

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Bank

Menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998, “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.”

Menurut Dr. Kasmir (2012:5), “Bank merupakan lembaga perantara keuangan antara masyarakat yang kelebihan dana dengan masyarakat yang kekurangan dana”.

Pengertian Bank menurut Drs. Ismail, MBA., Ak. (2010:2), “lembaga yang dipercaya oleh masyarakat dari berbagai macam kalangan dalam menempatkan dananya secara aman”.

Sedangkan menurut Darmawi Herman (2011:1), “Bank adalah salah satu badan usaha finansial yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat pada bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak.

Sehingga, dapat disimpulkan bahwa bank memiliki pengertian sebuah lembaga keuangan yang memiliki tugas untuk menghimpun dana dari masyarakat yang berlebihan dana berupa simpanan dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk kredit.

2.1.1 Jenis-Jenis Bank

Menurut Kasmir, S.E., MM. (2003:20), jenis perbankan dewasa ini dapat ditinjau dari berbagai segi anantara lain :

Bank Umum, Bank pembangunan, Bank tabungan, Bank pasar, Bank desa, Lambung desa, Bank pegawai, dan Bank jenis lainnya.

A. Dari Segi Fungsi

Menurut undang-undang nomor 7 tahun 1992 dan ditegaskan lagi dengan keluarnya undang-undang RI. Nomor 10 tahun 1998, maka jenis perbankan terdiri dari dua jenis bank, yaitu :

1) Bank umum

Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

2) Bank perkreditan Rakyat

Adalah bank yang melaksanakan kegiatan secara konvensional atau bedasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

B. Segi Kepemilikan

Jenis bank dilihat dari segi kepemilikan maksudnya adalah siapa saja yang memiliki bank tersebut.

1) Bank Milik Pemerintah

Dimana baik akta pendirian maupun modalnya dimiliki oleh pemerintah, sehingga seluruh keuntungan bank ini dimiliki oleh pemerintah pula.

2) Bank Milik Swasta Nasional

Merupakan bank yang seluruh atau sebagian besarnya dimiliki oleh swasta nasional serta akta pendiriannya pun didirikan oleh swasta, begitu pula pembagian keuntungan diambil oleh swasta pula.

3) Bank Milik Asing

Bank milik asing merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri baik milik swasta asing maupun pemerintah asing suatu negara.

4) Bank Milik Campuran

Bank milik campuran merupakan bank kepemilikan sahamnya dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional. Dimana kepemilikan sahamnya secara mayoritas dipegang oleh warga negara Indonesia.

C. Segi Status

Pembagian jenis bank dari segi status merupakan pembagian berdasarkan kedudukan atau status bank tersebut. Kedudukan atau status ini menunjukkan ukuran kemampuan bank dalam melayani masyarakat baik dari segi jumlah produk, modal maupun kualitas pelayanannya.

1) Bank Devisa

Bank yang berstatus devisa atau bank devisa merupakan bank yang dapat melaksanakan transfer ke luar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan.

2) Bank Non Devisa

Bank dengan status non devisa merupakan bank yang belum mempunyai izin untuk melaksanakan transaksi sebagai bank devisa, sehingga tidak dapat melaksanakannya transaksi seperti halnya bank devisa.

D. Segi Cara Menentukan Harga

Ditinjau dari segi menentukan harga dapat pula diartikan sebagai cara penentuan keuangan yang akan diperoleh.

1) Bank yang berdasarkan Prinsip Konvensional

Mayoritas bank yang berkembang di Indonesia dewasa ini adalah bank yang berorientasi pada prinsip konvensional. Hal ini yang disebabkan tidak terlepas dari sejarah bangsa Indonesia di mana asal mula bank di Indonesia.

2) Bank yang berdasarkan Prinsip Syariah

Penentuan harga bank yang berdasarkan prinsip syariah terhadap produknya sangat berbeda dengan bank berdasarkan prinsip konvensional.

2.1.2 Kegiatan Bank

Menurut DRs. Ismail, MBA., AK. (2010:23), Sebagai lembaga perantara keuangan, bank mempunyai fungsi untuk menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana. Kegiatan tersebut, terkait dengan kegiatan pembelian dana.

Bank umum lebih dikenal dengan sebutan Bank Komersial (*Comercial Bank*), yang melayani berbagai macam produk bank secara lengkap. Sesuai dengan statusnya, bank umum akan dibagi menjadi bank devisa dan bank nondevisa. Kegiatan utama bank umum antara lain :

a) Kegiatan Menghimpuna Dana

Kegiatan penghimpunan dana, merupakan salah satu fungsi utama bank umum devisa, maupun nondevisa. Kegiatan melakukan penghimpunan dana disebut dengan *funding*. Produk simpanan yang ditawarkan oleh bank umum antara lain :

1. Simpanan Giro

Simpanan giro, disebut juga dengan demand deposit, current account, checking account, merupakan simpanan yang dapat ditarik setiap saat dengan menggunakan sarana penarikan berupa cek dan bilyet giro, serta sarana penarikan lainnya yang dipersamakan dengan itu.

2. Tabungan

Tabungan merupakan simpanan dana pihak ketiga yang dapat ditarik sesuai dengan perjanjian antara bank dan nasabah pemegang rekening tabungan. Menurut UU No.10 1998, “tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan menggunakan cek, bilyet giro, atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu”.

3. Deposito

Deposito merupakan jenis simpanan yang penarikan sesuai dengan jangka waktu yang telah diperjanjikan antara bank dan nasabah. Menurut undang-undang Perbankan No.10 tahun 1998, “Deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpanan dengan bank”.

b) Kegiatan penyaluran Dana

Pada umumnya, penyaluran dana bank diberikan dalam bentuk pemberian kredit kepada nasabah yang membutuhkan dana. Kegiatan penyaluran dan kredit dikenal dengan aktivitas *leanding* atau *financing*. Kredit merupakan kegiatan penyaluran dana dari bank kepada nasabah (debitur), nasabah wajib untuk mengembalikan dana pinjaman tersebut sesuai jangka waktu yang telah diperjanjikan. Menurut undang-undang Perbankan No.10 tahun 1998, “Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu dengan pemberian bunga”. Jenis kredit yang diberikan oleh bank dapat dilihat dari segi tujuannya penggunaannya, dibagi menjadi dua :

1. Kredit Produktif

Kredit produktif merupakan jenis kredit yang diberikan kepada nasabah dengan tujuan untuk melakukan usaha dan/atau mengembangkan usaha. Kredit tersebut diberikan kepada badan usaha, atau perorangan yang memerlukan dana untuk mengembangkan usahanya.

2. Kredit Konsumtif

Kredit konsumtif merupakan jenis kredit yang diberikan kepada perorangan untuk memenuhi kebutuhan yang sifatnya konsumtif.

c) Kegiatan Pelayanan Jasa

Selain menghimpun dana pihak ketiga, menyalurkannya kepada pihak yang membutuhkannya, juga menawarkan jasa perbankan. Berbagai macam jasa perbankan yang ditawarkan antara lain :

1. Kiriman Uang (Transfer)

Jasa kiriman uang merupakan bentuk pelayanan jasa yang diberikan oleh bank atas permintaan nasabah dalam rangka mengirimkan uang. Pengiriman uang tersebut dapat dilakukan dari satu bank ke bank lainnya, dalam wilayah kliring yang sama, dari satu bank ke bank lainnya, dalam wilayah kliring yang sama, dari satu rekening ke rekening lainnya dalam bank yang sama, cabang yang sama atau dalam bank yang sama, tetapi cabang yang berbeda.

2. Kliring

Kliring merupakan jasa perbankan yang diberikan dalam rangka penagihan warkat antar bank yang berhasil dari wilayah kliring yang sama.

3. Inkaso

Inkaso merupakan jasa penagihan yang diberikan oleh bank terhadap warkat kliring dan/atau surat berharga yang diterbitkan oleh bank yang berbeda di luar wilayah kliring.

4. *Intercity* Kliring

Merupakan sarana penagihan antar warkat maupun surat berharga yang diterbitkan oleh bank yang berasal dari luar wilayah kliring. *Intercity* Kliring ini merupakan penyelenggaraan kliring atas cek dan BG yang diterbitkan oleh kantor

bank yang bukan peserta di wilayah kliring dimana cek atau BG tersebut diklirinkan.

5. *Save Deposit Box*

Save Deposit Box merupakan jasa yang diberikan oleh bank dalam penyewaan *box* atau kotak pengaman yang dapat digunakan untuk menyimpan barang-barang berharga atau surat-surat berharga milik nasabah.

6. Bank Garansi

Bank garansi merupakan jasa yang diberikan oleh bank dalam rangka memberikan jaminan kepada nasabah untuk mengerjakan sesuatu untuk kepentingan pihak lain.

7. Kartu Kredit

Kartu Kredit, yaitu jenis jasa bank yang diberikan kepada nasabah untuk bisa memperoleh kredit dari bank untuk pembelian barang dagangan, dan utang.

8. ATM

Anjungan Tunai Mandiri (ATM) merupakan sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara elektronik dengan menggunakan komputer untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasanya dilakukan *teller*.

9. Menerima Setoran-Setoran

Beberapa pelayanan jasa yang diberikan oleh bank untuk mendapatkan *fee* maupun menarik nasabah agar menempatkan danannya di bank.

10. *Letter Of Credit*

Letter Of Credit Merupakan salah satu pembayaran atas transaksi persagangan luar negeri.

11. Foreign Exchange

Jenis pelayanan ini diberikan oleh bank devisa, yaitu memberikan pelayanan jasa dalam jual beli mata uang, baik mata uang asing dengan mata uang asing lainnya, jual beli mata uang rupiah dengan mata uang lainnya.

12. Bank Draft

Menurut Lukman Dendawijaya (2000:30), “*Bank Draft* merupakan surat perintah bayar tidak besyarat yang diterbitkan oleh bank kepada bank korespondennya untuk dibayarkan kepada seseorang atau perusahaan”.

13. Traveller Cheque

Traveller Cheque (TC) merupakan jasa yang diberikan kepada nasabah berupa cek wisata, yang berfungsi sebagai uang tunai.

2.2 Pelayanan Bank

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:75), Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan pengertian tersebut, dapat dijabarkan karakteristik dari suatu pelayanan sebagai berikut :

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan pada kenyataanya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.

3. Kegiatan produksi dan konsumen dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Pengertian lebih luas disampaikan Daviddow dan Uttal bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan atau nasabah. Sedangkan pengertian pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “*Service Excellent*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan, dalam konteks ini adalah bank.

Pelayanan prima adalah layanan yang bermutu tinggi, layanan yang istimewa yang terbaik dan layanan yang prima. *Service Excellent* menggambarkan etos/budaya kerja suatu perusahaan/bank/organisasi dan karyawannya. Apapun pelayanan kepada masyarakat tentunya telah ada suatu ketetapan tata laksananya, prosedur dan kewenangan sehingga penerima pelayanan puas apa yang telah diterima.

Pelayanan prima harus dilakukan sesuai dengan tuntutan dari pihak nasabah, karena pelayanan menjadi titik tolak kepuasan nasabah, yaitu:

1. Kecepatan

Kecepatan adalah kemampuan untuk membantu nasabah dan memberikan layanan yang cepat. Pelanggan atau nasabah sangat menginginkan pelayanan yang serba cepat dan tidak memakan waktu yang lama.

2. Keramahan

Untuk menciptakan kerjasama yang baik, keramahan merupakan kunci keberhasilan suatu pelayanan.

3. Ketepatan

Pelayanan yang cepat serta dengan ketepatan sesuai dengan keinginan nasabah.

4. Kenyamanan

Suasana yang nyaman sangat berpengaruh dalam membangun kinerja karyawan serta untuk menciptakan nasabah yang loyal.

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

Bank menyediakan layanan *Electronic Banking* atau dikenal luas sebagai *E-Banking* untuk memenuhi kebutuhan melakukan transaksi perbankan, selain yang tersedia di kantor cabang dan ATM. Dengan menggunakan *E-Banking*, nasabah Bank tidak perlu lagi membuang waktu untuk antri di kantor-kantor Bank dan ATM. Karena, saat ini banyak transaksi perbankan dapat dilakukan di manapun, dan kapanpun dengan mudah dan praktis melalui jaringan elektronik, seperti internet, *handphone*, dan telepon. Sebagai contoh : transfer dana antar rekening maupun antar bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa isi ulang, ataupun pengecekan mutasi dan saldo rekening.

Agar dapat menggunakan fasilitas *E-Banking* maka nasabah harus memiliki rekening tabungan atau giro dan kemudian baru dapat mengajukan

layanan *E-Banking* yang meliputi *Internet Banking*, *Mobile Banking*, *SMS Banking*.

2.3 Mobile Banking

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:113), *Mobile Banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler/handphone GSM (*Global for Mobile Communication*) dengan menggunakan SMS (*Short Message Service*).

Pengertian *M-Banking* menurut Riswandi, Budi Agus (2005:83) *M-Banking* suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*. *Mobile Banking* atau yang lebih dikenal dengan sebutan *M-Banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone*, dengan penyedia fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi (unggulan) pada *handphone*. Melalui adanya *handphone* dan layanan *M-Banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan *handphone* nasabah dapat menghemat waktu dan biaya, selain menghemat waktu *M-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 atau bertransaksi. Layanan *M-Banking* memberikan

kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, dan lain-lain. Dengan fasilitas ini semua orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja. Pada akhirnya bank beramai-ramai menyediakan fasilitas *M-Banking* dengan mendapatkan kepuasan dan peningkatan jumlah nasabah.

M-Banking merupakan suatu layanan perbankan yang dapat diakses secara langsung oleh nasabah yang memiliki aplikasi melalui *handphone* dengan menggunakan menu yang telah disediakan atau diberi oleh bank.

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:114) Agar dapat menggunakan fasilitas *E-Banking* yang diberikan oleh Bank maka nasabah diharuskan memiliki produk simpanan (tabungan atau giro) baru dapat mengajukan untuk layanan *E-Banking*.

2.3.1 Faktor yang Mempengaruhi Sikap Terhadap Mobile Banking

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi sikap konsumen (nasabah) dalam penggunaan *M-Banking*. Laporan BRI (2010:62) dalam penelitiannya menginventarisir enam faktor yang mempengaruhi sikap konsumen atau nasabah 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 *Mobile Banking*. Nasabah menurut kepada pihak penyedia jasa layanan

Mobile Banking untuk dapat memberikan atau menjamin keamanan transaksi keuangan melalui media *Mobile Banking*.

2. Kemudahan

Kemudahan Untuk mengakses sistem layanan secara online melalui media *Mobile Banking* merupakan salah satu faktor yang menentukan kesediaan nasabah untuk menggunakan jasa layanan *mobile banking*. Semakin mudah konsumen dalam mengakses aplikasi jasa layanan 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 disebar dengan sengaja oleh perusahaan. Oleh sebab itu, privasi pengguna atau nasabah merupakan salah satu faktor yang menentukan bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan *Mobile Banking*.

4. Kendala Layanan (Layanan 24 Jam)

Transaksi keuangan secara *mobile* memiliki keunggulan tanpa batas waktu. Perusahaan yang mampu memberikan layanan tanpa batas waktu (24 jam) akan lebih dinikmati oleh pengguna atau nasabah.

5. Kredibilitas Perusahaan Jasa layanan Perbankan

Salah satu faktor yang menentukan ketertarikan nasabah untuk menggunakan *Mobile Banking* (layanan perbankan) adalah kredibilitas perusahaan penyedia

jasa layanan *Mobile banking*. Perusahaan dengan tingkat kredibilitas yang tinggi lebih diminati nasabah untuk digunakan jasa layanan *M-Banking* tersebut.

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 perbankan melainkan pada provider yang dipakai oleh nasabah.

2.3.2 Sikap Penggunaan *Mobile Banking*

Menurut Amanullah dan Sutopo (2014), sikap seseorang terhadap suatu objek adalah suatu fungsi dari keyakinannya tentang objek itu dan merupakan respon penilaian yang evaluatif terkait dengan keyakinannya. Selanjutnya sikap dioperasional berdasarkan faktor yang membentuk sikap, yaitu :

1. *Belief*, yaitu keyakinan bahwa perilaku tertentu menimbulkan hasil-hasil tertentu, meliputi : nasabah yakni bahwa penggunaan *Mobile Banking* memudahkan proses transaksi, nasabah yakin bahwa penggunaan *Mobile Banking* akan menghemat waktu transaksi.
2. Evaluasi, yaitu nasabah berpendapat bahwa penggunaan *Mobile Banking* adalah menyenangkan, nasabah berpendapat bahwa penggunaan *Mobile Banking* adalah nyaman, nasabah berpendapat bahwa penggunaan *Mobile Banking* adalah menguntungkan.

2.3.3 Tekhnologi *Mobile Banking*

Menurut Budiarto dan Aprillio (2015), Layanan *M-Banking* adalah layanan 24 jam non stop. Pemilihan teknologi informasi yang tepat dan sesuai kebutuhan dan pemeliharaan yang periodik akan menjamin ketersediaan layanan yang prima bagi pelanggan *M-Banking*. Secara umum kriteria teknologi informasi yang mendukung *Mobile Banking System* saat ini adalah :

1. *Multi Platform* : Sistem dapat dijalankan pada berbagai platform *hardware/software* yang tersedia pada pasaran.
2. *Customize* : Sistem di design secara spesifik sesuai kebutuhan perusahaan.
3. *Web Based Application* : Kemudahan akses dari berbagai tempat dibelahan dunia.
4. *Easy to Use* : Kemudahan bagi *end user* dalam menggunakan sistem
5. *Low Total Cost of Ownership* : Menyediakan sistem yang membutuhkan minimal support IT staff dan mampu bekerja dengan *eksisting client communication infrastructure*.
6. *Support the Evolution of Bussines* : mampu mengantisipasi perkembangan bisnis yang menuntut kemudahan mengaplikasikan kebutuhan bisnis tersebut kedalam sistem (Eksisting sistem).

2.3.4 Transaksi *Mobile Banking*

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:113), dalam penggunaan *Mobile Banking* dapat melakukan beberapa hal, antara lain:

1. Transfer dana informasi saldo, mutasi rekening informasi nilai tukar.
2. Pembayaran (kartu kredit, PLN, Telepone, *handphone*)

3. Listrik, Asuransi
4. Pembelian (pulsa, saham)

2.3.5 Keamanan Mobile Banking

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:113), Hal-hal yang perlu diperhatikan untuk keamanan transaksi *Mobile Banking*:

1. Wajib mengamankan PIN *Mobile Banking*.
2. Bebas membuat PIN sendiri. Jika dirasa diketahui oleh orang lain, segera melakukan penggantian PIN.

Bagaimana SIM *Card* GSM anda hilang/dicuri/dipindahtangankan kepada pihak lain, segera beritahukan Bank anda terdekat atau segera telepon kepada *Call Center* bank tersebut.

