

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Perkembangan teknologi pada saat ini banyak memberikan kemudahan dalam berbagai aspek kegiatan bisnis salah satunya dalam dunia perbankan. Akhir-akhir ini banyak sekali perubahan pada teknologi informasi, demikian juga di bidang telekomunikasi, kebanyakan disebabkan karena begitu tingginya kompetisi di dunia perbankan saat ini. Perkembangan yang terjadi terhadap *telephone* genggam juga semakin mempermudah komunikasi melalui media sosial maupun internet karena hanya dengan menggunakan sebuah *handphone* seseorang mampu memperoleh banyak informasi secara cepat dalam waktu yang singkat. Bila dilihat dari sudut pandang ini, kemajuan teknologi memberikan seseorang kesempatan untuk hidup secara lebih mudah. Hal tersebut memberikan kemudahan untuk menyebarkan informasi yang dibutuhkan.

Kemajuan dan perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mempengaruhi industri perbankan, seperti halnya *SMS Banking* merupakan salah satu wujud dari perkembangan teknologi tersebut. Saat ini sudah banyak bank yang telah menyediakan layanan *SMS Banking* untuk mengetahui informasi keuangan termasuk di bank BRI Unit Wanio Kabupaten Sidrap. Kondisi tersebut merupakan salah satu perbaikan layanan terhadap nasabah karena pada kenyataannya dalam melaksanakan transaksi perbankan, setiap nasabah minimal membutuhkan waktu kurang lebih 10 menit berada dalam antrian. Hal tersebut akan cenderung berdampak merugikan bagi para nasabah jika waktu serta peluang bisnis mereka tersita hanya

untuk bertransaksi di bank. Waktu merupakan hal yang sangat penting bagi nasabah, karena itu banyak nasabah yang kurang nyaman dengan hal tersebut. Terlebih lagi sebagian besar masyarakat Wanio kesehariannya sebagai petani.

Kebanyakan dari nasabah bank BRI Unit Wanio menginginkan suatu pelayanan yang bersifat sederhana dan praktis. Pada perusahaan perbankan, penilaian konsumen atas suatu produk jasa bukan hanya pelayanan yang baik, tetapi juga terletak pada fasilitas-fasilitas penunjang, nasabah memperoleh kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi serta kepuasan yang menyeluruh terhadap jasa bank. Sehingga dibutuhkan suatu sistem yang dapat memenuhi segala kebutuhan dengan efisiensi dan praktis.

Menyadari bahwa bertransaksi melalui jasa bank sangat dibutuhkan oleh nasabah, oleh karena itu cara efektif untuk meningkatkan minat nasabah dalam menabung dan bertransaksi di bank BRI Unit Wanio adalah salah satunya dengan menginformasikan keunggulan-keunggulan bank melalui media yang paling marak digunakan oleh masyarakat yakni memanfaatkan kecanggihan teknologi. Serta upaya meningkatkan layanan bank terhadap minat dan kepuasan nasabah dalam bertransaksi, bank BRI Unit Wanio membutuhkan strategi yang ampuh dengan memanfaatkan media teknologi informasi maupun media cetak seperti majalah dsb.

Minat adalah dorongan kuat bagi seseorang untuk melakukan segala sesuatu dalam mewujudkan pencapaian tujuan yang menjadi keinginannya. Sehingga minat merupakan sikap seseorang yang mempunyai keinginan yang tinggi terhadap sesuatu atau suatu rasa kemauan yang kuat untuk melakukan suatu hal untuk mencapai tujuan tersebut. Seseorang akan melakukan suatu perilaku jika mempunyai keinginan atau minat untuk melakukannya. Begitupun dalam menabung di bank BRI Unit Wanio, nasabah akan lebih tertarik atau berminat menggunakan fasilitas-fasilitas atau

jasa-jasa yang ditawarkan oleh pihak bank jika fasilitas tersebut memudahkan nasabah dalam bertransaksi dan dapat dipercaya. Selain itu strategi pemasaran bank juga sangat membantu dalam menarik minat nasabah. Salah satu bentuk layanan atau fasilitas yang dikembangkan oleh bank BRI Unit Wanio adalah layanan *SMS Banking*.

SMS banking adalah layanan perbankan yang dapat di akses langsung melalui telepon seluler/*handphone* dengan menggunakan media *SMS (Short Message Service)*.¹*SMS Banking* merupakan layanan perbankan yang berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke bank atau ATM kecuali penarikan uang *cash*. Keunggulan *SMS Banking* yaitu nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja tanpa dibatasi waktu yang dilakukan lewat telepon seluler. Penggunaan yang cepat dan mudah akan membantu para nasabah sehingga merasa lebih puas dalam menggunakannya.

SMS banking adalah layanan perbankan yang dapat di akses langsung melalui telepon seluler/*handphone* dengan menggunakan media *SMS (Short Message Service)*.²*SMS Banking* merupakan layanan perbankan yang berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke bank atau ATM kecuali penarikan uang *cash*. Keunggulan *SMS Banking* yaitu nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja tanpa dibatasi waktu yang dilakukan lewat telepon seluler. Penggunaan yang cepat dan mudah akan membantu para nasabah sehingga merasa lebih puas dalam menggunakannya.

¹Nelson Tampubolon, *Bijak Ber-eBanking*. <https://sikapiuangmu.ojk.go.id> (27 April 2018), h. 12.

²Nelson Tampubolon, *Bijak Ber-eBanking*. <https://sikapiuangmu.ojk.go.id> (27 April 2018), h. 12.

SMS Banking adalah salah satu aplikasi e-banking yang masih populer saat ini. Fasilitas *SMS Banking* pada dasarnya digunakan untuk mempermudah nasabah yang ingin melakukan transaksi tanpa melalui *teller* atau ATM. Nasabah dapat melakukan transaksi seperti cek saldo, membayar tagihan listrik, membeli pulsa, transfer, dan lainnya hanya dengan melalui *SMS Banking*. Meskipun terdengar ketinggalan zaman, namun fitur *SMS Banking* ini memberikan kemudahan karena dianggap lebih mudah, cepat, dan praktis. Transaksi dengan menggunakan fasilitas *SMS Banking* memang dianggap jauh lebih praktis karena kita bisa mengakses hanya melalui *handphone* tanpa membutuhkan akses jaringan data internet.

Banyaknya kemudahan yang ditawarkan oleh fasilitas *SMS Banking* melakukan transaksi perbankan, namun *SMS Banking* juga membuka peluang timbulnya kejahatan seperti halnya masalah keamanan, penipuan, bahkan memerlukan biaya yang cukup banyak melakukan transaksi yang dibebankan kepada nasabah. *SMS Banking* yang mampu meyakinkan akan keamanan data-data nasabah akan memperoleh kepercayaan dari nasabahnya.

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

Layanan *SMS Banking* dilakukan oleh nasabah melakukan transaksi disuatu Bank seperti di Bank BRI Sidrap melalui layanan via *sms* dengan tujuan agar nasabah mudah melakukan transaksi tanpa melalui *teller* atau ATM.

Berdasarkan pengertian diatas, maka yang dimaksud dengan judul penelitian ini “Minat Nasabah Menggunakan Fasilitas *SMS Banking* di Bank BRI Unit Wanio Kabupaten Sidrap” adalah keinginan nasabah melakukan transaksi menggunakan fasilitas-fasilitas yang telah disediakan oleh pihak Bank yaitu fasilitas *SMS Banking*. Fasilitas *SMS Banking* ini memudahkan nasabah bertransaksi tanpa melalui *teller* meskipun nasabah yang berada di daerah pelosok asalkan memiliki akses jaringan/sinyal.

Minat menjadi nasabah dalam hal ini diasumsikan sebagai minat beli. Minat beli merupakan bagian dari komponen perilaku dalam sikap mengkonsumsi. Suatu produk dapat dikatakan telah dikonsumsi oleh konsumen apabila produk tersebut telah diputuskan untuk dibeli. Keputusan untuk membeli dipengaruhi oleh nilai produk yang dievaluasi. Bila manfaat yang dirasakan lebih besar dibandingkan pengorbanan untuk mendapatkannya, maka dorongan untuk membelinya semakin tinggi. Sebaliknya bila manfaatnya lebih kecil dibandingkan pengorbanannya maka biasanya pembeli akan menolak untuk membeli dan pada umumnya beralih mengevaluasi produk lain yang sejenis. Pada kebanyakan orang perilaku pembelian konsumen seringkali diawali dan dipengaruhi oleh banyaknya rangsangan dari luar dirinya, baik berupa rangsangan pemasaran maupun rangsangan dari lingkungannya. Rangsangan tersebut kemudian diproses dalam diri sesuai dengan karakteristik pribadinya, sebelum akhirnya diambil keputusan pembelian. Karakteristik pribadi konsumen yang dipergunakan untuk memproses rangsangan tersebut sangat kompleks dan salah satunya adalah motivasi untuk membeli.

Minat menjadi nasabah dalam penelitian ini diartikan sebagai kecenderungan individu untuk bertindak sebelum keputusan untuk menjadi nasabah meliputi

ketertarikan, keinginan, dan keyakinan. Ketertarikan ditunjukkan dengan adanya pemusatan perhatian dan perasaan senang. Keinginan ditunjukkan dengan adanya dorongan untuk ingin memiliki. Sedangkan keyakinan ditunjukkan dengan adanya perasaan percaya diri individu terhadap kualitas, daya guna dan keuntungan dari produk yang akan dibeli.

Jadi, untuk meningkatkan kepercayaan nasabah pada jasa perbankan dan pemahaman nasabah menggunakan fasilitas *SMS Banking* maka peneliti tertarik untuk meneliti “Minat Nasabah Menggunakan Fasilitas *SMS Banking* di Bank BRI Unit Wanio Kabupaten Sidrap”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi Bank BRI Unit Wanio Kabupaten Sidrap dalam mempengaruhi minat nasabah menggunakan fasilitas *SMS Banking*?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan fasilitas *SMS Banking* di Bank BRI Unit Wanio Kabupaten Sidrap?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sebagaimana rumusan masalah yang penulis paparkan di atas adalah untuk:

1. Untuk mengetahui strategi Bank BRI Unit Wanio Kabupaten Sidrap dalam mempengaruhi minat nasabah menggunakan fasilitas *SMS Banking*
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan fasilitas *SMS Banking* di Bank BRI Unit Wanio Kabupaten Sidrap

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dalam pembahasan ini adalah:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan bahan bacaan yang bermanfaat sehingga dapat memberikan kontribusi untuk perkembangan ilmu pengetahuan serta dapat menjadi pedoman bagi peneliti selanjutnya.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Dengan penelitian ini juga diharapkan dapat menambah wawasan pengalaman pengetahuan dalam mempraktekkan ilmu dan teori tentang perbankan yang diperoleh dibangku kuliah, serta sebagai tambahan pengetahuan untuk bekal terjun ke masyarakat.

b. Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah bacaan dan pengetahuan dibidang perbankan serta sebagai acuan penelitian yang relevan bagi mahasiswa IAIN Parepare.

c. Bagi Bank BRI Unit Wanio Kabupaten Sidrap

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan minat nasabah menggunakan fasilitas *SMS Banking* sehingga akan meningkatkan mutu perbankan di Bank BRI Unit Wanio Kabupaten Sidrap.