

DAMPAK *SHORT MESSAGE SERVICE* BANKING DAN *MOBILE* BANKING TERHADAP PERTUMBUHAN TABUNGAN PADA BANK NEGARA INDONESIA CABANG MATTOANGIN

Iin Anggreiny¹, Andi Syarifuddin², Sutardjo Tui³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YPUP Makassar

¹la1998604@gmail.com, ²andisyarifuddin@gmail.com, ³sutardjotui@gmail.com

ABSTRACT

This research aim to anlaysis the effect of SMS banking and mobile banking toward the saving growth on BNI Branch Mattoangin and anlaysis the dominant effect toward the saving growth on BNI Branch Mattoangin. This type of research is quantitative designed to answer the problem that have been formulated and the objectives to be achieved and test the hypothesis. The sample size was chosen as amount 90 respondent from the purposive sampling technique. Data analysis used descriptive analysis and multiple linier regression analysis. The result of the study found that the SMS banking have positive and significant toward the saving growths. SMS banking as the innovative service which to access from the celular phone and internet by customer to transaction. The more frequent customers make transactions through SMS banking, the more they contribute to savings growth on BNI Branch Mattoangin. Mobile banking has a positive and significant effect toward the saving growth on BNI Branch Mattoangin. Mobile banking as an innovation service from internet banking that enables individual customers to use banking transactions through smartphone, makes customer take the decision to use mobile banking because it is practiceal and efficient in its use. SMS banking which dominant has a positive and significant effect toward the saving growth on BNI Branch Mattoangin. SMS is the dominant choice for customers because this service to be easy of customer in transaction such as the check of bill, transfer, bill mutation and service promotion which contribution toward the development of saving volume which increased the profitability by BNI Branch Mattoangin.

Keywords: *sms banking, mobile banking and the saving growth*

PENDAHULUAN

Era teknologi saat ini memberi dampak pada setiap lini kehidupan, khususnya bidang perbankan. Masyarakat yang makin modern memanfaatkan gadget (*smartphone*) memberikan pengaruh besar terhadap dunia perbankan untuk menghadapi perubahan zaman, termasuk menghadapi perkembangan teknologi digital. Berbagai inovasi produk dan layanan perbankan diperlukan untuk mengikuti perubahan perilaku nasabah.

Pemanfaatan teknologi informasi dan digitalisasi boleh dibilang industri jasa keuangan dewasa ini merupakan yang terdepan. Perbankan misalnya, teknologi informasi dan digitalisasi digunakan sebagai driver untuk mendukung proses bisnis, kegiatan operasi, dan *customer service*. Hal ini dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang umumnya sangat membutuhkan layanan yang *convenience*, yakni tersedianya

channel access yang banyak, aman, nyaman, dan layanan 24 jam. Saat ini, bank tidak lagi sekedar menjadi tempat menyimpan dan meminjam uang, melainkan sudah menjadi pusat layanan keuangan pribadi dan bisnis. Untuk itu, dukungan sistem online menjadi semakin mendesak dan tidak lagi bisa ditawar. Kebutuhan akan layanan yang optimal ini tak bisa dihindari karena tuntutan nasabah semakin tinggi. Kini misalnya, nasabah lebih memilih bertransaksi melalui *delivery channel* alternatif, seperti *Automated Teller Machine (ATM)*, *internet*, telepon atau pesan singkat (*Short Message Service-SMS*), bukan antri di bank.

Nasabah dapat melihat saldo tabungan atau gironya, atau bertransaksi melalui ATM, internet dan telepon seluler, sambil beraktivitas dengan usaha lainnya. Setiap kali ada transaksi, data di pusat penyimpanan data bank langsung diperbarui secara realtime. Saat ini sistem penyimpanan dan komunikasi data

yang handal semakin diperlukan mendesak seiring dengan kebutuhan transaksi antar nasabah baik dalam satu bank maupun antar bank. Langkah awal transaksi online antar bank tampak dari fasilitas penarikan tunai antar ATM dari bank yang berbeda.

Lembaga keuangan perbankan saat itu memperkenalkan dan mempromosikan layanan banking berbasis online dengan maksud untuk menyediakan layanan perbankan yang lebih baik dari pelayanan sebelumnya. Tidak lama setelah itu, instansi perbankan di Indonesia pun mulai mengadopsi sistem internet banking dengan tujuan yang sama, serta dengan maksud untuk memperluas jaringan pelayanan nasabah. Tidak dapat dipungkiri bahwa layanan perbankan berbasis internet merupakan inovasi di bidang teknologi informasi yang sangat menguntungkan. Manfaat layanan perbankan bagi pihak bank adalah ekspansi bisnis, meningkatkan loyalitas konsumen, pendapatan dan keunggulan kompetitif, serta dapat membuat model bisnis baru. Terlepas dari keuntungan yang berdampak bagi instansi perbankan, *internet banking* juga membawa keuntungan bagi nasabah pengguna layanan tersebut, yakni kemudahan bertransaksi perbankan dengan lebih cepat dan mudah serta dapat diakses kapan dan di mana saja, dengan ketentuan memiliki koneksi internet dan perangkat komputer atau seluler yang kompatibel. Melalui layanan ini pihak bank dan nasabah dapat mengakses data melalui *SMS banking* dan *mobile banking*.

M-banking tidak akan berjalan tanpa dukungan telepon seluler dan internet. Setiap orang yang memiliki ponsel dapat memanfaatkan fasilitas ini untuk bertransaksi di mana saja dan kapan saja dengan mudah. Namun, kemudahan yang ditawarkan perbankan kepada nasabah juga memiliki kelemahan yang menghambat kinerja dari *m-banking*, salah satunya nasabah yang ingin melakukan transaksi *m-banking* harus berada pada wilayah yang terdapat akses internet baik menggunakan paket data seluler maupun *wi-fi*. Jika terjadi blankspot, maka layanan *m-banking* tidak bisa dilakukan. Hal tersebut bukanlah tanggungjawab pihak bank, melainkan tanggung jawab penyedia operator seluler dan internet provider yang digunakan nasabah untuk mengakses layanan *m-banking*. Namun, untuk menjaga keamanan nasabah dalam menggunakan *m-banking*, pihak BNI

terus memantau secara intensif setiap transaksi yang terjadi untuk melindungi informasi personal yang terdapat pada transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang.

TINJAUAN LITERATUR

Bank dan lembaga keuangan merupakan salah satu pelaku terpenting dalam perekonomian sebuah negara. Masyarakat maupun kalangan industri/usaha sangat membutuhkan jasa bank dan lembaga keuangan lainnya untuk mendukung dan memperlancar aktivitasnya. Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 tentang Pokok Pokok Perbankan, yang dimaksud Lembaga Keuangan adalah semua badan yang melalui kegiatan-kegiatan di bidang keuangan menarik uang dari dan menyalurkan uang tersebut kembali ke masyarakat. Lembaga keuangan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan). Usaha keuangan yang dilakukan bank disamping menyalurkan dana atau memberikan pinjaman (kredit) juga melakukan suatu usaha menghimpun dana dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan. Kemudian usaha bank lainnya dengan memberikan jasa-jasa keuangan yang mendukung dan memperlancar kegiatan memberikan pinjaman dengan kegiatan menghimpun dana.

Menurut Turban (2018), *mobile banking* merupakan suatu aplikasi penerapan *mobile commerce* yang berfokus terhadap masalah finansial perbankan, sehingga memungkinkan dilakukannya kegiatan-kegiatan seperti kegiatan yang dapat dilakukan melalui ATM (*Automated Teller Machine*) dengan memanfaatkan perangkat mobile. Menurut Hutabarat (2018) mendefinisikan *mobile banking* adalah sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash.

M-Banking menurut Karomilah (2015) adalah suatu layanan inovatif yang ditawarkan

oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui smartphone. *Mobile banking* memberi kemudahan bagi nasabah untuk melakukan pengecekan saldo tabungan, membayar tagihan maupun melakukan transfer dana ke rekening yang lain. Nasabah tidak perlu lagi datang dan antre ke kantor cabang perbankan atau mesin ATM, untuk melakukan berbagai transaksi itu. Dengan *mobile banking* 'segalanya' bisa dilakukan dan dengan sangat mudah. *Mobile banking* diartikan sebagai fasilitas bagi nasabah bank untuk dapat melakukan aktifitas perbankan mereka secara lebih leluasa, di mana saja, kapan saja, tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tersebut. *Mobile banking (m-banking)* merupakan suatu layanan perbankan berbasis mobile phone atau handphone. *M-banking* kini telah tersebar ke seluruh dunia, termasuk Indonesia telah menikmati kemudahan akses perbankan yang ditawarkan bank melalui *m-banking* dimana saja melalui perangkat *mobile*, seperti handphone dan PDA.

Dengan adanya *m-banking*, bank berusaha mempermudah akses para nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Hampir semua bank di Indonesia telah menyediakan fasilitas *m-banking*, baik berupa SIM *toolkit* (menu layanan data) maupun SMS plain (SMS manual) yang biasa dikenal dengan SMS banking. SMS banking merupakan sebuah fasilitas yang disediakan oleh bank untuk melakukan transaksi keuangan dan permintaan informasi keuangan seperti cek saldo, mutasi rekening, dan sebagainya.

Kegunaan, keuntungan, dan kenyamanan yang dapat diperoleh dari penggunaan *mobile banking*, adalah:

1. Mudah, untuk melakukan transaksi perbankan kita tidak perlu datang langsung ke bank, kecuali pada saat mendaftarkan nomor ponsel.
2. Praktis, setiap nasabah dapat langsung bertransaksi perbankan melalui ponsel setiap saat, kapan saja dan dimana saja.
3. Aman, *m-banking* dilengkapi dengan sistem proteksi yang maksimal yang 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.

4. Penggunaan yang bersahabat. *M-banking* dirancang sedemikian rupa sehingga mudah digunakan oleh siapa saja, nasabah bisa memilih jenis transaksi dari menu yang telah tersedia tanpa harus menghafal kode transaksi yang ingin dilakukan.
5. Nyaman, nasabah seperti mempunyai ATM dalam genggaman tangan, karena berbagai transaksi yang biasa dilakukan di ATM, kini dapat dilakukan melalui *m-banking* kecuali penarikan tunai.

Laporan BNI (2010) dalam penelitiannya menginventarisir enam aspek yang mempengaruhi sikap konsumen pada *mobile banking*, yaitu:

1. Keamanan sistem *m-banking*. Keamanan dalam sistem transaksi keuangan melalui sistem online merupakan faktor utama yang menjadi prioritas bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan *m-banking*. Nasabah menuntut kepada pihak penyedia jasa layanan untuk dapat memberikan atau menjamin keamanan transaksi keuangan melalui media *m-banking*.
2. Kemudahan penggunaan layanan. Kemudahan untuk mengakses sistem layanan secara online melalui media *m-banking* merupakan salah satu faktor yang menentukan kesediaan nasabah untuk menggunakan jasa layanan *m-banking*. Semakin mudah konsumen dalam mengakses layanan perusahaan jasa perbankan secara *mobile* akan meningkatkan sikap konsumen pada jasa layanan perusahaan serta jasa perusahaan akan menunjang sikap konsumen.
3. Privasi pengguna. Dalam sistem layanan perbankan/transaksi keuangan secara *mobile*, nasabah menginginkan privasi yang tinggi. Nasabah tidak mau data dirinya diketahui atau disebarkan dengan sengaja oleh perusahaan. Oleh sebab itu, privasi pengguna merupakan salah satu faktor yang menentukan bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan *m-banking*.
4. Keandalan layanan. Transaksi keuangan secara *mobile* memiliki keunggulan tanpa batas waktu. Perusahaan yang mampu memberikan layanan tanpa batas waktu (24 jam sehari) akan lebih diminati nasabah.
5. Kredibilitas perusahaan jasa layanan perbankan. Salah satu faktor yang menentukan nasabah untuk menggunakan jasa layanan perbankan *m-banking* adalah kredibilitas perusahaan penyedia jasa

layanan. Perusahaan dengan tingkat kredibilitas yang tinggi lebih diminati nasabah untuk digunakan jasa layanan *m-banking* nya.

6. Kecepatan koneksi jaringan. Konsumen atau nasabah dewasa ini memiliki kebutuhan/tuntutan yang lebih kompleks pada penyedia jasa layanan perbankan secara *mobile*. Salah satu aspek yang harus dipenuhi adalah kecepatan koneksi dalam sistem perbankan secara *mobile*. Meskipun kesalahan ini tidak terdapat pada sistem perbankannya melainkan pada provider yang dipakai oleh nasabah tersebut. Provider jaringan tergantung pada sinyal yang ada pada jaringan, kesalahan pada koneksi sering terjadi pada tempat yang jauh dari jangkauan signal.

Penggunaan *m-banking* menimbulkan dampak yang positif secara khusus terhadap bank itu sendiri, nasabah dan operator telepon selular.

1. Bank mendapatkan keuntungan, karena nasabah akan semakin bertambah banyak dan bank mendapatkan kepercayaan dari nasabah.
2. Nasabah mendapatkan pelayanan yang lebih dari bank, karena dengan adanya *m-banking* akan semakin mempermudah para nasabah dalam melakukan transaksi perbankan atau hanya sekedar melakukan pengecekan saldo dimanapun, kapanpun dengan dimensi ruang dan waktu yang tidak terbatas.
3. Operator selular mendapatkan konsumen yang aktif dalam penggunaan ponselnya. Konsumen yang menggunakan fasilitas *m-banking*, pulsanya akan terpotong dan konsumen akan melakukan pengisian ulang pulsa kembali untuk melakukan transaksi *m-banking*.

Demikian berkembangnya internet sebagai basis dalam pelayanan jasa keuangan menyimpan berbagai risiko yang dapat muncul dikemudian hari. Menurut Kurtubi (2015) bagi bank penyelenggara secara umum terdapat empat resiko manajemen yang terkait dengan penggunaan *m-banking*, yaitu:

1. *Technology risk*, yang berhubungan dengan kehandalan dan keamanan sistem dari berbagai bentuk manipulasi ataupun pembobolan.
2. *Reputation risk*, yang berkaitan erat dengan corporate image dari bank itu sendiri

apabila layanan *mobile banking*-nya tidak berjalan dengan baik.

3. *Outsourcing risk*, dimana bank kerap menggunakan jasa pihak ketiga sebagai provider sehingga terdapat kemungkinan layanan pada suatu waktu dapat mengalami gangguan.
4. *Legal risk*, dimana aspek hukum internet banking saat ini masih belum diatur secara jelas dan lengkap.

Berdasarkan uraian di atas, menunjukkan fasilitas *internet banking* berupa *m-banking* ditentukan oleh indikator keamanan sistem, kemudahan layanan, privasi pengguna, kehandalan dalam transaksi, kredibilitas bank dan kecepatan koneksi jaringan, yang digunakan oleh nasabah perorangan untuk melakukan transaksi perbankan.

Tabungan (*saving deposit*) merupakan jenis simpanan yang sangat populer di lapisan masyarakat Indonesia mulai dari masyarakat kota sampai pedesaan. Dalam perkembangan zaman, masyarakat saat ini justru membutuhkan bank sebagai tempat menyimpan uangnya. Hal ini disebabkan karena keamanan uangnya yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pengertian Tabungan Menurut Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 adalah simpanan masyarakat yang penarikannya dapat dilakukan oleh penabung sewaktu-waktu pada saat dikehendaki dan menurut syarat-syarat tertentu yang telah ditetapkan oleh bank penyelenggara. Tetapi penarikannya tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Syarat-syarat yang dimaksud antara lain ialah: 1) Penarikan hanya dapat dilakukan dengan mendatangi kantor bank atau alat yang disediakan untuk keperluan tersebut dan tidak dapat dilakukan dengan menggunakan cek, bilyet giro dan surat perintah pembayaran lainnya yang sejenis; 2) Penarikan tidak boleh melebihi jumlah tertentu sehingga menyebabkan saldo tabungan lebih kecil dari saldo minimum, kecuali penabung tidak akan melanjutkan tabungannya.

Produk tabungan yang sekarang dijual oleh bank-bank memiliki suku bunga yang relatif cukup tinggi sebagai cerminan dari adanya persaingan ketat dalam mengumpulkan dana masyarakat. Tabungan merupakan hutang bank kepada masyarakat, dalam hal ini pemilik tabungan dikelompokkan kedalam hutang

jangka pendek dalam neraca. Tidak adanya batasan jangka waktu tabungan dan penarikan yang dapat dilakukan sewaktu-waktu menyebabkan tabungan harus digolongkan ke dalam hutang jangka pendek.

Setiap bank memiliki jenis tabungan yang berbeda-beda. Perhitungan suku bunga, pemberian hadiah, tata cara penyetoran dan penarikannya juga berbeda bagi setiap bank. Produk tabungan ini dapat dijadikan alat promosi bagi yang menawarkannya. Promosi dapat disalurkan dalam bentuk suku bunga, hadiah yang menarik, kemudahan fasilitas dan lain sebagainya. Transaksi tabungan meliputi pembukaan rekening dan penyetoran, penarikan, pemindahbukuan, tata cara perhitungan dan pembukuan bunga tabungan serta penutupan rekening tabungan.

Tabungan dalam ilmu Ekonomi Makro didefinisikan sebagai bagian dari pendapatan disposabel yang disimpan karena tidak habis digunakan untuk konsumsi. Tabungan dalam lingkup luas merupakan bagian dari pada pendapatan nasional per tahun yang tidak digunakan untuk konsumsi. Menurut Sadono Sukirno (2000), tabungan adalah bagian pendapatan yang diterima masyarakat yang secara sukarela tidak digunakan untuk konsumsi. Masyarakat menggunakan bagian dari pendapatan yang tidak dikonsumsi tersebut untuk beberapa tujuan, diantaranya yaitu disimpan saja tanpa digunakan, disimpan atau ditabung pada lembaga-lembaga keuangan, dipinjamkan kepada anggota masyarakat lainnya, serta digunakan untuk penanaman modal yang produktif.

Menurut Paul A Samuelson & William D Norhaus (2017) tabungan merupakan bagian dari pendapatan yang tidak dikonsumsi atau sama dengan jumlah konsumsi yang disimpan dan akan digunakan di masa yang akan datang. Christopher Pass & Bryan Lowes (2018), tabungan adalah bagian pendapatan dari seseorang (tabungan pribadi), sebuah perusahaan atau lembaga (laba ditahan) yang tidak dibelanjakan atau dikeluarkan untuk dikonsumsi sekarang.

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang pokok-pokok perbankan di Indonesia, Simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank dalam bentuk giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan dan bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu. Giro adalah simpanan yang dapat digunakan

sebagai alat pembayaran dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, sarana pembayaran lainnya atau cara pemindah bukuan.

Deposito berjangka adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu menurut perjanjian antara penyimpan dengan bank yang bersangkutan. Sertifikat deposito adalah deposito berjangka yang bukti simpanannya dapat diperdagangkan. Sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 tentang pokok-pokok perbankan di Indonesia, maka yang termasuk simpanan adalah semua bentuk dana yang berasal dan dipercayakan oleh masyarakat kepada pihak lembaga keuangan yaitu bank baik berupa simpanan giro, deposito, ataupun tabungan, sedangkan tabungan hanya merupakan salah satu bentuk simpanan yang hanya dapat ditarik menurut syarat tertentu setiap saat dan tidak dapat ditarik dengan cek.

Berdasarkan pengertian dari beberapa ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa tabungan merupakan jumlah pendapatan masyarakat yang disisihkan dari jumlah konsumsi yang telah dikeluarkan dengan tujuan baik untuk berjaga-jaga ataupun menambah asset serta untuk mendapatkan kepuasan konsumsi di masa yang akan datang. Menurut Teori Klasik, tabungan adalah fungsi dari tingkat bunga, dimana pergerakan tingkat bunga pada perekonomian akan mempengaruhi tabungan. Secara matematis dapat ditulis $S = f(i)$. Dalam perkembangannya, teori ini dikembangkan oleh Wicklesell yang menyatakan bahwa tingginya minat masyarakat untuk menabung dipengaruhi oleh tingginya tingkat bunga. Artinya, ketika tingkat bunga tinggi maka akan semakin besar keinginan masyarakat untuk menabung atau akan ada dorongan dari diri masyarakat mengorbankan dan mengurangi pengeluaran konsumsinya untuk menambah jumlah tabungannya.

Mukarromah (2016) pertumbuhan tabungan merupakan tingkat perkembangan volume tabungan yang disalurkan oleh pihak ketiga yang mampu memberikan peningkatan profitabilitas bagi BNI Cabang Mattoangin. Pertumbuhan tabungan ditentukan oleh jumlah aktivitas transaksi transfer, penarikan dan penyetoran uang nasabah.

Dalam persoalan tabungan masyarakat, terdapat dua persoalan yang menjadi dasar bagi masyarakat dalam melakukan kegiatan

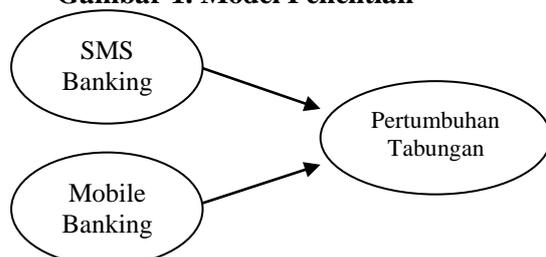
menabung, yaitu diantaranya kesanggupan menabung (*ability to save*) adalah kemampuan suatu masyarakat untuk mengerahkan tabungan dalam negeri. Kemampuan masyarakat diukur dengan banyaknya jumlah pendapatan yang menjadi penentu dari tabungan. Kesanggupan masyarakat dalam menabung dapat didasari oleh tingkat pendapatan perkapita dan lain-lain. Semakin tinggi tingkat pendapatan yang masyarakat miliki maka akan semakin besar kesanggupan masyarakat tersebut untuk menabung. Dengan demikian, kesanggupan menabung disebut juga sebagai tingkat tabungan potensial.

Kemauan menabung (*willingness to save*) adalah besarnya tabungan yang diciptakan oleh suatu masyarakat. Kemauan untuk menabung merupakan tingkat tabungan riil dari suatu masyarakat yang timbul dari adanya dorongan untuk mendapatkan suatu imbalan berupa suku bunga atas balas jasa dari lembaga keuangan kepada masyarakat yang telah melakukan kegiatan menabung. Dalam hal ini kemauan masyarakat untuk menabung dapat ditentukan oleh perkembangan lembaga keuangan yang ada dengan tingkat bunga yang dibayar oleh lembaga keuangan atas tabungan yang dilakukan oleh masyarakat (Sadono Sukirno, 1985). Jadi, dengan adanya tingkat bunga yang tinggi akan mendorong kemauan atau keinginan masyarakat dalam menabung.

Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka konseptual, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

- H1: *SMS banking* berpengaruh terhadap pertumbuhan tabungan pada Bank BNI Cabang Mattoangin.
- H2: *Mobile banking* berpengaruh terhadap pertumbuhan tabungan pada Bank BNI Cabang Mattoangin.
- H3: *Mobile banking* yang dominan berpengaruh terhadap pertumbuhan tabungan pada Bank BNI Cabang Mattoangin.

Gambar 1. Model Penelitian



Sumber: Anggrainy (2020)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Mattoangin. Alasan pemilihan lokasi ini karena ingin menganalisis pengaruh *SMS banking* dan *mobile banking* terhadap pertumbuhan tabungan. Waktu penelitian selama dua bulan. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BNI Cabang Mattoangin yang menggunakan transaksi perbankan baik berupa layanan *SMS banking* maupun *mobile banking* selama Januari sampai Juni 2020.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian setelah dilakukan uji hipotesis maka diketahui bahwa *SMS banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap pertumbuhan tabungan pada BNI Cabang Mattoangin. *SMS banking* berpengaruh positif dikarenakan semua indikator peubah berupa cek saldo, transfer, mutasi rekening dan promosi produk layanan bank mendukung pertumbuhan tabungan. Ini menunjukkan *SMS banking* memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan tabungan pada BNI Cabang Mattoangin.

Hasil penelitian secara teoritis bersesuaian dengan *Teori Easy Transaction* dari Pass (2018) setiap layanan yang memberikan kemudahan memberikan kontribusi terhadap pengembangan perusahaan. Kaitan dengan penelitian ini pihak BNI Cabang Mattoangin berupaya untuk memberikan kemudahan kepada setiap nasabah melalui layanan *SMS banking* sebagai layanan inovatif yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler dan jaringan internet bagi nasabah untuk bertransaksi. Semakin sering nasabah bertransaksi melalui *SMS banking* semakin berkontribusi terhadap pertumbuhan tabungan nasabah.

Hasil penelitian ini juga memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya dengan konsekuensi dan pengembangan yang berbeda dalam penerapannya di masa akan datang. Penelitian sebelumnya yang memiliki persamaan dengan penelitian ini, yaitu Akbar Juliansyah (2019) yang hasil penelitiannya menunjukkan *SMS banking* merupakan layanan informasi yang disediakan pihak bank untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi perbankan. Persamaan dilihat dari variabel layanan *SMS*

banking yang diamati. Sementara perbedaan, pada penelitian sebelumnya berbeda variabel terikat yang diamati, menggunakan analisis deskriptif, sedangkan penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda.

Dipahami bahwa BNI mengeluarkan layanan SMS banking bertujuan untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi keuangan. Layanan perbankan online memungkinkan nasabah BNI Cabang Mattoangin melakukan transaksi harian dan mengatur keuangan dengan mudah, cepat dan juga akurat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *SMS banking* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap pertumbuhan tabungan pada. *SMS banking* sebagai fasilitas perbankan yang disediakan oleh BNI untuk nasabah yang dapat diakses melalui telepon selular dengan menggunakan media *short message service (SMS)*. Layanan *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 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 dimana rekening induk dibuka. Pendaftaran ini diperlukan untuk memperoleh *access code* dalam bentuk PIN (*Personal Identification Number*) yang merupakan kode rahasia untuk melakukan sejumlah transaksi.

Jika nasabah mendaftarkan 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. Fitur layanan *SMS banking* yang dapat dilakukan melalui layanan ini, antara lain informasi saldo, transaksi transfer, mutasi rekening, promosi produk layanan. Selain itu, *SMS banking* membantu nasabah mendapatkan informasi tagihan, seperti kartu kredit, telepon rumah, ponsel pasca bayar, dan lain sebagainya. Pembayaran tagihan kartu kredit, telepon rumah, ponsel pasca bayar, dan lain

sebagainya, bisa juga melakukan isi ulang pulsa dan penggantian PIN SMS banking.

Biaya pulsa pengiriman sms perintah transaksi (*sms request*) serta biaya sms respon menjadi beban nasabah dan besarnya bervariasi tergantung dari biaya yang ditetapkan oleh bank maupun oleh *provider*. Adapun biaya administrasi transaksi biasanya pada perusahaan perbankan tidak dikenakan lagi kecuali untuk transaksi transfer dan besarnya tergantung oleh kebijakan bank itu sendiri

Berdasarkan hasil penelitian setelah dilakukan uji hipotesis maka diketahui bahwa *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap pertumbuhan tabungan BNI Cabang Mattoangin. *Mobile banking* berpengaruh positif dikarenakan semua indikator peubah berupa keamanan sistem, kemudahan layanan, privasi pengguna, kehandalan dalam transaksi, kredibilitas bank dan kecepatan koneksi jaringan mendukung pengambilan pertumbuhan tabungan. *Mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengalihan dana, dikarenakan layanan *mobile banking* memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan tabungan BNI Cabang Mattoangin.

Hasil penelitian secara teoritis bersesuaian dengan teori sistem layanan dikemukakan oleh Blando (2017) bahwa *mobile banking* merupakan sistem layanan perbankan yang memberikan keamanan, kemudahn, privasi, kehandalan, kredibilitas dan kecepatan koneksi dalam setiap transaksi. Ini memberi makna bahwa *keberadaan mobile banking* sangat penting dan diperlukan oleh setiap orang untuk bertransaksi dengan pihak bank. Keberadaan *mobile banking* sangat membantu dalam setiap transaksi nasabah.

Hasil penelitian ini juga memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya dengan konsekuensi dan pengembangan yang berbeda dalam penerapannya di masa akan datang. Penelitian sebelumnya yang memiliki persamaan dengan penelitian ini yaitu Irfan Nurahmadi Haris (2019) dan Yogi Yuliansyah (2019). Hasil penelitian Irfan menunjukkan bahwa layanan *mobile banking* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dan penelitian Yogi menunjukkan layanan *mobile banking* memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah untuk mengambil keputusan menggunakan

layanan mobile banking. Persamaan dilihat dari variabel *mobile banking* yang diamati sebagai variabel bebas. Persamaan juga pada alat analisis yang digunakan yaitu Regresi Linier Berganda. Sedangkan perbedaannya yaitu pada hasil penelitian, variabel terikat yang diamati dan rekomendasi penelitian.

Mobile banking BNI menyediakan layanan perbankan yang bisa diakses selama 7 x 24 jam oleh nasabah melalui ponsel atau smartphone yang sudah tersambung dengan jaringan internet. Banyak sekali fitur yang dimiliki oleh *mobile banking* BNI yang memberikan pengaruh terhadap pertumbuhan tabungan. Artinya, nasabah BNI Cabang Mattoangin mengambil keputusan pengalihan dana dikarenakan *mobile banking* memiliki keamanan sistem, kemudahan dalam mendapatkan layanan perbankan, privasi pengguna, kehandalan dalam kegiatan transaksi, kredibilitas bank dan kecepatan koneksi jaringan internet.

Mobile banking BNI memungkinkan nasabah melakukan segala macam transaksi seperti info saldo, transfer antar rekening atau antar bank, isi ulang pulsa pra bayar dan pasca bayar, pembayaran, no cash, pelayanan nasabah dan registrasi internet banking. Melalui *mobile banking* nasabah akan mudah mendapatkan info BNI yaitu sebuah fitur untuk membantu nasabah menemukan lokasi ATM, kantor cabang maupun merchant *Epay*. *Mobile banking* memiliki keamanan sistem karena dilakukan melalui *e-registration*, yaitu sebuah layanan BNI *mobile* yang digunakan calon nasabah untuk mengajukan pembukuan rekening, mengajukan aplikasi transaksi penyetoran dan penarikan secara tunai, bisa juga melakukan registrasi CMS dan transfer, pengajuan pinjaman serta informasi kurs dengan aman melalui *smartphone*.

Mobile banking BNI memberikan kemudahan dalam layanan, karena layanan sambungan langsung ke *call center* BNI, sehingga nasabah tidak akan merasa khawatir bila terjadi sesuatu dapat langsung tersambung dengan *call center* BNI setempat. Layanan *mobile banking* BNI memiliki keunggulan yang menawarkan kemudahan akses layanan perbankan yang menawarkan dua aplikasi, yaitu *mobile banking* dan *internet banking* tergabung dalam satu aplikasi. Hal ini akan memberikan keleluasaan dan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan, baik menggunakan jaringan internet

(GPRS/EDGE/3G/4G/WIFI) maupun SMS sebagai sarana transaksi.

Nasabah pengguna *mobile banking* BNI merasa akan karena terjamin privasi pengguna. Nasabah bisa mengakses layanan perbankan. Semua layanan perbankan yang bisa didapatkan oleh nasabah dijamin keamanannya. Sebab itu untuk mengakses setiap layanan setiap pengguna memiliki privasi dalam hal ini PIN yang hanya diketahui oleh pengguna/nasabah itu sendiri.

Mobile banking BNI juga handal dalam kegiatan transaksi, di mana BNI memberlakukan limit transfer sesuai dengan jenis kartu debit yang dipilih nasabah. Untuk pemegang kartu classic maksimal transfer antar rekening maupun antar bank per hari sebesar Rp. 1.000.000, sedangkan untuk limit transfer pemegang kartu *gold* maksimal 10 juta baik antar rekening maupun antar bank.

Melalui *mobile banking* BNI, pihak Bank BNI menunjukkan kredibilitasnya dalam memberikan kemudahan layanan perbankan kepada para nasabah. *Mobile banking* akan menghemat biaya operasional bank sendiri, namun juga mempersingkat waktu nasabah karena setiap kali transaksi nasabah tidak perlu ke kantor cabang. Urusan perbankan jadi lebih efisien dan praktis melalui *smartphone*.

Era yang serba teknologi memanfaatkan jaringan internet dalam segala hal. Termasuk penggunaan aplikasi *mobile banking* BNI bagi nasabah merupakan hal yang sangat praktis dan efisien, sehingga nasabah mengambil keputusan untuk mengalihkan dananya dengan menggunakan layanan *mobile banking*. Namun untuk menjalankan layanan tersebut diperlukan kecepatan koneksi jaringan internet. Karena nasabah tidak akan bisa melakukan transfer atau pembayaran atau transaksi jika tidak didukung jaringan internet yang cukup kencang.

Berdasarkan uraian di atas, menunjukkan bahwa *mobile banking* memberikan pengaruh terhadap pertumbuhan tabungan dengan pertimbangan bahwa nasabah mendapatkan kemudahan dalam setiap kegiatan transaksi perbankan yang dapat memenuhi kebutuhannya, mudah mendapatkan informasi layanan perbankan yang *up to date*, mendapatkan manfaat atas keputusan yang menguntungkan dengan menggunakan *mobile banking* dan mewujudkan tujuan tepat waktu, yaitu melakukan transaksi perbankan secara online kapan dan di manapun.

Berdasarkan hasil penelitian setelah dilakukan uji hipotesis maka diketahui setelah diperbandingkan hasilnya, terbukti SMS banking yang memberikan pengaruh dominan terhadap pertumbuhan tabungan BNI Cabang Mattoangin. Ini berarti nasabah merasakan keuntungan dan kemudahan menggunakan layanan SMS banking dalam bertransaksi sehingga berkontribusi terhadap pertumbuhan tabungan perbankan.

Hasil penelitian ini secara teoritis bersesuaian dengan teori pilihan oleh Crosse (2015) bahwa pilihan sangat menentukan dalam memilih produk untuk meningkatkan pengembangan perusahaan. Pertumbuhan tabungan dalam hal ini sebagai bentuk profitabilitas yang dicapai perbankan melalui inovasi layanan yang berbasis internet. SMS banking menjadi salah satu produk layanan yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi, mendapatkan informasi yang up to date mengenai jumlah saldo dan transaksi yang terjadi, mendapatkan manfaat atas keputusan yang menguntungkan dalam hal ini melakukan pembayaran/pembelian secara online, dan mewujudkan tujuan tepat waktu berupa transfer dana baik antar bank dalam negeri maupun di luar negeri.

Hasil penelitian memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya dengan konsekuensi dan pengembangan yang berbeda dalam penerapannya di masa akan datang. Penelitian sebelumnya yang memiliki persamaan dengan penelitian ini yaitu Ory Andriyani (2014) dan Putri Hasianna (2019) yang meneliti tentang layanan internet banking. Pada penelitian Ory menunjukkan bahwa teknologi informasi *online* mendorong kantor cabang untuk dapat lebih fokus dalam memberikan solusi kepada para nasabah. Persamaan dilihat dari variabel internet banking yang diamati. Sementara penelitian Putri menunjukkan layanan internet banking memberikan kepuasan kepada nasabah. Persamaan lain, yaitu menggunakan analisis regresi linier berganda. Sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada hasil penelitian dan rekomendasi penelitian.

Berdasarkan uraian di atas, menunjukkan SMS banking memberikan pengaruh dominan terhadap pertumbuhan tabungan BNI Cabang Mattoangin. Berarti dalam penelitian ini umumnya responden menggunakan SMS banking dibandingkan dengan mobile banking, karena SMS banking

sudah termasuk di dalamnya mobile banking yang dapat diakses melalui telepon seluler dan jaringan internet.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian setelah dilakukan uji hipotesis maka diketahui bahwa 1) *SMS banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap pertumbuhan tabungan pada BNI Cabang Mattoangin; 2) *Mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap pertumbuhan tabungan BNI Cabang Mattoangin; 3) *SMS banking* yang memberikan pengaruh dominan terhadap pertumbuhan tabungan BNI Cabang Mattoangin

DAFTAR PUSTAKA

- Crosse, Baloch, and Hampel GH, Reinald, (2015). *Easy of System: Internet Banking for Cash Management*. New York: Greenbook.
- Hutabarat, Ronald. (2018). *Perencanaan dan Pengembangan Sistem Informasi*. Ed 2. Yogyakarta: ANDI.
- Karomilah, Mila. (2015). *Pengaruh Layanan e-Banking terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Cabang Pembantu Bintaro-Kebayoran Arcade*. Skripsi. Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Kasmir. (2015). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kurtubi, M. (2015). *Aspek Teknologi dan Keamanan dalam Internet banking*, PT INDOCISC
<http://www.cert.or.id/~budi/articles/internet-banking-bi-1.pdf> Aug. 16, 2001, retrieved November 14.
- Mukarromah, 2016. *Pertumbuhan Tabungan dan Manajemen Bank*. Handbook Pebisnis. Jakarta: Renaisan ITC Cempaka Mas.
- Pass, Christopher and Lowes, Briyan. 2018. *Online Banking: Why People Are Branching Out*, Software Usability Research Laboratory,
http://www.surl.org/usabilitynews/62/online_banking.asp 2004, retrieved May14, 2010.
- Riswandi, B, A. (2018). *Aspek Hukum Internet banking*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Riyant, Sofyan. (2019). Perbankan dalam Bisnis Inti Komersial. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rodoni, K. (2017). Dasar-Dasar Perbankan, Edisi Pertama. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Samuelson, Paul A, dan Norhaus, William D, 2017. Internet banking Paling Sukses di Dunia? <http://www.gatra.com/2001-07-01/artikel.php?id=7403>
- Siamat, Sidar, 2016. Manajemen Perbankan Modern. Bandung: Dian Sarana Ilmu.
- Sukirno, Sugeng. (2017). Manajemen Dana Bank. Edisi Kedua. Cetakan Kedua. Jakarta: Bumi Aksara.
- Triandoro, Abrar. (2018). Perspektif Teknologi Informasi dan Komunikasi. Yogyakarta: Andi.
- Triani, H. R. (2017). Implementasi Kebijakan Perbankan dan Keuangan. Surabaya: Prenada.
- Turban, Hudgins. (2018). Bank Cash Management System & Internet Banking Services; Bank Management & Financial Services. New York: Prentice Hall.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. 2016. Jakarta: Grafika.