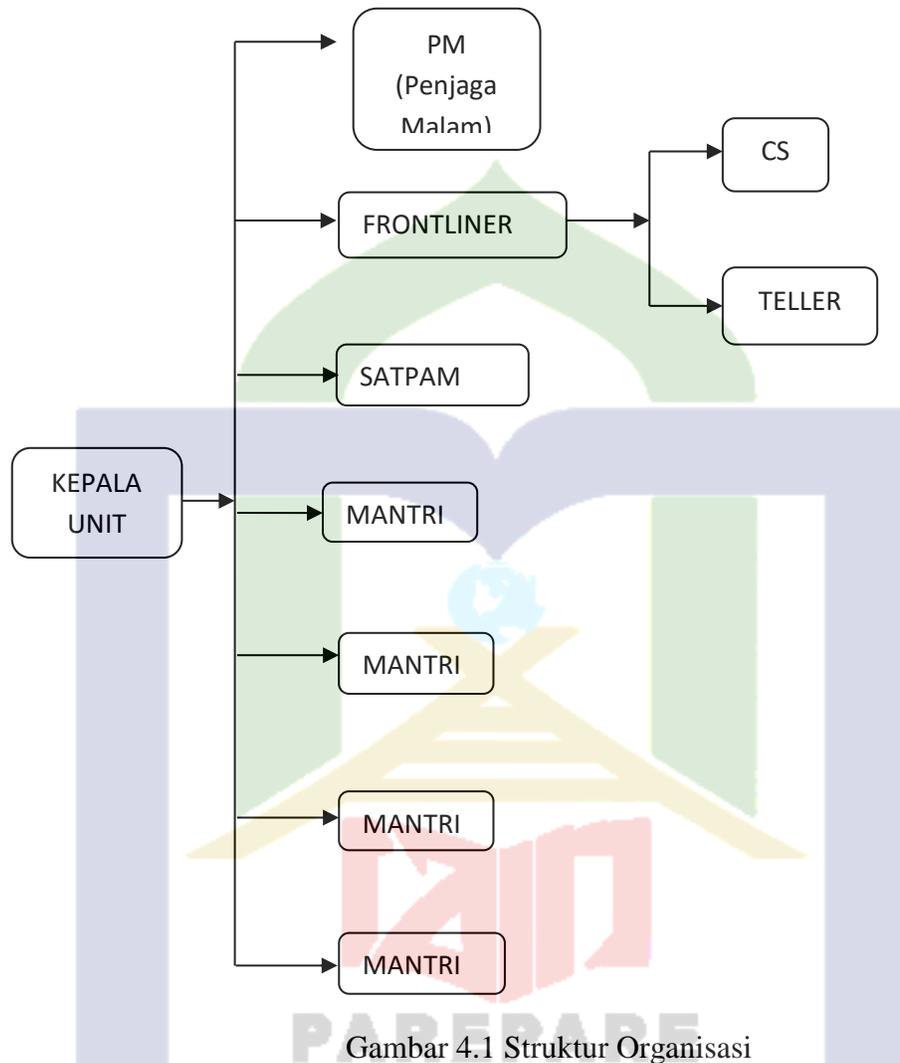
##### 1. Visi PT. Bank BRI Unit Wanio

Menjadi The Most Valuable Bank di Asia Tenggara dan Home to The Best Talent.

##### 2. Misi PT. Bank BRI Unit Wanio

- a. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil menengah untuk menungjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- b. Memberikan pelayanan prima dengan focus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang professional dan memiliki budaya berbasis kinerja (performance driven culture) Teknologi informasi yang handal dan future ready. Jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip operational dan risk management excellence.
- c. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (stakeholders) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik Good Corporate Covernance yang sangat baik.

## B. Struktur Organisasi



## C. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Trategi Bank BRI Unit Wanio Kabupaten Sidrap. Hasil penelitian Strategi Bank BRI Unit Wanio Kab. Sidrap dalam mempengaruhi minat nasabah menggunakan fasilitas *SMS Banking*. Strategi bank merupakan pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan perencanaan dalam sebuah aktifitas selama kurun waktu tertentu. Strategi pemasaran yang dilakukan oleh lembaga

keuangan merupakan hal yang sangat penting dalam memperkenalkan dan menjual sarana-sarana pengumpulan dana dan menyalurkan dana karena merupakan hal pokok yang harus dilakukan pada setiap perbankan karena suatu strategi merupakan sebuah tolak ukur bagi perbankan. Berhasil atau tidaknya dilihat dari suatu strategi yang bagus sehingga terbentuk minat nasabah.

Strategi merupakan pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan, kepuasan kondisional tentang tindakan yang akan dijalankan guna mencapai tujuan. Strategi adalah wujud rencana dalam bidang pemasaran yang ditetapkan dan dijalankan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya hingga menarik minat nasabah.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan *SMS Banking* didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam sebuah wawancara sebagai berikut:

a. Penggunaan *SMS Banking* Mempermudah Transaksi

Persepsi kemudahan memberikan indikasi bahwa suatu sistem yang dirancang bukan untuk mempersulit para penggunanya, tetapi justru memudahkan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Faktor kemudahan ini yang mendorong nasabah untuk menggunakan jasa layanan *SMS Banking*. Para nasabah pengguna *SMS Banking* mengatakan bahwa pengguna *SMS Banking* sangatlah mempermudah dan memberikan keleluasan dalam kegiatan transaksi keuangan semisalnya untuk mengecek informasi saldo tabungan, pembayaran tagihan (listrik, air, dsb), transaksi pembelian voucher atau pembayaran online.

- b. Pengguna *SMS Banking* memberikan keamanan bagi penggunanya keamanan adalah persepsi nasabah kemampuan bank untuk melindungi informasi pribadi yang didapat dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang. Keamanan transaksi membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadi terjamin saat bertransaksi menggunakan layanan *SMS Banking*. Keamanan data merupakan hal yang penting dalam hal menarik minat nasabah, agar para nasabah percaya bahwa bank tersebut menjaga dengan benar kerahasiaan para nasabahnya saat menggunakan layanan *SMS Banking*.
- c. Penggunaan *SMS Banking* Menghemat waktu  
Selain memberikan kemudahan, nyaman serta keamanan, penggunaan *SMS Banking* juga dapat menghemat waktu penggunanya. Karena pengguna *SMS Banking* tidak perlu repot-repot menghabiskan waktunya untuk ke kantor-kantor cabang PT Bank BRI yang terdekat atau harus ke ATM dan mengatri melakukan transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan dan lainnya. Transaksi-transaksi tersebut dapat dilakukan dengan cepat dan dapat dilakukan dimanapun hanya dengan menggunakan telepon selulernya sehingga nasabah bisa menggunakan waktunya dengan efisien untuk melakukan kegiatan lainnya.
- d. Penggunaan *SMS Banking* membuat nasabah memegang kendali dalam bertransaksi melalui telepon selulernya. Para nasabah Bank BRI mengatakan bahwa *SMS Banking* menjadikan mereka begitu leluasa dalam mengambil keputusan untuk melakukan transaksi. Kendali yang penuh dalam bertransaksi juga menjadikan nasabaha senang menggunakan *SMS Banking*, karena nasabah bebas untuk melakukan transaksi keuangan ditelepon selulernya tanpa harus

menghabiskan waktu pergi ke kantor-kantor cabang Bank terdekat ataupun ATM dan mengantri lama sekedar untuk membayar tagihan atau bertransaksi lainnya.

Dalam pelayanan faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan *SMS Banking* dapat dilihat bahwa para nasabah begitu senang menggunakan layanan *SMS Banking* tersebut karena begitu banyak manfaat dan kemudahan yang diberikan dalam layanan *SMS Banking*.

Indri Safitri Menuturkan bahwa, *SMS Banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses dan dilakukan melalui jaringan SMS (*Short Message Services*) telepon selular anda. *SMS Banking* mengandalkan jaringan provider telepon seluler sehingga *SMS Banking* hampir dapat anda gunakan dimana saja dan kapan saja.<sup>1</sup>

Dari Hasil wawancara salah satu karyawan Bank BRI Unit Wanio, bahwa dengan *SMS Banking*, anda dapat melakukan transaksi seperti pembayaran, informasi saldo, informasi debit kredit. Dengan cara ini anda akan terus terinformasi mengenai kondisi rekening tabungan anda 24 jam seminggu. Dengan ini dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi baik dirumah ataupun dimana saja mereka berada.

*SMS Banking* merupakan perkembangan dari *Electronic Banking* yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi melalui via Sms. Juga merupakan fasilitas layanan perbankan yang memudahkan masyarakat bertransaksi baik dengan isi ulang pulsa, transfer hingga bayar tagihan kartu kredit bank termasuk kartu kredit BRI, cukup dengan mengirim *SMS* sama halnya mengirim *SMS* kepada sahabat, rekan, keluarga ataupun orang terdekat. Fasilitas layanan ini merupakan solusi bagi masyarakat yang tidak dapat mengakses kantor cabang bank tertentu untuk melakukan transaksi.

---

<sup>1</sup>Wawancara Indri Safitri tgl 24 februari 2020 (CS)

*SMS Banking* juga merupakan inovasi dari jenis rekening tabungan dan atau rekening giro rupiah. Sebagai sistem layanan yang bersumber pokok pada kedua rekening tersebut, maka salah satu syarat bagi nasabah yang menginginkan layanan *SMS Banking* ini terlebih dulu harus mempunyai rekening tabungan dan atau rekening giro serta harus mempunyai sarana penunjang yaitu ponsel.

Untuk dapat menggunakan *SMS Banking*, nasabah harus mendaftarkan diri dan mendaftarkan nomor ponsel terlebih dahulu ke bank serta mendapatkan *password*, kemudian nasabah dapat bertransaksi dengan cara mengetik *SMS* sesuai dengan format *SMS* yang telah ditentukan. Format *SMS* berbeda-beda berdasarkan format yang telah ditentukan oleh masing-masing bank. Pesan ini kemudian dikirim ke nomor tujuan yang telah ditentukan bank.<sup>2</sup>

Hj. Mardawiah, menuturkan bahwa *SMS Banking* dapat mempermudah pengguna ATM untuk mengetahui saldo yang masuk dan pengeluaran saldo, jadi dengan adanya *SMS Banking* mempermudah kita untuk melakukan transaksi dimanapun kita berada.<sup>3</sup>

Dengan adanya *SMS Banking* ini mempermudah masyarakat melakukan transaksi dan bisa mengetahui saldo yang masuk dan pengeluaran saldo, dan *SMS Banking* sangat bagus digunakan apalagi bagi yang sedang bisnis online sangat mudah mengetahui saldo masuk dari pembeli, tidak ada lagi yang bisa melakukan penipuan dengan mengatakan bahwa uangnya sudah di transfer padahal belum sama sekali melakukan transaksi pengiriman uang, dengan adanya *SMS Banking* ini kita dapat mudah melihat saldo yang masuk pada hari itu dengan atas nama siapa

---

<sup>2</sup> Brianbie, "Mobile Banking dan SMS Banking", <http://www.google.com> (Diakses 26 Mei 2020).

<sup>3</sup> Wawancara Hj. Mardawiah, Masyarakat Wanio Kab. Sidrap tgl 24 Februari 2020 (Nasabah)

dantanggal berapa transaksi tersebut dilakukan, dengan *SMS Banking* juga dapat mempermudah melakukan pengiriman uang.

Hj. Mardawiah, menuturkan bahwa tentu ada faktor yang mempengaruhi nasabah menggunakan fasilitas *SMS Banking*, karena sebagian masyarakat yang tidak memiliki alat elektronik sehingga tidak bisa menggunakan *SMS Banking* dan dalam penggunaan *SMS Banking* menjadi fasilitas yang sangat baik digunakan.<sup>4</sup>

*SMS Banking* sangat berguna bagi masyarakat yang menggunakannya karena mempermudah melakukan transaksi, dengan adanya *SMS Banking*, kita tidak perlu lagi keluar jauh-jauh cari Bank BRI untuk mengecek saldo yang masuk, karena dengan *SMS Banking* dirumah pun bisa kita laksanakan dengan menggunakan Handphone.

Hampir semua bank di Indonesia telah menikmati kemudahan akses perbankan yang ditawarkan melalui *SMS Banking*, dimana saja melalui perangkat *mobile* dan *handphone*. Dengan adanya *SMS Banking*, bank berusaha mempermudah akses para nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Hampir semua bank telah menyediakan fasilitas *SMS Banking*, baik berupa SIM Tolkit (menu layanan data) maupun *SMS plain* (SMS manual).

Kegunaan, keuntungan dan kenyamanan yang dapat diperoleh dari penggunaan *SMS Banking*, adalah:

a. Mudah

Untuk melakukan transaksi perbankan kita tidak perlu datang langsung ke bank, kecuali pada saat mendaftarkan nomor ponsel.

---

<sup>4</sup> Wawancara Hj. Mardawiah, masyarakat wanio kab.sidrap tgl 24 februari 2020 (Nasabah

b. Praktis

c. Setiap nasabah dapat langsung bertransaksi perbankan melalui ponsel setiap saat.

Kapan saja dan dimana saja

d. Aman

*SMS Banking* dilengkapi dengan sistem proteksi yang maksimal secara otomatis sudah terprogram sejak pendaftaran. Selain menggunakan PIN yang dapat dipilih sendiri dan nomor ponsel yang didaftarkan, setiap transaksi yang dilakukan juga akan diacak untuk menjamin keamanan para nasabah.

e. Penggunaan yang bersahabat

*SMS Banking* dirancang dengan sedemikian rupa sehingga mudah digunakan oleh siapa pun saja. Nasabah bisa memilih jenis transaksi dari menu yang telah tersedia tanpa harus menghafal kode transaksi yang ingin dilakukan.

f. Nyaman

Nasabah seperti mempunyai ATM di genggaman tangan, karena berbagai transaksi yang bisa dilakukan di ATM, kini dapat dilakukan melalui *SMS Banking*, kecuali penarikan tunai.

Indri Safitri menuturkan bahwa, strategi yang mereka gunakan ialah menawarkan kepada pengguna *SMS Banking* dengan cara memasukkan Nomor ponsel yang masih aktif. Sehingga pengguna mendapatkan *SMS Banking*, agar mempermudah kita dalam melakukan transaksi bagi pengguna ATM yang ber *SMS Banking*.<sup>5</sup>

Sangat mudah untuk bagaimana kita memperoleh *SMS Banking*, karena kita tinggal datang ke Bank BRI dengan memberitahukan petugas Bank BRI bahwa saya ingin agar saya bisa mendapatkan *SMS Banking* dengan cara kita memberikan nomor

---

<sup>5</sup>Wawancara Indri Safitri, karyawan Bank BRI Wanio kab.sidrap tgl 24 februari 2020 (CS)

telepon yang aktif agar mempermudah petugas mendaftarkan nomor kita untuk mendapatkan *SMS Banking*.

*SMS Banking*. Merupakan bagian dari *Electronic Banking channel* dan juga merupakan inovasi dari jenis rekening tabungan dan atau rekening giro rupiah. Sebagai sistem layanan yang bersumber pokok pada kedua rekening tersebut, maka salah satu syarat bagi nasabah yang menginginkan layanan *SMS Banking*. Ini terlebih dahulu harus mempunyai rekening giro serta harus mempunyai sarana penunjang yaitu ponsel. Pemilik rekening dapat melakukan pendaftaran melalui *counter bank*, maka pin yang diberikan sesuai dengan pin standar yang berlaku di bank, jika nasabah mendaftarkan melalui kartu ATM, maka *access code* adalah nomor/angka yang ditentukan sendiri oleh nasabah.

Salah satu strategi yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan *SMS Banking*, yaitu Strategi Promosi.

Bank Bri wanio terus berupaya mendorong kemudahan transaksi perbankan melalui ponsel seiring gaya hidup *mobile* yang semakin nyata menjadi bagian dari kehidupan masyarakat Indonesia. Dalam upaya mengencarkan kualitas layanan *mobilebanking* khususnya berbasis layanan SMS, bank bri wanio menggelar pesta hadiah *SMS Banking*. Program ditujukan bagi pengguna layanan *SMS Banking* tersebut menyediakan berbagai hadiah menarik, seperti mengadakan dorprise.

Kemudian untuk mengenjot penggunaan *SMS Banking* Bank BRI Wanio mengadakan program pengundian *mobile banking* berhadiah 2019. Pemenang hadiah utama akan mendapatkan satu unit Honda dan disediakan juga hadiah yang menggiurkan lainnya seperti motor dan handphone.

*Mobile banking* berhadiah ini adalah program undian berhadiah bagi nasabah yang menggunakan *SMS Banking* dalam melaksanakan transaksi perbankan, mulai dari aktivitas layanan *SMS Banking* dari rekening baru atau lama, transfer ke bank lain, pembayaran tagihan kartu kredit dan tagihan lainnya hingga pembelian pulsa isi ulang. Mengadakan *tolksow* dan mengadakan kegiatan sehubungan dengan pengadaan *SMS Banking* di setiap outle-outlet dan kantor. Iklan di Koran dan radio, *SMS Banking* ikut serta alam outlet-outlet atau open table, sosialisasi pada nasabah pada pembukaan tabungan baru.

Rizal menuturkan bahwa manfaat yang ia dapat dari adanya *SMS Banking* adalah dengan mudah mengetahui dan mendapatkan informasi penerimaan saldo antar Bank, jadi bukan hanya *SMS Banking* dari Bank BRI yang kita terima namun ada juga dari informasi transaksi dari Bank lain, seperti Bank BNI.<sup>6</sup>

Salah satu manfaat dari adanya *SMS Banking* ini adalah dapat menerima informasi atau transaksi dari Bank lain, jadi tidak hanya dari sms dari Bank BRI tapi juga dari Bank lain, jadi sangat memudahkan kita apalagi yang sangat aktif bisnis online, sangat bagus untuk menggunakan *SMS Banking* agar mempermudah penggunaanya dan bisa melakukan transaksi dimanapun kita berada.

Manfaat lain dari *SMS Banking* adalah transfer dana, cek saldo, membuat deposito dan lain-lain, semuanya bisa kamu lakukan di handphone kamu. Tidak perlu jauh-jauh datang ke bank. Dengan *SMS Banking*, bayar tagihan mudah tanpa mengganggu aktivitasmu, dan juga bisa memantau transaksi keuangan pribadimu secara real time, mengelola dana yang keluar maupun masuk di rekening dengan *SMS Banking*. *SMS Banking* yang ditawarkan bank biasanya tidak mengenakan biaya pendaftaran, aktivasi maupun administrasi bulanan. Dalam menggunakan fitur-fitur di

---

<sup>6</sup>Wawancara Rizal, masyarakat wanio kab sidrap tgl 24 februari 2020 (Nasabah)

*SMS Banking* biasanya terdapat kode verifikasi, PIN dan sistem keamanan yang telah distandarisasi pihak bank.<sup>7</sup>

Secara sederhana, *SMS Banking* adalah salah satu fitur teknologi yang berupa layanan bagi nasabah bank, yang mengijinkan para nasabah untuk mengakses akun bank mereka melalui fitur SMS. Banyak sekali fitur yang ditawarkan oleh *SMS Banking* ini, salah satu yang paling banyak digunakan adalah layanan cek saldo rekening dan transfer dana. dan sangat sederhana, itulah kelebihan dari *SMS Banking* untuk dapat menggunakan layanan ini, biasanya kita harus mengikuti persyaratan tertentu tergantung dari bank yang kita pakai.

Setelah kita mendapatkan layanan *SMS Banking* biasanya kita diberikan cara atau intruksi untuk menggunakannya, ini juga bisa saja berbeda-beda antara bank yang satu dengan bank yang lainnya. Biasanya, kita dapat mengakses layanan ini melalui dua cara, bisa melalui mengirimkan SMS atau melalui sebuah menu (dijelaskan oleh pihak bank) melalui mengakses sebuah nomor tertentu pada sebuah handphone, biaya *SMS Banking* juga berbeda-beda, ada yang sekitar Rp.500/sms dan yang lainnya, dan yang terpenting adalah anda harus sudah yakin bahwa nomor hp anda telah didaftarkan sebelumnya. Kartu provider apa saja dan hp jenis apa saja, itulah mudahnya *SMS Banking*, asalkan handphone kita bisa melakukan transaksi SMS, sepertinya kita sudah bisa menikmati layanan *SMS Banking*, kapan saja dan diaman saja.

Hj. Mardawiah menuturkan bahwa sebelum saya menggunakan *SMS Banking* saya sangat susah melakukan transaksi, karena ketika ada yang transfer masuk, harus di cek terlebih dahulu apakah betul ada yang mengirim, karena sudah banyak penipuan dengan mengatakan sudah mengirim padahal belum ia

---

<sup>7</sup><https://www.jaringanprima.co.id/> manfaat menggunakan *sms banking* (diakses 28, Mei 2020).

kirim uangnya dan setelah saya menggunakan *SMS Banking* saya tidak lagi capek-capek harus mondar-mandir ke bank untuk mengecek saldo yang masuk dan saldo yang keluar.<sup>8</sup>

Keuntungan dari sebelum dan sesudah menggunakan *SMS Banking* adalah saya sangat kesulitan dalam menerima saldo karena saya harus cek terlebih dahulu apakah benar-benar uangnya sudah masuk di rekening atau tidak, dan setelah saya menggunakan *SMS Bankin*, saya tidak lagi kesulitan dalam mealukan transaksi ataupun menerima uang, karena dengan adanya *SMS Banking* yang didaftarkan menggunakan nomor ponsel yang aktif, kita tidak kewalahan lagi dalam menerima informasi saldo ataupun pengiriman uang, karena dengan itu bisa kita lakukan dimanapun dan kapanpun kita berada, jadi sangat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus ke Bank lagi. Walau kelihata sepintas *SMS Banking* hanya menguntungkan bagi nasabah saja, sedangkan bank harus terus berupaya menjamin kemanan dan kualitas kayanan platform. Sebenarnya penerapan dan penggunaan *SMS Banking* dapat meberikan manfaat beragam untuk kedua belah pihak. Berikut manfaat dan keuntungan *SMS Banking* untuk pihak bank:

1. Lebih hemat biaya, *SMS Banking* memberikan solusi penghematan biaya operasional untuk bank, dengan kata lain penggunaan *SMS Banking* lebuah murah dibandingkan membuka kantor cabang atau membuat mesin ATM. Dengan *SMS Banking*, bank juga dapat menghemat biaya di kertas dan telepon.
2. Perkembangan bisnis, dulunya bank harus membuka kantor cabang atau ATMdidaerah tertentu untuk beroperasi. Kini dengan adanya*SMS Banking*, bank dapat menghilangkan batasan fisikak tersebut, sehingga bank dapat beroperasi dimana pun nasabah berinteraksi.

---

<sup>8</sup>Wawancara Hj.Mardawiah Masyarakat wanio kab. Sidrap tgl 24 februari (Nasabah)

Indri Safitri menuturkan bahwa kekurangan dan kelebihan dari penggunaan *SMS Banking*, adalah dari segi keurangan, sediki lebih mahal saat pemakaian *SMS Banking*, karena terkadang ada tambahan biaya administrasi lainnya untuk transaksi-transaksi tertentu. Pengenaan tarif biaya sekitar Rp500,-. Dari segi kelebihan, dengan menggunakan *SMS Banking*, nasabah bisa bertransaksi keuangan dengan mudah dan praktis dimanapun ia berada dan transaksi ini bebas gangguan eksternal seperti mati listrik dan koneksi internet.<sup>9</sup>

*SMS Banking* punya keunggulan dibanding internet banking, karena tidak membutuhkan jaringan internet, terutama bagi warga yang ada di desa yang tak bisa selalu terhubung internet. Karena itu, *SMS Banking* dianggap bisa menjadi solusi atas permasalahan tersebut. Selain masalah koneksi internet, *SMS Banking* juga bisa dilakukan oleh para nasabah yang tak memiliki smartphone tetapi ingin melakukan transaksi secara mudah, cepat, dan praktis. Berbeda dengan internet banking yang memerlukan banyak tahapan untuk melakukan transaksi seperti cek saldo, seperti mesti memasukkan user ID dan password. Baru setelah itu bisa melakukan transaksi dengan memilih menu yang tersedia. Sedangkan *SMS Banking* hanya perlu mengirim kode ke nomor yang telah ditentukan untuk melakukan transaksi yang anda butuhkan. Sangat mudah dan praktis.

Setiap Bank punya petunjuk masing-masing tentang penggunaan *SMS Banking*, jadi anda bisa mendatangi bank dan menanyakan penjelasan bagaimana menggunakan *SMS Banking* untuk bertransaksi. Supaya gampang memahaminya, bila dijabarkan, *SMS Banking* seperti anda mengirim pesan *SMS Banking* ke operator, lalu operator selular meneruskan pesan kepada aplikasi mobile banking pihak bank. Proses selanjutnya permintaan transaksi akan diteruskan ke server core banking yang berisi informasi akun nasabah.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup>Wawancara Indri Safitri, karyawan Bank BRI Wanio kab. Sidrap gl 24 februari (CS)

<sup>10</sup><https://www.cermati.com/artikel/amp/sms-banking-kelebihan-dan-kekurangannya>

### Kelebihan *SMS Banking*

*SMS Banking* bisa melakukan transaksi perbankan cukup dari rumah tanpa harus mencari ATM atau datang ke kantor cabang bank. Waktu dan tempat juga lebih leluasa, bisa dilakukan kapan saja 24 jam dan dimana saja asal area tersebut ter-cover sinyal operator *SIM-card* yang digunakan untuk melakukan transaksi dan tentu saja kartu SIM harus memiliki pulsa.

### Kekurangan *SMS Banking*

Pencurian ponsel dapat terjadi apabila nasabah lengah dalam menyimpan ponsel. Selain itu, ponsel mudah untuk disalahgunakan apabila *setting* pengamandalam ponsel tidak diaktifkan, seperti *password/passcode*, *autolock*, *screen-lock*, *pattern-lock*. Nasabah biasanya menyimpan informasi penting seperti PIN, *user id*, *password*, dll dalam ponsel agar tidak lupa dan memudahkan bertransaksi.<sup>11</sup>

Rizal menuturkan bahwa *SMS Banking* adalah layanan perbankan kepada nasabah, dimana nasabah dapat melakukan akses rekening melalui SMS dengan sarana telepon seluler (ponsel) dimana pun dan kapan pun mereka berada.<sup>12</sup>

*SMS Banking* telah didukung oleh berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia begitu juga dengan perlindungan hukumnya yakni melalui: UU perbankan, KUH Perdata, dijalankan UU Perlindungan Konsumen. Untuk menjaga keamanan transaksi nasabah diberikan berbagai unsur proteksi yang berlapis-lapis menggunakan sistem keamanan standard international dengan enkripsi SSL 128 bit yang akan mengacak data transaksi antara lain nomor SIM Card sebagai ID nasabah, nomor rekening sendiri harus didaftarkan terlebih dahulu cabang ataupun

---

<sup>12</sup>Wawancara Rizal, masyarakat wanio kab sidrap tgl 24 februari 2020 (Nasabah)

ATM Bank Bri, transaksi hanya dapat dijalankan dari nomor SIM card yang terdaftar, ada limit transaksi per hari, serta transaksi diverifikasi dengan menggunakan PIN. Pendaftaran via ATM mandiri hanya dapat melakukan transaksi non financial hal ini untuk melindungi nasabah dari penipuan menggunakan sarana hipnotis. Dari sisi keamanan pengguna layanan SMS Banking mandiri terhindar dari tindak kejahatan perampokan dan dari sisi kenyamanan nasabah terhindar dan antrian panjang yang melelahkan discounter teller kantor cabang.

Dalam menyikapi perdagangan bebas saat ini, dapat Dipastikan bahwa tingkat persaingan yang terjadi dalam dunia usaha akan semakin ketat, tidak terkecuali dunia industry jasa perbankan di Indonesia. Teknologi informasi yang janggih dan handal menjadi parameter kemapanan sebuah bank. Bank BRI merupakan merupakan salah satu bank yang menyiapkan layanan e-banking salah satunya adalah SMS banking. Dengan memanfaatkan fasilitas SMS yang terdapat dalam telepon seluler

Rizal menuturkan bahwa manfaat yang saya dapat dari penggunaan *SMS Banking* sangat membantu saya dalam melakukan transaksi tanpa harus menggunakan bantuan *teller*, seperti transfer antar rekening, pembayaran tagihan kartu kredit, tagihan telepon/ponsel dan masih banyak lagi manfaat dari penggunaan *SMS Banking*.<sup>13</sup>

Dengan berbagai manfaat yang menarik dari *SMS Banking* ini, berharap kinerja penjualan pelayanan ini dapat meningkat sejak diluncurkan pada april 2006 jumlah pengguna *SMS Banking* mengalami perkembangan pesat. Rata-rata tiap wilayah mengalami peningkatan jumlah pengguna 92%. Walaupun mengalami perkembangan pesat, berbagai macam keluhan tentang layanan ini timbul setelah nasabah menggunakan dan mengaktifkan layanan tersebut. Disamping itu, munculnya layanan serupa yang ditawarkan oleh perusahaan perbankan lainnya membuat

---

<sup>13</sup>Wawancara Rizal, masyarakat wanio kab sidrap tgl 24 februari 2020 (Nasabah)

nasabah membandingkan layanan *SMS Banking* BRI dengan yang ditawarkan oleh perusahaan perbankan lainnya.

Setiap Bank punya petunjuk masing-masing tentang penggunaan *SMS Banking*, jadi anda bisa mendatangi bank dan menanyakan penjelasan bagaimana menggunakan *SMS Banking* untuk bertransaksi. Supaya gampang memahaminya, bila dijabarkan, *SMS Banking* seperti anda mengirim pesan *SMS Banking* ke operator, lalu operator seluler akan meneruskan pesan kepada aplikasi mobile banking pihak bank. Proses selanjutnya permintaan transaksi akan diteruskan ke server core banking yang berisi informasi akun nasabah saat kemudian dikirimkan oleh aplikasi mobile banking kepada layanan bulk SMS (layanan SMS missal) dan akan diteruskan kepada pengguna yang valid melalui SMS

Rizal menuturkan bahwa sebelum dan sesudah saya menggunakan *SMS Banking*, sangat membantu saya dalam melakukan transaksi, karena sebelum saya menggunakan *SMS Banking* saya sangat repot yang harus mondar mandir ke Bank untuk melakukan pengecekan saldo, dan setelah saya menggunakan *SMS Banking*, saya lebih mudah melakukan transaksi khususnya mengecek saldo yang masuk dan keluar dimanapun saya berada.<sup>14</sup>

Kemudahan merupakan salah satu prinsip penting dalam islam. Kemudahan merupakan anugrah dari Allah SWT, diberikan agar manusia tetap bersemangat dan tekun dalam menjalankan ajaran agama, terutama dalam keadaan sulit. Kemudahan-kemudahan yang diberikan Islam adalah kemudahan yang paling sempurna.

*SMS Banking* merupakan bagian dari e-banking channel dan juga merupakan inovasi dari jenis rekening tabungan dan atau rekening giro rupiah. Sebagai sistem layanan yang bersumber pokok pada kedua rekening tersebut, maka salah satu syarat bagi nasabah menginginkan layanan *SMS banking* ini terlebih dulu harus mempunyai rekening tabungan dan atau rekening giro serta harus mempunyai sarana

---

<sup>14</sup>Wawancara Rizal, masyarakat wanio kab sidrap tgl 24 februari 2020 (Nasabah)

penunjang yaitu ponsel. Pemilik rekening dapat melakukan pendaftaran atau registrasi melalui jaringan mesin ATM atau mendaftarkan melalui *customer service* di cabang bank dimana rekening induk dibuka sebagaimana disebutkan dalam alquran tentang pelayanan Bank BRI yang baik terhadap pelayanan kepada nasabah.

﴿عُرُوا إِلَّا أَوْ رَسُولَهُ وَاللَّهُ وَعَدْنَا مَا مَرَّضُ قُلُوبِهِمْ فِي وَالَّذِينَ الْمُنْفِقُونَ يَقُولُ وَإِذْ﴾

Terjemahnya: Dan (Ingatlah) ketika orang-orang munafik dan orang-orang yang berpenyakit dalam hatinya Berkata : "Allah dan rasul-Nya tidak menjanjikan kepada kami melainkan tipu daya". (Q.S Al- ayat Ahzab 12)

Dari ayat diatas menjelaskan bahwa, karyawan harus mencontoh bagaimana rasul melayani pelanggan ketika berdagang, agar nasabah lebih tertarik dengan dagangan kita. (Q.S Al-Ahzab 12)

Indri safitri menuturkan bahwa strategi yang kami lakukan apabila ada kendala kepada masyarakat yang mengenai penggunaan *SMS Banking*, maka kami sebagai karyawan akan membantu dan membimbing semaksimal mungkin dalam penggunaan fasilitas *SMS Banking* agar mudah dipahami oleh masyarakat dan bisa digunakan sebaik-baik mungkin.<sup>15</sup>

Sebagai nasabah perlu diberikan pengetahuan tentang cara pemakaian dan cara penggunaan suatu layanan/produk. Tingkat pengetahuan dan pemahaman nasabah terhadap layanan akan berimplikasi terhadap perilaku nasabah. Pengetahuan dan pemahaman merupakan informasi yang sangat berharga bagi setiap nasabah.

Pada dasarnya seorang nasabah memakai suatu layanan dalam rangka dan atau upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Akan tetapi lebih jauh dari itu, nasabah juga ingin mendapatkan kepuasan dari layanan yang telah dipakainya. Guna memberikan bekal pengetahuan kepada setiap nasabahnya, pihak bank harus memberikan pengenalan dan pengetahuan yang seluas-luasnya tentang layanan,

<sup>15</sup>Wawancara Indri Safitri, karyawan Bank BRI Wanio Kab.sidrap (CS)

tentang pemakaian dan penggunaan. Apabila nasabah tidak dapat menggunakan secara benar produk yang telah dipakainya, maka bukan kepuasan yang diperoleh melainkan perasaan tidak puas.

Strategi pemasaran untuk suatu usaha sudah tentu beragam. Tidak terkecuali pada pemberi jasa keuangan seperti bank. Ditambah lagi banyaknya jumlah bank yang tersebar, perlu ada strategi yang jitu dari masing-masing bank untuk dapat menarik nasabah.

Penggunaan bauran pemasaran (*marketing mix*) dalam dunia perbankan dilakukan dengan menggunakan konsep-konsep yang sesuai dengan kebutuhan bank. Dalam praktiknya konsep bauran pemasaran terdiri dari bauran pemasaran untuk produk yang berupa barang maupun jasa. Khusus untuk produk yang berbentuk barang jasa diperlukan konsep yang sedikit berbeda dengan produk barang. Seperti halnya dengan bank BRI memiliki strategi dalam memasarkan produk-produk yang dimiliki untuk menarik minat nasabah menabung di bank BRI, Kotler menyebutkan bahwa konsep bauran pemasaran (*marketing mix*) biasa juga disebut 4P terdiri dari:<sup>16</sup>

### 3. *Product* (produk)

Produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan kepada masyarakat untuk dilihat, dipegang, dibeli, atau dikonsumsi. Keputusan-keputusan dari produk ini mencakup penentuan bentuk penawaran produk secara fisik bagi barang merk yang akan ditawarkan atau ditempelkan pada produk tersebut fitur yang ditawarkan didalam produk tersebut, pembungkus, garansi, dan servis sesudah penjualan. Pengembangan produk dapat dilakukan setelah menganalisa kebutuhan dari keinginan pasarnya yang didapat salah satunya dengan riset pasar.

---

<sup>16</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2004), h. 120.

Produk jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Sesungguhnya pelanggan tidak membeli barang atau jasa, tetapi membeli manfaat dan nilai dari sesuatu yang ditawarkan.<sup>17</sup>

#### 4. *Price* (harga)

Harga adalah uang (ditambah beberapa produk kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari produk dan pelayanannya. Penentuan harga merupakan titik kritis dalam bauran pemasaran barang dan jasa karena harga menentukan pendapatan dari suatu usaha atau bisnis. Keputusan penentuan harga sangat signifikan didalam penentuan nilai atau manfaat yang dapat diberikan pada pelanggan dan memainkan peranan penting dalam gambaran kualitas jasa, strategi penentuan tarif dalam perusahaan dapat digunakan penentuan tarif premium pada saat permintaan tinggi dan tarif diskon pada saat permintaan menurun.<sup>18</sup>

Strategi harga yang dilakukan perusahaan adalah strategi kedua pada bauran pemasaran. Dimana perusahaan sebisa mungkin menawarkan harga yang terendah sehingga lebih banyak menarik minat nasabah. Tetapi didalam Islam harga haruslah proporsional tidak boleh terlalu tinggi dan tidak boleh juga terlalu rendah. Jadi strategi harga adalah sejumlah uang yang konsumen bayar untuk membeli produk atau mengganti hal milik produk. Hal ini meliputi: daftar harga, diskon potongan harga, periode pembayaran, dan persyaratan kredit.

---

<sup>17</sup>Ismail Nawawi Uha, *Isu-isu Ekonomi Islam 4 Pilar Bisnis* (Jakarta: VIV Press Jakarta, 2013), h. 681. <sup>17</sup>Ismail Nawawi Uha, *Isu-isu Ekonomi Islam 4 Pilar Bisnis*, h. 687.

<sup>18</sup>Ismail Nawawi Uha, *Isu-isu Ekonomi Islam 4 Pilar Bisnis*, h. 687.

### 5. *Place* (tempat/saluran distribusi)

Lokasi pelayanan jasa yang digunakan dalam memasok jasa kepada pelanggan yang dituju merupakan keputusan kunci, keputusan mengenai lokasi pelayanan yang akan digunakan melibatkan pertimbangan bagaimana penyerahan jasa kepada pelanggan dan dimana itu akan berlangsung. Tempat juga penting sebagai lingkungan dimana dan bagaimana jasa akan diserahkan sebagai bagian dari nilai dan manfaat dari jasa.<sup>19</sup> Jadi strategi harga adalah kegiatan perusahaan yang membuat produk tersedia dan terjangkau bagi pelanggan. Strategi *place* ini meliputi: lokasi, saluran, distribusi, persediaan, dan transportasi.

### 6. *Promotion* (promosi)

Promosi adalah komunikasi yang persuasif, mengajak, mendesak, dan meyakinkan. Ciri dari komunikasi yang persuasif adalah ada komunikator yang secara terencana mengatur berita dan penyampainnya untuk mendapatkan akibat tertentu dalam sikap dan tingkah laku penerima (target pendengar).<sup>20</sup> Tujuan utama promosi adalah menginformasikan, mempengaruhi, dan membujuk serta meningkatkan pelanggan sasaran tentang perusahaan dan bauran pemasarannya. Jadi strategi promosi adalah segala aktivitas yang menyampaikan manfaat produk kepada pelanggan untuk membelinya. Strategi promosi meliputi: iklan dan promosi penjualan.

---

<sup>19</sup>Ismail Nawawi Uha, *Isu-isu Ekonomi Islam 4 Pilar Bisnis*, h. 683.

<sup>20</sup>M. Murid, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008), h. 95.

Ada beberapa macam melakukan promosi dan kecenderungan ialah cara yang dipakai makin berkembang diantaranya:

### 1. Periklanan (*Advertising*)

Merupakan kegiatan periklanan berarti kegiatan menyebarkan berita (informasi) kepada pasar (masyarakat/nasabah). Pihak sponsor membayar kepada media yang membawakan berita. Kegiatan periklanan adalah suatu alat untuk membuka komunikasi dua arah antara penjual dan pembeli, sehingga keinginan mereka dapat terpenuhi dalam cara yang efisien dan efektif, dalam hal ini komunikasi dapat menunjukkan cara-cara untuk mengadakan pertukaran yang saling memuaskan.<sup>21</sup>

#### 1. *Personal Selling*

*Personal Selling* atau penjual pribadi merupakan komunikasi persuasif seseorang secara individu kepada seseorang atau lebih calon pembeli dengan maksud menimbulkan permintaan (penjualan). Lain halnya dengan periklanan dan kegiatan promosi lainnya yang komunikasinya bersifat non pribadi atau masal. Dalam operasinya, *Personal Selling* lebih fleksibel dibandingkan dengan yang lain. Ini disebabkan tenaga-tenaga penjual tersebut dapat secara langsung mengetahui kegiatan, motif dan perilaku konsumen, dan sekaligus dapat melihat reaksi konsumen sehingga mereka langsung dapat mengadakan penyesuaian seperlunya.<sup>22</sup>

#### 2. *Publisitas*

Sejumlah informasi tentang seseorang, barang atau organisasi perusahaan yang disebarluaskan kemasyarakat dengan cara membuat berita yang mempunyai arti

<sup>21</sup>M. Murid, *Manajemen Pemasaran*, h. 96.

<sup>22</sup>M. Murid, *Manajemen Pemasaran*, h. 98.

komersial atau berupa penyajian-penyajian yang lain yang bersifat positif. Dengan demikian, suatu perusahaan beserta produk-produknya dapat menjadi perhatian umum untuk melakukan publisitas tidak perlu membayar.

### 3. *Sales Promotion*

Alat kegiatan promosi berupa *sales promotion* yang dilakukan dengan peragaan, pertunjukan, pameran, demonstrasi dan berbagai macam usaha penjualan yang tidak bersifat rutin. Ada beberapa macam metode *sales promotion* yang ditujukan kepada konsumen seperti, pemberian contoh barang, kupon/nota, hadiah, undian, rabat, dan peraga.<sup>23</sup>

Rizal menuturkan bahwa kekurangan dan kelebihan dari penggunaan *SMS Banking* dari segi kelebihan dengan menggunakan *SMS Banking* nasabah bisa bertransaksi keuangan dengan mudah dan praktis dimana pun ia berada, dari segi kekurangan kurang fleksibel akibat terbatasnya pengelolaan transaksi keuangan sehingga tak bisa membuat transaksi keuangan yang banyak dalam satu waktu sekaligus.<sup>24</sup>

Beberapa keuntungan dan kekurangan yang dasarnya dimiliki oleh *SMS Banking*. Sebagai tambahan, sebenarnya resiko penyadapan dan data terekam dari *SMS Banking* cukup membuat pengguna was-was. Misalnya saja PIN yang digunakan untuk melakukan transaksi

Wahyuddin menuturkan bahwa *SMS Banking* merupakan fasilitas atau layanan yang diberikan kepada masyarakat bagi yang ingin mrnggunakan sebagai fasilitas untuk mempermudah dalam pengecekan saldo yang tidak harus lagi kita ke bank ataupun ATM.<sup>25</sup>

*SMS Banking* merupakan bagian dari *electronic banking chanel* dan juga merupakan inovasi dari jenis rekening tabungan dan atau rekening giro rupiah.

---

<sup>23</sup>M. Murid, *Manajemen Pemasaran*, h. 99.

<sup>24</sup> Wawancara Rizal tgl 24 februari 2020 (Nasabah)

<sup>25</sup>Wawancara Wahyuddin, tgl 24 februari 2020 (nasabah)

Sebagai system layanan yang bersumber pokok pada kedua rekening tersebut , maka salah satu syarat bagi nasabah yang menginginkan layanan *SMS Banking* ini terlebih dulu harus mempunyai rekening tabungan dan atau rekening giro serta harus mempunyai sarana penunjang yaitu ponsel.

Pemilik rekening dapat melakukan pendaftaran atau registrasi. melalui jaringan mesin ATM atau mendaftarkan melalui *customer service* di cabang bank dimanarekening induk dibuka. Penggunaan *SMS Banking* juga harus mempunyai dampak dan manfaat, bahwa penggunaan sistem bisa ditangani dengan menentukan hasil yang penuh dari sistem yang canggih. Cukup mengukur jumlah waktu suatu sistem digunakan untuk menangkap hubungan antara penggunaan dan realisasi hasil yang diharapkan.

*SMS Banking* memiliki sistem keamanan yang berbeda dengan model *mobile banking* lainnya yang berbasis internet. Sistem proteksi yang dimiliki oleh sistem *SMS Banking* yang hanya mengandalkan PIN dan nomor telepon memiliki kemungkinan data disadap di tengah jalan dan dilakukan cloning kartu nomor telepon, sebelum data mencapai server SMS, hal ini menyebabkan seseorang yang berhasil menyadap PIN dan melakukan cloning kartu SIM nasabah dapat mengakses dan melakukan transaksi.

*SMS Banking* merupakan perkembangan dari *Electronic Banking* yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi melalui via Sms. Juga merupakan fasilitas layanan perbankan yang memudahkan masyarakat bertransaksi baik dengan isi ulang pulsa, transfer hingga bayar tagihan kartu kredit bank termasuk kartu kredit BRI, cukup dengan mengirim *SMS* sama halnya mengirim *SMS* kepada sahabat, rekan, keluarga ataupun orang terdekat. Fasilitas layanan ini merupakan solusi bagi

masyarakat yang tidak dapat mengakses kantor cabang bank tertentu untuk melakukan transaksi.

*SMS Banking* juga merupakan inovasi dari jenis rekening tabungan dan atau rekening giro rupiah. Sebagai sistem layanan yang bersumber pokok pada kedua rekening tersebut, maka salah satu syarat bagi nasabah yang menginginkan layanan *SMS Banking* ini terlebih dulu harus mempunyai rekening tabungan dan atau rekening giro serta harus mempunyai sarana penunjang yaitu ponsel.

Untuk dapat menggunakan *SMS Banking*, nasabah harus mendaftarkan diri dan mendaftarkan nomor ponsel terlebih dahulu ke bank serta mendapatkan *password*, kemudian nasabah dapat bertransaksi dengan cara mengetik *SMS* sesuai dengan format *SMS* yang telah ditentukan. Format *SMS* berbeda-beda berdasarkan format yang telah ditentukan oleh masing-masing bank. Pesan ini kemudian dikirim ke nomor tujuan yang telah ditentukan bank.<sup>26</sup>

Saat ini *SMS Banking* sangat membantu masyarakat melakukan banyak hal terkait dengan perbankan, namun seiring berkembangnya teknologi fitur-fitur *SMS Banking* juga akan bertambah mengingat kebutuhan masyarakat berbeda-beda.

Wahyuddin menuturkan bahwa kekurangan dan kelebihan dari penggunaan *SMS Banking*, dari segi kekurangan sering terjadi pembajakan dan pencurian PIN ponsel, jadi kita harus lebih berhati-hati dalam penggunaan *SMS Banking* ini, dari segi kelebihan bisa melakukan transaksi perbankan cukup dari rumah tanpa harus mencari ATM atau datang ke kantor cabang bank.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup>Nelson Tampubolon, *Bijak Ber-eBanking*. <https://sikapiuangmu.ojk.go.id> (27 April 2018), h. 13.

<sup>27</sup>Wawancara Wahyuddin, tgl 24 februari 2020 (nasabah)

Adapun kelemahan dari SMS Banking ialah sebagai berikut:

1. *SMS Banking* bisa melakukan transaksi perbankan cukup dari rumah tanpa harus mencari ATM atau datang ke kantor cabang bank. Waktu dan tempat juga lebih leluasa, bisa dilakukan kapan saja 24 jam dan dimana saja asal area tersebut ter-cover sinyal operator *SIM-card* yang digunakan untuk melakukan transaksi dan tentu saja kartu SIM harus memiliki pulsa.
2. Bertransaksi dengan aman karena menggunakan media pribadi asalkan tidak meminjamkan *handphone* kepada orang lain. Jika harus meminjamkan, pastikan semua *SMS* baik yang diterima ataupun terkirim dihapus terlebih dahulu. Tujuannya agar tidak ada orang lain tau bahwa nomor ponsel terhubung dengan rekening bank sekalipun itu kepada keluarga, sahabat ataupun pasangan.
3. *SMS Banking* bisa dijalankan dengan ponsel tipe apa saja, tidak harus *i-phone* mahal ataupun android, ponsel *low end* juga tidak masalah. Hal ini karena yang dibutuhkan hanya fitur *SMS*. Jadi, selama *handphone* bisa dibuat mengetik *SMS* dan memiliki pulsa maka tidak menjadi masalah.<sup>28</sup>

Oleh karena itu, dengan menggunakan *SMS Banking*, nasabah bias bertransaksi keuangan dengan mudah dan praktis dimanapun seseorang berada.

Adapun Kekurangan dari SMS Banking Sebagai berikut:

1. Pencurian ponsel dapat terjadi apabila nasabah lengah dalam menyimpan ponsel. Selain itu, ponsel mudah untuk disalahgunakan apabila *setting* pengamandalan ponsel tidak diaktifkan, seperti *password/passcode*, *autolock*, *screen-lock*,

---

<sup>28</sup>Banksentral, "Kelebihan dan Kekurangan ATM, *SMS Banking*, Mobile banking, dan Internet Banking", <https://www.google.com.hk/amp/s/banksentral.com> (Diakses 6 Juni 2018).

*pattern-lock*. Nasabah biasanya menyimpan informasi penting seperti PIN, *user id*, *password*, dll dalam ponsel agar tidak lupa dan memudahkan bertransaksi.

2. Pembajakan dan pencurian pin nomor ponsel terjadi biasanya pada saat ponsel nasabah tidak aktif atau tidak mendapatkan sinyal. Hal ini dimaksudkan untuk menghindari kecurigaan nasabah. Kekurangan lainnya yaitu dapat digunakan oleh orang lain.<sup>29</sup>



---

<sup>29</sup>NelsonTampubolon, *Bijak Ber-eBanking*. <https://sikapiuangmu.ojk.go.id>(27 April 2018),h. 56-57.