

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Bank

Sesuai dengan perubahan UU RI Nomor 7 Tahun 1992 menjadi UU RI Nomor 10 Tahun 1998, Bank ialah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit maupun bentuk-bentuk lainnya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat (BPK, 1998). Secara umum, Bank merupakan lembaga intermediasi keuangan yang memiliki wewenang dalam menerima simpanan uang, peminjaman uang, dan penerbitan *promes* atau dikenal sebagai *banknote* (Sihombing & Siagian, 2021). Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), Bank merupakan badan usaha pada bidang keuangan dalam hal penarikan dan pengeluaran uang masyarakat, terutama dalam memberikan kredit dan jasa lalu lintas pembayaran serta peredaran uang. Segala hal yang membahas mengenai bank, mulai dari kelembagaan, kegiatan usaha, sampai dengan cara dan proses pelaksanaan kegiatan usaha disebut dengan perbankan. Kegiatan perbankan yang pertama berupa jasa penukaran uang sehingga dalam sejarah perbankan, bank dikenal dengan tempat penukaran uang.

Perkembangan dalam dunia perbankan semakin pesat dan modern sesuai dengan perkembangan teknologi, mulai dari ragam produk, kualitas pelayanan, serta media yang digunakan oleh setiap pihak bank (Hasan, 2014). Perkembangan perbankan sangat terkait dengan perkembangan ekonomi dan bisnis, sehingga tidak

heran apabila seluruh aktivitas perbankan dan keberadaannya sangat menentukan kemajuan ekonomi suatu negara. Semakin maju suatu negara maka semakin besar peran perbankan dalam mengendalikan negara tersebut, artinya keberadaan perbankan semakin dibutuhkan oleh pemerintah dan masyarakatnya. Bank berperan dalam menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka peningkatan pemerataan ekonomi rakyat satu dengan rakyat lainnya, pertumbuhan ekonomi masyarakat yang terus meningkat, dan stabilitas nasional yang berdampak pada peningkatan taraf hidup masyarakat.

2.1.1. Tugas dan Manfaat Bank

Secara umum, tugas bank yaitu *funding* dan *lending*. *Funding* merupakan kegiatan menghimpun atau mengumpulkan dana dari masyarakat. *Lending* merupakan kegiatan menyalurkan atau meminjamkan dana kepada masyarakat. Selain melakukan kegiatan *funding* dan *lending*, bank juga bertugas dalam melakukan aktivitas pelayanan jasa perbankan seperti jasa pengiriman uang, jasa pengiriman pembayaran atau disebut dengan *bill payment*, jasa pembayaran tagihan atau disebut dengan *collection*, jasa penitipan barang berharga atau bisa disebut dengan *safe deposit box*, dan jasa-jasa perbankan lainnya (Fauzia, 2021). Tujuan pelaksanaan tugas bank untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional, serta peningkatan taraf hidup masyarakat.

Bank bertanggung jawab dalam meningkatkan perekonomian masyarakat, sehingga banyak manfaat dari operasional bank yang dapat digunakan oleh masyarakat yaitu:

1. Penyediaan pinjaman kepada masyarakat, seperti bank *overdraft*, kredit tunai, dan pinjaman-pinjaman lainnya.
2. Penawaran jasa-jasa bank, seperti transfer, layanan pembayaran maupun pembelian, pengumpulan cek, dan jasa-jasa lainnya.
3. Transaksi ke luar negeri, seperti penukaran mata uang asing, pengiriman uang ke luar negeri, dan transaksi-transaksi lainnya.
4. Investasi, seperti layanan investasi emas, saham, obligasi, mata uang asing, dan produk-produk lain yang dapat diinvestasikan oleh bank.
5. Mempermudah pelaku usaha, dengan produk-produk yang telah ditawarkan oleh bank maka bank sebagai penghubung antara pasar modal dengan emiten (pelaku usaha).
6. Pengalihan aset likuid, bank berperan sebagai broker yang mempertemukan dan memperlancar proses transaksi dalam bentuk kredit untuk membantu nasabah yang membutuhkan dana.
7. Fungsi utilitas lain, seperti penerbitan surat kredit, traveller cheque, penjagaan terhadap barang-barang berharga, transaksi valuta asing, dan aktivitas-aktivitas bank lainnya.
8. Mendukung likuiditas, dengan menyimpan dana sesuai kebutuhan dan dilakukan pengeluaran ketika nasabah membutuhkan serta dapat diambil kapan saja.

2.1.2. Fungsi Bank dan Peran Bank

Fungsi utama bank yaitu menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat, manajemen dana untuk pembangunan ekonomi suatu negara, dan sebagai lembaga yang memberikan pelayanan kepada masyarakat (Riyanto, 2016). Bank juga berfungsi sebagai lembaga perantara keuangan (*financial intermediary*), yang menghubungkan kebutuhan dua nasabah yang berbeda antara nasabah yang memiliki dana dengan nasabah yang membutuhkan dana. Selain itu, fungsi utama bank juga termasuk dalam memobilisasi dana untuk keperluan pembangunan ekonomi suatu negara. Dengan demikian, fungsi bank secara luas sebagai alat pemerintah untuk menjaga kestabilan ekonomi moneter dan keuangan lalu fungsi bank secara umum sebagai alat penarik uang kartal dan uang giral milik masyarakat dan menyalurkan kembali dalam bentuk jasa.

Bank berperan dalam menjalin hubungan dari dalam negeri maupun luar negeri. Peran bank dari dalam negeri sebagai pemenuhan kebutuhan ekonomi dalam bentuk penyediaan dan pengelolaan dana, yang terdiri dari administrasi keuangan, penggunaan dana, perdagangan dan pertukaran dana, perkreditan, serta pengiriman dana. Peran bank dari luar negeri sebagai penghubung untuk kegiatan internasional, yang terdiri dari lalu lintas devisa, moneter dan perdagangan, ekspor-impor, pariwisata, dan pengiriman dana. Secara garis besar, bank berperan dalam menyediakan layanan keuangan semaksimal mungkin sehingga masyarakat mampu dalam memperoleh keuntungan dan meningkatkan perekonomian suatu negara dengan meminimalisir kemungkinan terjadinya resiko serta berusaha dalam menstabilkan kondisi perekonomian.

2.1.3. Jenis-jenis Bank

Bank terbagi berdasarkan fungsi, kepemilikan, status, dan prinsip sebagai berikut (Herawati, 2019) :

1. Jenis bank berdasarkan fungsi :

a. Bank Sentral ialah lembaga keuangan yang berwenang atas pengelolaan kebijakan moneter suatu negara. Bank sentral memiliki peran penting dalam menjaga perekonomian suatu negara. Di Indonesia, fungsi Bank Sentral telah diselenggarakan oleh Bank Indonesia (BI) dan tugas utama BI sesuai dengan peran Bank Sentral yaitu :

- 1) Menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter, dengan mengendalikan sejumlah uang yang beredar maupun suku bunga agar dapat menjaga kestabilan nilai uang dan mendorong perekonomian nasional;
- 2) Mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran, mencakup kesepakatan, aturan, standar, dan prosedur dalam mengatur uang yang beredar;
- 3) Mengatur dan mengawasi kinerja bank, melalui pengawasan macroprudential untuk memonitor dan mengatasi berbagai risiko pada stabilitas sistem keuangan dan ekonomi rill secara keseluruhan.

b. Bank Umum ialah bank yang dapat memberikan jasa lalu lintas pembayaran, mulai dari pinjaman dan investasi. Usaha bank umum

dimulai dari menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman, pemindahan uang, penyimpanan barang dan surat berharga, serta penempatan dana. Pemindahan dana dilakukan untuk kepentingan bank maupun untuk kepentingan nasabah lalu sistem penempatan dana mulai dari nasabah ke nasabah lain dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek.

- c. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) ialah bank yang tidak dapat memberikan jasa lalu lintas pembayaran pada kegiatannya, melainkan melaksanakan kegiatan perbankan diluar jasa tersebut.

2. Jenis bank berdasarkan kepemilikan :

- a. Bank Pemerintah ialah bank yang dimiliki dan dikelola oleh negara, baik pusat maupun daerah.
- b. Bank Swasta ialah bank yang didirikan oleh pihak swasta baik perorangan maupun kelompok.
- c. Bank Asing ialah bank luar negri yang membuka cabang di Indonesia, baik termasuk bank swasta asing maupun bank pemerintah asing.
- d. Bank Pembangunan Daerah (BPD) ialah bank yang seluruh sahamnya milik pemerintah daerah provinsi.
- e. Bank Campuran ialah bank dengan saham campuran antara pihak asing dan pihak swasta.

3. Jenis bank berdasarkan status :

- a. Bank Devisa ialah bank yang dapat melakukan transaksi ke luar negeri atau dapat dikatakan bank yang dapat berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan. Persyaratan pendirian bank devisa sesuai dengan keputusan dari bank sentral. Kegiatan yang dilakukan oleh bank devisa seperti kegiatan transfer ke luar negeri, *travellers cheque*, dan transaksi luar negeri lainnya.
 - b. Bank Non Devisa ialah bank yang belum mempunyai izin untuk melakukan transaksi luar negeri seperti pada bank devisa, dikarenakan kegiatan transaksinya hanya dalam batas-batas wilayah negara tertentu.
4. Jenis bank berdasarkan prinsipnya :
- a. Bank Konvensional ialah bank yang menerapkan harga sesuai dengan tingkat suku bunga pada produk simpanan maupun kredit dan menerapkan biaya untuk jasa-jasa bank lainnya.
 - b. Bank Syariah ialah bank yang menjalankan aktivitas operasional sesuai dengan prinsip dan syariat agama islam yaitu larangan dalam menggunakan sistem bunga melainkan menggunakan prinsip bagi hasil sebagai keuntungan.

2.2 Pengertian *Digital Banking*

Menurut Ichwan (2019), *Digital banking* ialah layanan perbankan yang menggunakan sarana elektronik dalam melakukan transaksi kebutuhan nasabah dengan memperhatikan aspek pengamanan ketika melakukan transaksi nasabah.

Layanan *digital banking* akan memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan maupun transaksi non perbankan dimana saja dan kapan saja serta membantu nasabah dalam mengelola keuangannya dengan baik. Tujuan layanan *digital banking* untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional bank dan mutu pelayanan pada masyarakat dalam memasuki era digital bank (Hasanudin, 2019). Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin maju, maka tiap-tiap bank mulai berinovasi dengan meningkatkan layanan *digital banking* yang bersifat mandiri (*self service*) dengan memanfaatkan media daring untuk keperluan transaksi masyarakat.

2.2.1. Manfaat Layanan Digital Banking

Layanan *digital banking* memberikan manfaat bagi nasabah dalam melakukan aktivitas sesuai kebutuhan nasabah sebagai berikut (OJK, 2020) :

1. Administrasi pembukaan dan penutupan rekening, proses administrasi dapat dilakukan secara *online* oleh nasabah tanpa perlu ke kantor bank.
2. Otorisasi transaksi, menerapkan prinsip *self service* sehingga nasabah dapat melakukan secara mandiri tanpa melalui teller maupun customer service bank.
3. Pengelolaan keuangan, nasabah dapat mengelola keuangan sesuai dengan kebutuhannya.
4. Pelayanan produk keuangan lainnya, melalui layanan *digital banking* terdapat produk tabungan rencana, deposito, pinjaman, assurance, investasi, transaksi e-commerce, dan transaksi-transaksi lainnya.

2.2.2. Kelebihan dan Kekurangan Layanan *Digital Banking*

Menurut Safira (2021) kelebihan dan kekurangan pada layanan *digital banking*, sebagai berikut :

Kelebihan layanan *digital banking* :

1. Seluruh kegiatan operasional bank dapat dilakukan secara *online*, artinya nasabah tidak perlu lagi ke kantor bank untuk melakukan transaksi seperti pengecekan saldo, transfer, pembayaran, dan transaksi-transaksi lainnya;
2. Layanan *digital banking* menawarkan berbagai kemudahan dalam penggunaannya, mulai dari transaksi maupun otorisasi;
3. Keamanan layanan *digital banking* terjamin, dikarenakan sudah menggunakan proteksi *firewall* berlapis yang berfungsi untuk mencegah peretasan;
4. Nasabah dapat mengakses layanan selama 24 jam menggunakan jaringan internet;
5. Nasabah dapat menghemat waktu dan biaya, karena tidak perlu datang ke kantor bank dan tidak perlu antri berjam-jam.

Kekurangan layanan *digital banking* :

1. Kegiatan transaksi sangat bergantung dengan jaringan internet, apabila jaringan nasabah sedang terganggu maka nasabah tidak dapat melakukan transaksi;
2. Dengan kemudahan transaksi yang ditawarkan membuat nasabah lebih boros (kurang terkendali);

3. Sistem keamanan memang sudah terjamin aman, namun tetap adanya pihak yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan hacking seperti pencurian data pribadi nasabah bahkan dapat terjadinya pembobolan rekening.

2.3 Pengertian *Digital Saving*

Digital saving ialah layanan pembukaan rekening tabungan secara digital (*online*), dengan verifikasi berupa *face recognition* dan *digital signature* sehingga dapat terjamin keamanan dan keakuratan data nasabah. (Febrinastri, 2020). Inovasi *digital saving* akan menjadi salah satu solusi pelayanan menabung yang lebih cepat, mudah, dan aman dikarenakan nasabah tidak perlu lagi datang ke kantor bank. Pada saat nasabah melakukan pembukaan rekening tabungan *digital saving* dan melakukan pengisian data pribadi nasabah, data akan tersimpan secara *computerized* serta terhubung langsung dengan Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) dan PERURI (Perusahaan Umum Percetakan Uang Republik Indonesia).

Manfaat layanan *digital saving* dapat diakses kapanpun dan dimanapun, setiap proses dilakukan secara digital dengan waktu kurang lebih dari 10 (sepuluh) menit, memiliki keamanan dengan teknologi tinggi sehingga data nasabah terjamin dan anti pemalsuan, serta nasabah dapat dengan bebas memilih produk tabungan sesuai dengan kebutuhannya. Pembukaan *digital saving* dapat dilakukan oleh setiap Warga Negara Indonesia (WNI) yang berdomisili di Indonesia dan sudah memiliki KTP (Kartu Tanda Penduduk). Persyaratan *digital saving* cukup dengan KTP

(Kartu Tanda Penduduk) dan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), kartu NPWP bersifat tidak wajib atau dengan kata lain bagi nasabah yang ingin melakukan pembukaan *digital saving* tetapi tidak memiliki kartu NPWP maka nasabah tetap dapat melakukan pembukaan *digital saving*.

2.3.1. Kendala-kendala *Digital Saving*

Dalam menggunakan layanan *digital saving* terdapat beberapa kendala yang sering terjadi sebagai berikut :

1. *Website* buka rekening bri tidak dapat diakses.
2. Data Nasabah belum sesuai sehingga data yang dimasukkan ditolak karena data tidak sesuai dengan data di Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil).
3. Verifikasi *e-kyc* (verifikasi wajah) gagal, dikarenakan tempat untuk melakukan perekaman video kurang pencahayaan atau *backlight*.
4. Proses penerimaan kode OTP (*One Time Password*) melalui SMS (*Short Message Service*) lama terkirim.
5. Nasabah belum menerima notifikasi pada email terkait nomor rekening.