

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Perbankan Secara Umum

Menurut Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1992, bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Selain itu menurut (Kasmir, 2014) pada bukunya Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Bank pada umumnya adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya berupa kegiatan penghimpunan dana dari masyarakat/nasabah dan menyalurkan kembali dana tersebut dalam bentuk kredit kepada masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lain. Dengan kata lain, Bank adalah lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali dalam bentuk pinjaman/kredit atau memiliki fungsi intermediasi (*Financial Intermediary*), serta memberikan jasa-jasa untuk memperlancar lalu lintas pembayaran.

Kegiatan usaha bank umum telah diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 6/POJK.03/2016 Tentang Kegiatan Usaha dan Jaringan Kantor Berdasarkan Modal Inti. Dalam peraturan tersebut dijelaskan pada pasal 2 bahwa Bank hanya dapat melakukan kegiatan usaha dan memiliki jaringan kantor sesuai dengan modal ini yang dimiliki, yang dimana modal inti tersebut dikelompokkan menjadi 4 (empat) buku.

Adapun 4 (empat) buku tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Buku 1 adalah Bank dengan modal inti sampai dengan kurang dari Rp1.000.000.000.000,00 (satu triliun rupiah);
- b. Buku 2 adalah Bank dengan modal inti paling sedikit sebesar Rp1.000.000.000.000,00 (satu triliun rupiah) sampai dengan kurang dari Rp5.000.000.000.000,00 (lima triliun rupiah);
- c. Buku 3 adalah Bank dengan modal inti paling sedikit sebesar Rp5.000.000.000.000,00 (lima triliun rupiah) sampai dengan kurang dari Rp30.000.000.000.000,00 (tiga puluh triliun rupiah); dan
- d. Buku 4 adalah Bank dengan Modal Inti paling sedikit sebesar Rp30.000.000.000.000,00 (tiga puluh triliun rupiah).

Pada dasarnya, kegiatan usaha yang dilakukan bank umum konvensional dikelompokkan dalam beberapa bentuk kegiatan sesuai dengan Pasal 4 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan sebagai berikut:

- a. Penghimpunan dana;
- b. Penyaluran dana;
- c. Pembiayaan perdagangan (*trade finance*);
- d. Kegiatan *treasury*;
- e. Kegiatan dalam valuta asing;
- f. Kegiatan keagenan dan kerjasama;
- g. Kegiatan sistem pembayaran dan *electronic banking*;
- h. Kegiatan penyertaan modal;
- i. Kegiatan penyertaan modal sementara dalam rangka penyelamatan kredit;

- j. Jasa lainnya; dan
- k. Kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh Bank sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dari semua kegiatan tersebut tidak semua Bank dapat melakukannya, kembali lagi kepada modal inti dari Bank, barulah dapat melakukan kegiatan usahanya sesuai dengan aturan Otoritas Jasa Keuangan yang sebagai berikut:

- a. Buku 1 hanya dapat melakukan:
 - 1. Kegiatan usaha dalam Rupiah yang meliputi:
 - a) Kegiatan penghimpunan dana yang merupakan produk atau aktivitas dasar;
 - b) Kegiatan penyaluran dana yang merupakan produk atau aktivitas dasar;
 - c) Kegiatan pembiayaan perdagangan (*trade finance*);
 - d) Kegiatan dengan cakupan terbatas untuk keagenan dan kerjasama;
 - e) Kegiatan sistem pembayaran dan *electornic banking* dengan cakupan terbatas;
 - f) Kegiatan penyertaan modal sementara dalam rangka penyelamatan kredit; dan
 - g) Jasa lainnya;
 - 2. Kegiatan sebagai perdagangan valuta asing; dan

3. Kegiatan lainnya yang digolongkan sebagai produk atau aktivitas dasar dalam Rupiah yang lazim digunakan oleh Bank dan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.
- b. Buku 2 dapat melakukan:
1. Kegiatan usaha dalam Rupiah dan valuta asing;
 - a) Kegiatan penghimpunan dana yang merupakan produk atau aktivitas dasar;
 - b) Kegiatan penyaluran dana yang merupakan produk atau aktivitas dasar dengan cakupan yang lebih luas;
 - c) Kegiatan pembiayaan perdagangan (*trade finance*);
 - d) Kegiatan *treasury* secara terbatas; dan
 - e) Jasa lainnya;
 2. Kegiatan usaha dengan cakupan yang lebih luas untuk:
 - a) Keagenan dan kerjasama; dan
 - b) Kegiatan sistem pembayaran dan *electornic banking*;
 3. Kegiatan penyertaan modal pada lembaga keuangan di Indonesia;
 4. Kegiatan penyertaan modal sementara dalam rangka penyelamatan kredit; dan
 5. Kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh Bank sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan;
- c. Buku 3 dapat melakukan seluruh kegiatan usaha sebagaimana dimaksud diatas baik dalam Rupiah maupun dalam valuta asing dan penyertaan modal

pada lembaga keuangan di Indonesia dan/atau di luar negeri terbatas pada wilayah regional Asia;

- d. Buku 4 dapat melakukan seluruh kegiatan usaha sebagaimana dimaksud diatas baik dalam Rupiah maupun dalam valuta asing dan penyertaan modal pada lembaga keuangan di Indonesia dan/atau seluruh wilayah di luar negeri dengan jumlah lebih besar dari Buku 3.

Dari beberapa peraturan di atas dapat disimpulkan bahwa bank BUKU 2, 3, dan 4 saja yang diperbolehkan dalam penggunaan *internet banking* dalam pelayanan nasabahnya.

Produk dan jasa perbankan adalah semua hal yang ditawarkan bank dalam membantu nasabahnya maupun kebutuhan masyarakat luas. Berdasarkan fungsi dan usaha bank sebagaimana disebutkan dalam UU Perbankan No. 10 Tahun 1998, produk dan jasa perbankan dibedakan dalam kategori, antara lain:

1. Produk - Produk Simpanan Perbankan (Bank Funding)

- a. Giro

Rekening Giro adalah rekening yang uangnya bisa diambil setiap saat, di mana rekening ini dilengkapi fasilitas pembayaran dengan cek dan bilyet giro. Jika nasabah bertransaksi dengan pihak lain, maka nasabah bisa membayarnya dengan menggunakan cek atau bilyet giro.

- b. Tabungan

Tabungan adalah produk simpanan di bank yang penyetoran maupun penarikannya dapat dilakukan kapan saja. Tujuan seseorang dalam menabung di bank bisa dibagi menjadi dua. Pertama, karena ingin

benar-benar menabung untuk bisa mengumpulkan sejumlah dana tertentu pada masa yang akan datang. Contohnya seperti menabung untuk bisa membeli kebutuhan tertentu. Kedua, hanya ingin menjadikan tabungan sebagai rekening penampungan, dan bukan untuk benar-benar menabung. Contohnya seperti rekening yang uangnya digunakan untuk membayar belanja bulanan. Maka, fasilitas berupa Kartu ATM dan Kartu Debet dapat dipakai.

c. Deposito

Deposito adalah produk simpanan di bank yang penyetoran maupun penarikannya hanya dapat dilakukan pada jangka waktu tertentu saja. Sebagai contoh, Jika nasabah menempatkan uang Rp 1 juta pada deposito yang berjangka waktu 3 bulan, maka uang Rp 1 juta tersebut dapat diambil setelah 3 bulan berlalu. Nasabah juga dijanjikan pemberian bunga tertentu yang bias dinikmati pada saat deposito itu jatuh tempo.

d. Sertifikat Deposito

Sertifikat deposito sama halnya dengan deposito, akan tetapi sertifikat bukti penyimpanannya dapat dipindah tangankan.

2. Produk - Produk Pinjaman Perbankan (*Bank Lending*)

Masing-masing produk pinjaman perbankan dibuat untuk memenuhi tujuan yang berbeda, berdasarkan motif dari si peminjam. Pada dasarnya, ada tiga macam produk kredit. Yakni:

a. Kredit Usaha

Kredit Usaha adalah kredit yang digunakan untuk membiayai perputaran usaha atau bisnis sehingga dapat menghasilkan sesuatu yang produktif, seperti usaha perdagangan, usaha industri rumah tangga, usaha jasa konsultasi, dan lain-lain. Bila debitur memiliki usaha yang prospeknya kelihatan cukup cerah, debitur bisa datang kepada bank dan mengajukan permohonan untuk bisa mendapatkan pinjaman dana untuk usahanya.

b. Kredit Konsumsi

Kredit Konsumsi adalah kredit yang digunakan untuk membeli sesuatu yang sifatnya konsumtif, seperti membeli rumah atau kendaraan pribadi. Dua kredit konsumsi yang biasanya cukup laris adalah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan Kredit Kendaraan. Tentunya, karena uang itu oleh nasabah akan digunakan untuk tujuan konsumtif, maka risiko bagi bank bahwa nasabahnya tidak mampu membayar pinjamannya akan menjadi lebih besar sehingga pada umumnya suku bunga yang dibebankan kepada nasabah untuk Kredit Konsumsi akan lebih besar ketimbang bunga kredit untuk tujuan usaha.

c. Kredit Serba Guna

Kredit Serba Guna adalah kredit yang bisa digunakan untuk tujuan apa saja, bisa untuk konsumsi maupun untuk memulai usaha baru seperti percetakan, bisnis Penerjemah Tersumpah dan dagang. Salah satu

produk kredit serba guna yang sering dipasarkan adalah Kredit Tanpa Agunan.

3. Jasa- Jasa Perbankan

Setelah mengenal berbagai macam produk perbankan, selanjutnya adalah jasa-jasa perbankan yang juga bermanfaat dalam kemudahan bertransaksi, antara lain:

a. L/C (Letter of Credit)

Surat kredit berdokumen adalah janji tertulis yang diterbitkan oleh *issuing bank* atas dasar permohonan tertulis *applicant* atau dirinya sendiri kepada *beneficiary* untuk membayar atau mengaksep draft, mengizinkan bank lain untuk membayar atau mengaksep atau mengambil alih draft, apabila dokumen yang diserahkan oleh *beneficiary* sesuai dengan syarat dan kondisi janji tertulis yang diterbitkan oleh *issuing bank (letter of kredit)*.

b. Bank Garansi

Bank Garansi adalah jaminan dalam bentuk warkat yang diterbitkan oleh bank kepada nasabah, yang mengakibatkan bank akan membayar kepada pihak yang menerima jaminan apabila pihak yang dijamin (dalam hal ini adalah nasabah yang bersangkutan) cidera janji (wan prestasi).

c. Inkaso

Inkaso adalah pemberian kuasa pada bank oleh nasabah (baik perusahaan maupun perorangan) untuk melakukan penagihan terhadap

surat-surat berharga (baik yang berdokumen maupun yang tidak berdokumen) yang harus dibayar setelah pihak yang bersangkutan (pembayar atau tertarik) berada ditempat lain (dalam atau luar negeri) menyetujui pembayarannya.

d. Kliring

Kliring adalah perhitungan utang piutang antara para peserta kliring secara terpusat di satu tempat dengan cara saling menyerahkan surat-surat berharga dan surat-surat dagang yang telah ditetapkan untuk dapat diperhitungkan.

e. Tranfer

Transfer adalah kiriman uang yang diterima bank termasuk hasil inkaso yang ditagih melalui bank tersebut yang akan diteruskan kepada bank lain untuk dibayarkan kepada nasabah.

f. Safe Deposit Box

Safe Deposit Box adalah fasilitas pengaman barang berharga dalam bentuk kotak yang disediakan oleh suatu bank untuk kepentingan nasabahnya; kotak tersebut hanya dapat dibuka oleh bank dan nasabah secara bersama-sama.

g. *Traveller's Check*

Traveller's Check adalah kertas berharga dalam mata uang yang dikeluarkan oleh suatu bank, dimana bank tersebut akan membayarkan sejumlah uang yang tertera didalamnya kepada orang yang tanda tangannya tertera pada *Traveller's Check* tersebut. Karena *Traveller's*

Check sangat mudah dibawa kemana-mana, pemilik uang tidak perlu membawa uang tunai dalam perjalanan. Untuk meng-uangkannya pemilik *Traveller's Check* harus dapat menunjukkan KTP; SIM, atau Paspornya. Dengan demikian keamanannya pun terjamin. *Traveller's Check* ini biasanya dipergunakan oleh para pelancong.

2.2 Pengertian *Electronic Banking*

E-Banking adalah sarana strategi baru pada sektor perbankan global untuk menarik nasabah dan meningkatkan kepuasan nasabah dibidang pelayanan jasa keuangan. (Himani Sharma, 2011). E-Banking mempermudah perbankan dalam memberikan pelayanan prima tanpa batas waktu dan tanpa terkendala ruang. EBanking diciptakan untuk mempermudah transaksi dan mengurangi beban kerja perbankan serta meningkatkan mutu layanan berbasis teknologi dan informasi.

E-banking adalah salah satu faktor yang terpengaruh oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yaitu perbankan, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di sector perbankan nasional relatif lebih maju dibandingkan sektor lainnya. Dari pengertian ini, dapat didefinisikan secara sederhana bahwa *internet banking* merupakan suatu bentuk pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus melakukan transaksi secara online, baik dari produk yang sifatnya konvensional maupun yang baru.

Secara konseptual, lembaga keuangan bank dalam menawarkan layanan internet banking dilakukan melalui dua jalan, yaitu pertama, melalui bank konvensional dengan representasi kantor secara fisik menetapkan suatu *website* dan menawarkan layanan *internet banking* pada nasabahnya dan hal ini

merupakan penyerahan secara tradisional. Kedua, suatu bank mungkin mendirikan suatu "virtual" "cabang," atau "internet" bank. Didirikan suatu *Virtual bank* dapat menawarkan kepada nasabahnya kemampuan untuk penyimpanan deposito dan tagihan dana pada ATM atau bentuk lainnya yang dimiliki.

Kehadiran layanan internet banking melalui *home banking* dan *wireless banking*, ternyata telah mengubah pola interaksi antara lembaga keuangan dengan nasabahnya. Dengan disediakannya fasilitas layanan *internet banking*, nasabah bank mendapatkan keuntungan berupa fleksibilitas untuk melakukan kegiatan setiap saat. Nasabah juga dapat mengakses layanan *internet banking* melalui *personal computer*, ponsel atau media *wireless* lainnya.

2.3 Jenis-Jenis *Electronic Banking*

Berikut adalah macam-macam produk E-Banking yang sudah diterapkan di Bank yang ada di Indonesia :

1. *Internet Banking*

Internet Banking merupakan layanan terbaru *E-Banking* yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi via internet dengan menggunakan komputer/PC. Fitur transaksi yang dapat dilakukan sama dengan *Phone Banking* yaitu informasi jasa/produk bank, informasi saldo rekening, transaksi pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (a.l. kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (a.l. voucher dan tiket), dan transfer ke bank lain. Kelebihan dari saluran ini adalah kenyamanan bertransaksi dengan tampilan menu dan informasi secara lengkap tertampang di layar komputer/PC.

2. *Sms Banking*

SMS banking merupakan sebuah layanan yang pada dasarnya evolusi lebih lanjut dari *Phone Banking*, yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via HP dengan perintah SMS. Fitur transaksi yang dapat dilakukan yaitu informasi saldo rekening, pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (a.l. kartu kredit, listrik, dan telepon), dan pembelian voucher.

3. *Phone Banking*

Phone Banking merupakan sebuah layanan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan bank via telepon. Pada awalnya lazim diakses melalui telepon rumah, namun seiring dengan makin populernya telepon genggam/HP, maka tersedia pula nomor akses khusus via HP bertarif panggilan flat dari manapun nasabah berada.

4. *ATM (Automated Teller Machine)*

Automated Teller Machine atau Anjungan Tunai Mandiri merupakan saluran *e-banking* paling populer yang kita kenal. Setiap kita pasti mempunyai kartu ATM dan menggunakan fasilitas ATM. Fitur tradisional ATM adalah untuk mengetahui informasi saldo dan melakukan penarikan tunai.

Dalam perkembangannya, fitur semakin bertambah yang memungkinkan untuk melakukan pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit,

listrik, dan telepon), pembelian (voucher dan tiket), dan yang terkini transfer ke bank lain (dalam satu *switching* jaringan ATM).

2.4 Faktor Penggunaan *Electronic Banking*

Faktor-faktor yang mempengaruhi untuk menggunakan *internet banking* yaitu:

1. Kenyamanan (*Convenience*)

Kenyamanan berarti nasabah merasa bahwa *internet banking* itu fleksibel dalam hal waktu dan tempat. *Internet banking* menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan dimanapun.

2. Kemampuan Mengakses (*Accessilability*)

Kemampuan mengakses adalah kemampuan untuk mengakses situs dan menghubungi pihak bank ketika dibutuhkan.

3. Ketersediaan Fitur (*Feature Availability*)

Faktor lain yang penting di dalam kesuksesan *e-banking*, yaitu kemampuan inovasi untuk menghadapi kebutuhan nasabah dengan menggunakan ketersediaan fitur yang berbeda pada *website*. Fitur berarti hal-hal apa saja yang dapat dilakukan oleh nasabah dengan menggunakan *internet banking*.

4. Privasi (*Privacy*)

Kerahasiaan (*privacy*) berarti segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya, tidak ada orang yang mengetahuinya.

5. Kecepatan (*Speed*)

Kecepatan dapat diartikan dengan kecepatan internet banking untuk memberikan informasi yang diinginkan pengguna internet banking.

6. Tarif dan Biaya (*Fees and Charge*)

Internet banking memiliki biaya transaksi yang murah dan layanan kecepatan tinggi jika dibandingkan dengan layanan perbankan lain. *Internet banking* memudahkan para nasabah untuk mengakses akun bank mereka, biaya *service* yang lebih rendah, dan penghematan waktu.

7. Manajemen dan Citra Bank (*Bank Management and Image*)

Reputasi atau lebih dikenal dengan *brand reputation* sering didefinisikan sebagai persepsi kualitas yang digabungkan dengan nama. Pada bisnis-bisnis industri dan jasa, nama (merk) lebih sering dihubungkan dengan reputasi perusahaan daripada dengan produk atau jasa itu sendiri. Karena itulah salah satu pertimbangan nasabah dalam menabung dan menggunakan jasa bank adalah reputasi perusahaan tersebut di mata nasabah, karena kepercayaan merupakan salah satu faktor utama bagi nasabah untuk mempercayakan uangnya di tabung atau di investasikan pada bank tersebut.

8. Desain (*Design*)

Desain didefinisikan sebagai tampilan dari *internet banking* semakin tinggi tingkat komunikasi sosial yang ditampilkan oleh suatu *websitebank*, semakin besar pengaruhnya pada kepercayaan konsumen dan meningkatkan kemungkinan konsumen melakukan transaksi online.

9. Konten (*Content*)

Konten merupakan kemampuan internet banking untuk menyediakan informasi yang terbaru mengenai produk maupun jasa terbaru yang ditawarkan.

2.5 Jenis-Jenis Transaksi Yang Menggunakan *Electronic Banking*

Transaksi yang dapat dilakukan melalui *internet banking* atau *e-banking* diantaranya adalah :

1. Pengecekan Saldo

Pengecekan saldo adalah salah satu cara yang dapat dilakukan menggunakan *electronic banking* yaitu nasabah dapat mengetahui atau mengecek sisa saldo yang terdapat dalam saldo tabungan atau giro dari rekening yang sudah terdaftar.

2. Tranfer Uang

Transfer adalah suatu kegiatan jasa bank untuk memindahkan sejumlah dana tertentu sesuai dengan perintah si pemberi amanat yang ditujukan untuk keuntungan seseorang yang ditunjuk sebagai penerima transfer.

3. Pembayaran Tagihan

Tagihan adalah sejumlah kewajiban yang harus dibayarkan oleh pelanggan atas seluruh penggunaan atau pemakaian jasa dan fasilitas tertentu (biasanya dalam kurun waktu 1 bulan) termasuk juga jumlah denda, bunga, biaya administrasi serta biaya lain (apabila ada).

4. Informasi Rekening

Pengecekan saldo adalah salah satu cara yang dapat dilakukan menggunakan *electronic banking* yaitu kita dapat mengetahui atau mengecek sisa saldo yang terdapat dalam saldo tabungan atau giro dari rekening yang sudah terdaftar.

5. Pemindahbukuan

Pemindahbukuan yaitu aktivitas yang dilakukan oleh bank atas perintah nasabah untuk memindahkan dana dari satu rekening ke rekening lain dalam bank yang sama.

2.5 Manfaat *Electronic Banking*

Pemakaian atau fungsi *E-Banking* hampir sama dengan mesin ATM yang mana sarananya saja yang sedikit berbeda, seorang nasabah bisa melakukan kegiatan pengecekan saldo rekening, transfer dana antara rekening atau antar bank, sehingga untuk membayar tagihan-tagihan teratur bulanan seperti listrik, telepon, kartu kredit, televisi berbayar dan lain sebagainya.

Pemanfaatan *E-Banking* memiliki keuntungan yang banyak yang akan didapatkan oleh nasabah terutama jika melihat dari banyaknya waktu dan tenaga yang bisa dihemat karena *E-Banking* jelas bebas antrian dan bisa dilakukan dari mana saja sepanjang nasabah mempunyai sarana pendukung untuk melaksanakan layanan *E-Banking* tersebut.

2.6 Risiko Penggunaan *Electronic Banking*

Electronic Banking memiliki kekhususan tersendiri sehingga ada beberapa risiko yang sifatnya sangat spesifik untuk *Electronicbanking*, diantaranya adalah:

1. *Technology Risk*

Risiko teknologi yang berhubungan dengan kehandalan dan sistem keamanan. Kecanggihan *software* dan *hardware* sangat menentukan besar kecilnya risiko teknologi yang dihadapi oleh bank penyelenggara jasa *internet banking*.

2. *Reputational Risk*

Reputational risk berkaitan erat dengan *corporate image* dari bank itu sendiri. Nama baik bank penyelenggara *internet banking* menjadi jaminan utama dalam pelayanan jasa *internet banking*. Kegagalan atau tidak berfungsinya sistem, teknologi maupun aplikasi yang dipakai dalam *internet banking* dapat membuat nasabah menjadi reluctant atau enggan untuk melakukan transaksi perbankan melalui internet.

3. *Outsourcing Risk*

Dalam prakteknya hampir semua bank yang menyelenggarakan pelayanan transaksi melalui internet menggunakan jasa pihak ketiga sebagai *internet service provider* (ISP) ataupun sebagai data operator dalam pengoperasian dan pemeliharaan data. Di satu sisi bank dapat menghemat biaya yang cukup signifikan dengan melakukan *outsourcing* tetapi di sisi lain ada risiko yang mungkin timbul dengan adanya *outsourcing* tersebut antara lain ditutupnya ISP tersebut secara tiba-tiba karena kesulitan keuangan, kurang terjaminnya kerahasiaan data karena ISP tersebut mudah dibobol oleh *hacker*, kurangnya kapabilitas ISP, dll.

4. *Legal Risk*

Masalah hukum dalam *internet banking* dalam beberapa hal masih banyak yang belum jelas dan belum diatur secara eksplisit. Hal ini dapat menimbulkan potensi masalah yang besar di bidang hukum perdata atau pidana apabila di kemudian hari terjadi sengketa atau perselisihan yang menyangkut transaksi-transaksi perbankan yang dilakukan melalui internet.

5. *Transaction Risk*

Resiko transaksi merupakan risiko saat ini dan di masa mendatang sebagai akibat dari kecurangan, kesalahan, dan ketidakmampuan menyalurkan produk dan jasa, memelihara posisi yang kompetitif, dan mengelola informasi. Risiko transaksi terdapat pada setiap pemrosesan transaksi, pengembangan sistem, sistem perhitungan, kompleksitas, produk dan jasa, serta internal control. Risiko transaksi yang tinggi dapat terkandung pada produk internet banking, khususnya jika tidak direncanakan, diimplementasikan, dan dipantau dengan tepat.

2.7 Hambatan *Electronic Banking*

Hambatan dari *E-Banking* adalah sebagai berikut:

1. Transaksi dengan *E-Banking* tidak hanya membuat mudah tetapi memunculkan sebuah resiko dan juga terdapat berbagai ancaman pada aliran data *reliable* dan ancaman kerusakan/kegagalan pada sistem *E-Banking* kemudian semakin kompleksnya teknologi yang merupakan dasar *E-Banking*.

2. Kerusakan/Kerugian/kehilangan yang diterima oleh Bank/Nasabah disebabkan juga oleh petugas internal atau manajemen bank.
3. *E-Banking* menjadi salah satu target dari para *cybercrime* yang mempunyai kendala dalam hal pembuktian secara teknis ataupun non-teknis.
4. Para pelaku usaha “perbankan” dan masyarakat umumnya masih kurang peduli terhadap proses penanganan kasus-kasus tindak pidana *E-Banking*.

