

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Bank**

###### **2.1.1.1 Pengertian Bank**

Bank memiliki peranan yang besar dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara. Karena merupakan lembaga keuangan yang fungsi utamanya yaitu menghimpun dana dari masyarakat, dan menyalurkan dananya kembali pada masyarakat, serta memberikan layanan dalam bentuk jasa-jasa lainnya.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan 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”.

Adapun pengertian bank menurut beberapa para ahli yaitu sebagai berikut.

Kasmir (2014: 24), menyatakan pengertian bank adalah:

“Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang atau kredit bagi masyarakat yang membutuhkannya. Di samping itu, bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang, atau menerima segala macam bentuk pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah dan pembayaran lainnya”.

Menurut A, Abdurrachman (2014: 6) menyatakan:

“Bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai usaha perusahaan-perusahaan”.

Menurut Stuart (dalam Joko, 2018:17) mengemukakan:

“Bank adalah badan usaha yang mempunyai tujuan untuk memberikan kredit baik dari modal dana sendiri maupun dana yang diperoleh dari orang lain, bahkan dengan jalan mengedarkan alat pembayaran”.

Berdasarkan pengertian menurut para ahli diatas, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa bank merupakan badan usaha yang memiliki kegiatan untuk melakukan penghimpunan dana dari masyarakat berupa simpanan baik giro, tabungan ataupun deposito dan disalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit juga memberikan jasa-jasa keuangan lainnya.

### **2.1.1.2 Fungsi Bank**

Bank berfungsi sebagai tempat untuk menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali pada masyarakat untuk tujuan yang bermacam-macam atau yang biasa dikenal dengan fungsi *financial intermediary*.

Menurut Taslim dan Ikhwan (2019: 16-17) menyatakan bahwa fungsi utama bank secara spesifik diantaranya sebagai berikut:

#### **1. *Argent Of Trust***

Kepercayaan merupakan kunci dan dasar utama kegiatan perbankan (trust). Kepercayaan ini mencakup kegiatan menghimpun dana dari masyarakat ataupun menyalurkan dana kepada masyarakat. Dalam kegiatan ini masyarakat harus yakin dan percaya akan dana yang disimpan di bank dan bisa diambil

sewaktu-waktu. Begitupun sebaliknya bank tidak khawatir dalam memberikan kreditnya kepada debitur dengan asas kepercayaan.

## 2. *Agent of Development*

Dalam hal ini bank berfungsi untuk memberikan kegiatan agar masyarakat mau berinvestasi, distribusi serta konsumsi/jasa dimana semua kegiatan tersebut tidak bisa dipisahkan dari penggunaan uang.

## 3. *Agent Of Service*

Selain kegiatan *funding* dan *lending* bank juga berfungsi untuk memberikan jasa layanan perbankan lainnya kepada masyarakat. Contoh jasa lainnya seperti kiriman uang dan jasa lainnya.

### **2.1.1.3 Jenis-jenis bank**

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan, menyebutkan bahwa di Indonesia terdapat dua jenis bank diantaranya yaitu:

#### 1. Bank umum

Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sifat jasa yang diberikan adalah umum, dalam arti dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada. Begitu pula dengan wilayah operasinya dapat dilakukan diseluruh wilayah. Bank umum disebut bank komersil (*commercial bank*). Terdapat empat bank umum milik negara di Indonesia, diantaranya yaitu:

- a. Bank Rakyat Indonesia (BRI)
- b. Bank Tabungan Negara (BTN)

c. Bank Negara Indonesia (BNI)

d. Bank Mandiri

## 2. Bank Perkreditan Rakyat

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Artinya disini kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan bank umum.

Berdasarkan pengertian dari undang-undang diatas, dapat disimpulkan bahwa jenis-jenis bank ada bank umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dimana bank umum memiliki jangkauan yang lebih luas dan dapat melalukan transaksi giral sedangkan BPR lebih sempit tidak dapat melakukan transaksi giral.

### 2.1.1.4 Sumber Dana Bank

Sumber dana bank yaitu usaha bank dalam penghimpunan dana dari masyarakat untuk membiayai kegiatan operasionalnya. Menurut Hery (2020: 34-35) sumber dana bank dibagi 3 yaitu diantaranya:

#### 1. Dana yang bersumber dari bank itu sendiri

Yaitu sumber dana dari modal sendiri yaitu modal yang disetor oleh para pemegang saham.

#### 2. Dana yang berasal dari masyarakat luas

Yaitu sumber dana yang paling penting untuk kegiatan operasional bank dan juga dijadikan sebagai ukuran keberhasilan bank jika mampu membiayai

kegiatan operasionalnya dari sumber dana ini. Sumber dana ini dalam bentuk tabungan, giro dan deposito.

### 3. Dana yang bersumber dari lembaga lainnya

Merupakan dana tambahan jika bank mengalami kesulitan dalam pencairan sumber dana pertama dan kedua diatas. Sumber dana ini dapat diperoleh dari:

- a. Kredit likuiditas Bank Indonesia
- b. Pinjaman antar bank (*call money*) yang diberikan kepada bankbank yang mengalami kekalahan kliring didalam lembaga kliring. Pinjaman ini bersifat jangka pendek dengan bunga yang relatif tinggi
- c. Pinjaman dari bank luar negeri
- d. Surat Berharga Pasar Uang (SBPU) yang diterbitkan oleh perbankan kemudian diperjualbelikan kepada pihak yang berminat baik lembaga keuangan maupun non keuangan.

Berdasarkan pengertian dari beberapa ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa sumber dana merupakan dana yang terhimpun oleh bank yang akan digunakan oleh bank sebagaimana fungsinya, perolehan dana ini dapat berasal dari bank itu sendiri, atau dari masyarakat, atau dari lembaga lainnya.

## **2.1.2 Prosedur**

### **2.1.2.1 Pengertian Prosedur**

Prosedur merupakan hal yang sangat penting bagi sebuah organisasi supaya segala sesuatu bisa dilaksanakan dengan baik. Prosedur merupakan rangkaian suatu pola yang sudah ditetapkan untuk melaksanakan suatu aktivitas.

Adapun pengertian prosedur menurut para ahli yaitu:

Menurut Rasto (2015: 49) menyatakan, “Prosedur adalah urutan rencana operasi untuk menangani aktivitas bisnis secara seragam dan konsisten”.

Mulyadi (2016: 4) mengemukakan bahwa, “Prosedur merupakan suatu aktivitas yang umumnya melibatkan beberapa orang pada suatu departemen atau lebih yang dibentuk untuk penanganan transaksi perusahaan secara berulang-ulang”.

Dari beberapa pengertian prosedur diatas dapat penulis simpulkan yang dimaksud prosedur adalah suatu rangkaian aktivitas yang melibatkan beberapa orang yang tersusun sistematis dan dilakukan secara berulang untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

### **2.1.3 Tabungan**

#### **2.1.3.1 Pengertian Tabungan**

Tabungan menurut Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan yaitu: “Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu”.

Menurut Kasmir (2014: 37) mengemukakan:

“Tabungan adalah simpanan pada Bank yang penarikannya dapat dilakukan sesuai perjanjian antara Bank dengan nasabah dan penarikannya dengan menggunakan slip penarikan, buku tabungan, kartu ATM atau sarana penarikan lainnya”.

Menurut I Gusti dkk (2014: 60) menyatakan:

“Tabungan merupakan simpanan masyarakat atau pihak lain yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang

telah disepakati tetapi tidak bisa ditarik dengan menggunakan cek, bilyet giro atau yang dipersamakan dengan itu”.

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.

### **2.1.3.2 Jenis-jenis Tabungan**

Menurut Kasmir (2014: 71) dalam praktik perbankan di Indonesia dewasa ini terdapat beberapa jenis tabungan. Perbedaan jenis tabungan ini hanya terletak dari fasilitas yang diberikan kepada si penabung. Dengan demikian si penabung mempunyai banyak pilihan. Jenis-jenis tabungan yang dimaksud sebagai berikut:

#### **1. Tabanas (Tabungan Pembangunan Nasional)**

Merupakan bentuk tabungan yang tidak terikat oleh jangka waktu dengan syarat penyetoran dan pengambilannya hanya boleh dilakukan dengan syarat-syarat tertentu, yaitu boleh diambil maksimal 2 kali dalam satu bulan.

- a. Tabungan Umum adalah tabanas yang berlaku bagi perorangan dan dilaksanakan secara sendiri-sendiri oleh penabung yang bersangkutan
- b. Tapelpram (Tabungan Pemuda, Pelajar dan Pramuka) adalah tabungan khusus yang dilakukan secara kolektif melalui organisasi pemuda. Sekolah dan satuan pramuka.
- c. Tabungan Pegawai adalah tabungan khusus pegawai dan semua golongan kepangkatan yang berada di lingkungan Departemen, Lembaga, Instalasi,

Pemerintahan serta Perusahaan-perusahaan lainnya yang dilakukan secara kolektif.

## 2. Taska (Tabungan Asuransi Jiwa)

Merupakan jenis tabungan yang berkaitan erat dengan asuransi jiwa dan jaminan bagi si penabung serta setorannya dilakukan setiap bulan.

## 3. Tabungan Lainnya

Yaitu tabungan selain tabanas dan taska. Tabungan ini dikeluarkan oleh masing-masing bank dengan ketentuan-ketentuan yang diatur oleh Bank Indonesia.

Berdasarkan pengertian dari beberapa ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa jenis tabungan yang ditawarkan sangat beragam disesuaikan dengan kebutuhan agar tercapai apa yang diinginkan oleh nasabahnya.

### **2.1.4 *Electronic Banking***

#### **2.1.4.1 Pengertian *Electronic Banking***

*Electronic Banking* semakin digemari oleh para nasabah perbankan karena kemudahannya dalam membantu nasabah saat bertransaksi. Bank menyediakan layanan *E-Banking* untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternatif media untuk melakukan transaksi perbankan, tanpa nasabah datang ke bank atau ke ATM. Tetapi tidak untuk transaksi setoran dan tarikan uang tunai.

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014: 113) *Electronic Banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik.

Berdasarkan kutipan di atas, dapat disimpulkan bahwa *Electronic Banking* adalah suatu layanan perbankan yang menggunakan media elektronik seperti komputer, telepon seluler, ataupun alat elektronik lainnya yang di dalamnya memuat berbagai fitur-fitur untuk transaksi sesuai dengan kebutuhan nasabah yang bisa diakses di manapun dan kapanpun.

#### **2.1.4.2 Macam-macam *Electronic Banking***

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin maju dan tuntutan nasabah, layanan *Electronic Banking* semakin canggih dan beragam. Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014: 235) layanan perbankan berbasis elektronik meliputi:

a. *Internet Banking*

*Internet Banking* adalah layanan melalui saluran distribusi elektronik bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui jaringan internet dengan menggunakan perangkat lunak browser pada komputer atau perangkat lainnya yang dimungkinkan untuk mengakses internet.

b. *Mobile Banking*

*Mobile banking* adalah layanan melalui saluran distribusi elektronik bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui SMS (*Short Message Service*) atau jaringan komunikasi lainnya dengan sarana telepon seluler atau komputer tablet.

c. *Phone Banking*

*Phone Banking* adalah layanan melalui saluran distribusi elektronik bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan menghubungi nomor

telepon tertentu yang merupakan nomor akses layanan *Phone Banking* bank melalui telepon atau perangkat komunikasi bergerak lainnya.

d. *Cash Deposit Machine* (CDM) CDM adalah seperangkat mesin komputer yang digunakan oleh bank yang dihubungkan dengan komputer lainnya melalui komunikasi data yang memungkinkan nasabah bank menyimpan uang.

e. *Electronic Data Capture* (EDC)

EDC adalah seperangkat mesin yang ditempatkan di *merchant* dengan berbagai fitur sebagai sarana transaksi menggunakan kartu atau sarana lainnya dari seluruh bank di dunia yang terafiliasi dengan asosiasi pernerbit.

Berdasarkan pengertian dari beberapa ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa macam-macam *electronic banking* adalah suatu sarana layanan untuk mengakses rekening agar dapat terhubung sehingga dapat melakukan transaksi.

### **2.1.5 Mobile Banking**

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014: 115) *Mobile Banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler GSM (*Global for Mobile Communication*) dengan menggunakan SMS (*Short Message Service*).

Menurut Nurastuti (2011: 130) menyatakan:

*Mobile Banking* merupakan salah satu layanan yang disediakan bank yang banyak diminati oleh para nasabah karena dengan layanan tersebut, membuat nasabah suatu bank mampu melakukan berbagai macam transaksi perbankan serta dapat melihat informasi seputar rekening yang dimiliki nasabah hanya dengan menggunakan handphone atau telepon genggam pribadi jenis apapun.

Berdasarkan pengertian dari beberapa ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa *Mobile Banking* merupakan salah satu hasil pengembangan teknologi *mobile* yang digunakan dalam dunia perbankan. *Mobile Banking* menyatukan teknologi informasi serta aplikasi bisnis secara bersama. Berkat kehadiran *Mobile Banking*, nasabah dapat bertransaksi selama 24 jam sehari tanpa harus mendatangi kantor bank untuk melakukan transaksi pribadi.

#### **2.1.5.1 Jenis-jenis jasa *Mobile Banking***

*Mobile Banking* menawarkan beberapa jasa yang cukup menarik. Menurut Wulandari (2018: 12-13) berdasarkan jenis jasa biasanya dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Jenis jasa yang pertama adalah jasa *pull-based*. *Jasa pull-based* merupakan jasa yang ditawarkan oleh bank untuk kebutuhan bertransaksi para nasabahnya. Contoh jasa *pull-based* yang ada pada bank-bank Indonesia adalah transfer dana antar rekening maupun antar lain bank, pembayaran tagihan seperti tagihan listrik, air, telepon dan lain lain, pembelian voucher sampai dengan perdagangan saham. Selain itu, jasa *pull-based* juga mencakup seperti permintaan akan informasi saldo pada rekening dan catatan transaksi yang dilakukan nasabah.
2. Jenis yang kedua adalah jasa *push-based*. Jenis ini merupakan jasa yang ditawarkan pihak bank berdasarkan persetujuan pihak nasabah yang memakai *Mobile Banking* tersebut, dimana bank akan mengirimkan informasi-informasi tentang transaksi yang dibutuhkan nasabah secara berkala atau berdasarkan aturan tertentu. Contoh dalam jasa *push-based*

adalah berupa notifikasi yang secara otomatis akan langsung diterima oleh pihak nasabah dalam ponselnya jika ada aktivitas dalam rekening nasabah, seperti notifikasi penarikan maupun transfer keluar dalam jumlah minimum tertentu, notifikasi saldo minimum tertentu dan notifikasi pembayaran tagihan tertentu.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa *Mobile Banking* berdasarkan jenisnya yaitu untuk memenuhi kebutuhan berbagai jenis transaksi seperti transfer, tagihan, *e-wallet* serta informasi transaksi nasabah yang bisa didapatkan sesuai persetujuan.

#### **2.1.5.2 Manfaat *Mobile Banking***

Manfaat *Mobile Banking* untuk nasabah menurut Wulandari (2018: 14) adalah sebagai berikut:

1. Dengan adanya *Mobile Banking*, pihak bank berusaha mempermudah akses para nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Para nasabah bank tidak perlu lagi pergi ke ATM maupun *counter* bank untuk melakukan transaksi, cukup dengan menggunakan handphone atau telepon seluler pribadi nasabah.
2. Manfaat yang kedua adalah mobile banking dapat diakses oleh semua nasabah pengguna telepon seluler dengan tipe GSM. GSM memiliki sinyal yang sangat luas dan mudah dijangkau, sehingga layanan tersebut sangat memanjakan para nasabah. Namun tidak semua nasabah dapat mengakses

*Mobile Banking* jika telepon seluler nasabah masih berbasis tipe CDMA, karena tipe tersebut belum semua operatornya *Mobile Banking*.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa manfaat dari penggunaan *Mobile Banking* dapat meningkatkan kinerja orang yang menggunakannya. Kemanfaatan dalam *Mobile Banking* merupakan manfaat yang didapat atau diharapkan oleh para nasabah dalam melaksanakan tugas pekerjaannya, karena itu tingkat kemanfaatan *Mobile Banking* mempengaruhi sikap minat para nasabah untuk menggunakannya.

#### **2.1.5.3 Kelebihan *Mobile Banking***

Menurut Kuriaty (2017: 102) menyatakan:

1. Layanan *Mobile Banking* yang ditawarkan oleh hampir semua bank adalah bebas biaya. Ini berarti bahwa pelanggan dapat menangani kerumitan bebas transaksi tanpa biaya tambahan.
2. Ada tiga cara dimana layanan ini dapat diakses dari mobile tergantung pada kompatibilitas ponsel. Hal ini membuat mobile banking tersedia untuk semua orang. Yang pertama adalah melalui SMS dimana informasi saldo dan password perbankan akan dikirim ke pengguna melalui SMS. Kedua, beberapa bank telah mendedikasikan aplikasi perangkat lunak yang dapat didownload di ponsel untuk mengakses rekening bank. Ketiga, ponsel yang memiliki fasilitas internet browser dapat mengakses aplikasi perbankan dengan mudah seperti komputer.

3. Server bank dienkripsi untuk transaksi nirkabel. Ini berarti bahwa mode ini transaksi sebenarnya bisa lebih baik dijamin dari transaksi melalui koneksi kabel.
4. Informasi rekening bersama dengan nomor rekening tidak ditampilkan pada koneksi nirkabel. Hal ini membantu lebih terhadap keamanan data.
5. Menghemat waktu
6. Lebih fleksibel
7. Mudah digunakan

#### **2.1.5.4 Kekurangan *Mobile Banking***

Menurut Kuriaty (2017: 102) menyatakan:

1. Risiko keamanan terbesar dalam *Mobile Banking* adalah non-dienkripsi server penyedia layanan ponsel. Hal ini relatif sangat mudah bagi seorang *hacker* ahli untuk mendapatkan informasi *account* atau debit dan informasi kartu kredit dari pengguna.
2. Pesan yang diterima dari bank tidak dienkripsi. Artinya, informasi yang bisa dengan mudah dicari saat sedang dikirim melalui operator seluler.
3. Jika ponsel hilang atau dicuri, informasi yang tersimpan dalam pesan dapat digunakan dalam pesan dapat digunakan oleh orang lain.
4. Ponsel yang menggunakan browser internet tetapi tidak memiliki antivirus berada pada risiko yang sangat tinggi untuk informasi sensitif.
5. Tidak bisa melakukan penarikan uang tunai.
6. Bergantung pada pulsa dan jaringan.

## 2.2 Pendekatan Masalah

Aktivitas perbankan yang paling utama adalah penghimpunan dana, penyaluran dana, dan penyediaan jasa-jasa keuangan. Dalam penghimpunan dana dari masyarakat, salah satu produk yang ditawarkan oleh bank adalah produk tabungan, nasabah dapat membuat buku tabungan dengan cara langsung datang ke bank dan ada pula melalui sistem aplikasi *Mobile Banking*. Produk ini adalah salah satu fasilitas bagi masyarakat untuk menyimpan dananya pada bank, kemudian bank akan menggunakan dana tersebut sebagai pihak ketiga yang akan digunakan oleh bank dalam operasionalnya untuk mendapatkan keuntungan.

Pembukaan rekening secara *online* ini dapat memberikan layanan yang bersifat sederhana dan praktis kepada nasabah yang ingin mengajukan pembukaan rekening baru kapan dan dimana saja, bahkan dihari libur atau diluar jam kerja bank tanpa perlu datang ke kantor cabang. Rekening yang dapat digunakan dalam pembukaan secara *online* ini yaitu tabungan dan deposito. Tabungan adalah pihak ketiga yang menyimpan dananya kepada bank yang mana sistem penarikannya dapat dilakukan kapan saja sesuai dengan syarat-syarat tertentu, namun dana tersebut tidak dapat ditarik dengan cek ataupun alat pembayaran yang nilainya sama.

Bank Negara Indonesia diberbagai wilayah di Indonesia, salah satunya Bank Negara Indonesia Kantor Kas Sutisna Senjaya juga merupakan lembaga perbankan yang bertindak sebagai pemberi berbagai macam pelayanan termasuk di dalamnya adalah pelayanan pembukaan rekening baru secara *online*. Bank BNI

sendiri memiliki banyak jenis produk, salah satunya Tabungan Perencanaan Masa Depan (Tapenas).

BNI Tapenas adalah produk tabungan berjangka yang berbeda dengan produk tabungan pada umumnya dengan prosedur penyetoran dan penarikan dananya sesuai dengan ketentuan pada awal saat tabungan tersebut dibuka. Ada 2 pilihan mata uang yang bisa digunakan yaitu IDR dan USD, dan usia nasabah untuk kepemilikan rekening ini adalah 21 sampai dengan 65 tahun. Jenis tabungan ini akan membantu menabung dengan konsisten, dengan menabung setiap bulannya sebesar jumlah yang telah disepakati hingga mencapai nominal yang ditargetkan, yang mana Tapenas ini sangat cocok bagi masyarakat yang memiliki target dana impian untuk keperluan di masa yang akan datang. Meskipun persyaratan pembukaan tabungan tapenas manual dengan datang ke cabang langsung sudah tertera, tetapi masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa pembukaan tabungan Tapenas bisa melalui *Mobile Banking*. Hal itu karena kurangnya informasi yang lengkap mengenai pembukaan tabungan secara *online*. Seperti banyak nasabah yang masih belum tau penggunaan aplikasi yang terkait dengan internet dan juga belum tau cara atau tahapan-tahapan yang harus dilakukan agar dapat membuka tabungan melalui aplikasi *Mobile Banking*. Sehingga penulis melakukan penelitian mengenai prosedur pembukaan tapenas melalui *Mobile Banking* ini yang dilakukan dengan metode wawancara dan observasi agar dapat memberikan informasi yang jelas dan lengkap pada masyarakat.

Adapun pendekatan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

