

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian Aplikasi

Aplikasi adalah sebuah perangkat lunak atau program yang diciptakan dan dikembangkan untuk melakukan tugas-tugas tertentu pada perangkat komputer, laptop ataupun *smartphone*. Aplikasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *Application* yang artinya penerapan atau penggunaan. Secara teknis *back-end* aplikasi dibuat oleh para *programmer* atau developer dengan menggunakan bahasa pemrograman tertentu. Setelah selesai, *front-end* aplikasi dapat digunakan oleh para user atau pengguna dengan cara menginstalnya pada perangkat elektronik agar dapat digunakan untuk berbagai keperluan, seperti mengolah dokumen, komunikasi, desain grafis, manajemen perangkat keras, bermain game dan lain sebagainya. Adapun pengertian Aplikasi menurut para ahli yaitu, Menurut Joiyanto (1999:12) adalah penggunaan dalam suatu komputer, instruksi atau pernyataan yang disusun sedemikian sehingga komputer dapat memproses *input* menjadi *output*. Sedangkan Menurut Kamus-Kamus Besar Bahasa Indonesia (1998:52) adalah penerapan dari rancangan sistem untuk mengolah data yang menggunakan aturan atau ketentuan bahasa pemrograman tertentu. Aplikasi adalah suatu program komputer yang dibuat untuk mengerjakan dalam melaksanakan tugas khusus dari pengguna.

Kesimpulannya, aplikasi adalah rancangan sistem komputer yang intruksi atau pernyataan yang disusun untuk mengolah data dengan bahasa program tertentu untuk melaksanakan tugas khusus dari pengguna.

2.1.2 Fungsi Aplikasi

Menurut Rachmad Hakim S (2018) Aplikasi memiliki beberapa fungsi di berbagai bidang sebagai berikut :

1. Sebagai Media dalam Bidang Pendidikan

Dengan kehadiran aplikasi, Diantaranya yaitu digunakan sebagai media menyampaikan materi dalam pembelajaran, seperti aplikasi Microsoft Power Point.

2. Bidang Kedokteran

Aplikasi juga bisa digunakan untuk mendiagnosis penyakit adalah salah satu fungsi dari aplikasi dalam bidang kedokteran. Tentu saja fungsi aplikasi satu ini membantu dan mempermudah pekerjaan para dokter untuk mendiagnosis penyakit pasien.

3. Bidang Bisnis

Aplikasi dalam bidang bisnis berfungsi untuk mempermudah penghitungan. Misalnya, dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel, perusahaan dapat menghitung perolehan keuntungan dengan lebih cepat dan akurat.

2.1.3 Aplikasi – Aplikasi dalam Perbankan

2.1.3.1 Pengertian *Internet Banking*

Internet banking merupakan bagian dari program *elektronik banking*. Aplikasi teknologi informasi dalam internet banking akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, serta produktifitas bagi pengguna. Secara umum, dalam penyediaan layanan internet banking, bank memberikan informasi mengenai produk dan jasanya via portal di *internet* yang memberikan akses kepada nasabah untuk bertransaksi dan mengupdate data pribadinya secara mandiri.

Internet banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sehingga *internet banking* merupakan faktor yang tidak terpisahkan dari kepuasan nasabah, karena besar kecilnya *internet banking* akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini didukung dengan teori yang menyatakan bahwa internet banking memberikan beberapa keuntungan kepada nasabah, seperti:

- Memudah dalam penggunaannya
- Responnya real time, transaksi tercatat secara real time
- Keamanan terjamin, menggunakan sistem keamanan berlapis, menggunakan user id, password, dan dinamic password
- *Fleksibilitas* tinggi, karena level otoritas dapat diubah sesuai keperluan dan otorisasi dapat dilakukan secara remote.

2.1.3.2 Manfaat *Internet Banking*

Internet Banking tidak hanya memudahkan nasabah dalam bertransaksi, akan tetapi internet banking juga memiliki manfaat lain sebagai berikut:

1. Praktis dan gratis

Nasabah bisa menghemat waktu dan biaya dalam melakukan transaksi perbankan. Tentu hal ini sangat cocok, terlebih dengan adanya kesibukan masyarakat yang semakin tinggi, terutama di kota besar. Transaksi juga bisa dilakukan secara fleksibel, kapan pun, di mana pun.

2. Lebih Efisien

Nasabah bisa melakukan transaksi keuangan lebih banyak, mengatur serta membuat jadwal transaksi dalam satu waktu.

3. Bank lebih hemat biaya operasional

Bank yang memiliki sistem informasi teknologi dan internet banking akan lebih hemat biaya operasionalnya karena tak perlu membuka cabang lebih banyak.

4. Bisa Melakukan Transaksi untuk Kebutuhan sehari-hari

Bisa membeli token listrik, pulsa, paket data hingga membayar tagihan kartu kredit, internet bahkan telepon hanya melalui ponsel.

5. Cepat Membuka Rekening & Ajukan Pinjaman

Bank yang memiliki fasilitas pembukaan rekening tabungan, tabungan berjangka, hingga deposito, pengajuan pinjaman melalui *internet banking*.

6. Cek Nilai Tukar Mata Uang

Bisa menukar rupiah ke dollar USD atau mata uang lainnya, bisa melihat berapa nilai tukar berlaku.

2.1.3.3 *Mobile Banking*

Mobile banking atau yang lebih dikenal dengan sebutan *m-banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi seperti *handphone*, yang disediakan oleh bank untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui berbagai fitur yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang *cash*. Dengan adanya layanan *mobile banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa kita harus mengunjungi kantor bank terdekat sekalipun, hanya dengan menggunakan *handphone* nasabah dapat menghemat waktu dan biaya. Selain menghemat waktu dan biaya *mobile banking* juga bertujuan agar nasabah tidak ketinggalan jaman dalam menggunakan media *elektronik* yang sudah modern dan juga bisa lebih memanfaatkan media *handphone* yang biasanya digunakan untuk berkomunikasi tetapi juga dapat digunakan untuk berbisnis dan bertransaksi.

Mobile banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan seluler atau *handphone* dengan menggunakan menu yang sudah tersedia di *Subscriber Identity Module Card* (SIM Card) atau biasa dikenal dengan Menu Layanan Data. Dengan *mobile banking* nasabah dimudahkan dalam bertransaksi dimanapun, kapanpun dan praktis melalui *handphone*. Contohnya adalah pengecekan mutasi dan saldo rekening, *transfer* dana antar rekening maupun antar bank, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa isi ulang. Hampir semua bank di Indonesia telah menyediakan fasilitas *mobile banking*. *Mobile banking* menjadi pilihan karena mudah digunakan praktis, lebih aman, (berbasis nomor telepon seluler), dan nyaman.

2.1.2.4 Manfaat Mobile Banking

Mobile banking juga memiliki kenyamanan bagi penggunanya karena nasabah tidak perlu datang ke kantor bank terdekat sekalipun untuk melakukan transaksi, nasabah dapat menghemat biaya transportasi karena dengan *mobile banking* nasabah dapat melakukannya dimana pun termasuk di rumah, *mobile banking* juga dapat menghemat waktu, karena dengan aktivitas yang sibuk dan nasabah ingin melakukan transaksi dengan cepat mereka dapat melakukannya dengan mudah melalui *handphone* dan dapat dilakukan kapan pun mereka inginkan tanpa harus mendatangi mesin ATM. Fasilitas yang dimiliki mobile banking ialah 24 jam, sehingga pada saat nasabah ingin melakukan transaksi pada malam hari atau tengah malam, transaksi dapat dilakukan dengan mudah tanpa

ada batasan waktu. Manfaat *mobile banking* juga berpengaruh bagi pihak Bank Mandiri yaitu antara lain:

- Dapat meningkat jumlah nasabah
- Mempermudah pihak bank untuk mengetahui kegiatan nasabah dalam bertransaksi
- Meningkatkan kualitas bank mandiri dengan bank-bank lainnya.

Manfaat *mobile banking* bagi bank mandiri adalah dapat meningkatkan jumlah nasabah karena untuk dapat menggunakan *mobile banking* nasabah harus memiliki rekening bank mandiri terlebih dahulu, sehingga bagi nasabaah baru yang ingin menggunakan *mobile banking* mereka harus membuka rekening tabungan bank mandiri tersebut, lalu memudahkan pihak bank mandiri untuk mengetahui kegiatan nasabah dalam bertransaksi karena data transaksi yang setiap harinya mereka lakukan otomatis akan terdata atau tercatat pada kantor bank mandiri, dan dapat meningkatkan kualitas bank mandiri dengan bank-bank lainnya, karena semakin banyak nasabah menggunakan produk aplikasi *mobile banking* atau yang dapat disebut dengan mandiri *online* ini, kualitas bank mandiri akan semakin tinggi.

2.2 Pendekatan Masalah

Aplikasi *livin by mandiri* pada tabungan *now* dengan fitur tarik tunai ini adalah salah satu fitur terbaru yang dimiliki bank mandiri dengan menawarkan banyak kemudahan dalam bertransaksi. Fitur Tarik Tunai Tanpa kartu yang dimiliki Bank Mandiri ini memiliki pengaruh baik untuk kemudahan masyarakat dalam bertransaksi, satu klik saja sudah bisa melakukan berbagai jenis transaksi dan pembayaran tanpa harus mengantri. Dan selain memudahkan nasabah dalam bertransaksi aplikasi ini juga sering memberikan hadiah – hadiah fantastis yang menarik masyarakat untuk membukan Tabungan Now di Aplikasi Livin By Mandiri.

Penelitian mempelajari banyak tentang aplikasi *livin by mandiri* dalam kenyataan atau berdasarkan fakta yang di dapat secara objektif di lapangan baik berupa pendapat, sikap dan perilaku yang didasarkan dengan identifikasi penulis yang akan dibahas mengenai bagaimana, fitur-fitur, hambatan-hambatan, solusi-solusi melakukan Penerapn aplikasi Livin pada tabungan Now fitur tarik tunai tanpa kartu di Bank Mandiri Tbk, KCP Majalengka Talaga.