

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Pelayanan

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014) kata pelayanan. Pelayanan pada dasarnya merupakan aktivitas yang ditawarkan kepada nasabah atau konsumen yang sedang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Ikatan bankir Indonesia mengurugi pada definisi diatas, dapat diuraikan dari suatu pelayanan sebagai berikut:

- a. Pelayanan memiliki sifat tidak dapat disentuh, pelayanan bertolak belakang sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari suatu tindakan nyata yang merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- c. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam suatu pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya dapat terjadi dalam tempat dan waktu yang bersamaan.

2.2 Pelayanan Jasa Bank

Menurut Ismail (2015) pelayanan jasa bank merupakan kegiatan penunjang yang dapat diberikan oleh bank. Pelayanan jasa bank dibagi menjadi dua jenis, yaitu jasa bank luar negeri dan jasa bank dalam negeri. Jasa bank luar negeri merupakan jenis pelayanan jasa yang diberikan oleh bank yang berkaitan dengan transaksi

dengan bank koresponden atau bank asing yang berlokasi di luar negeri yang memiliki hubungan kerja sama dengan bank yang ada di Indonesia, misalnya *letter of credit*, *travellers check*, *swift*, negosiasi wesel ekspor, dan jasa lain-lain. .

Jasa bank dalam negeri ialah jenis pelayanan jasa yang diberikan sang pihak bank yang berkaitan menggunakan transaksi antarbank dalam negeri. Beberapa model jasa bank dalam negeri contohnya, jasa pengiriman uang (*transfer*), pemindahbukuan, kliring, *save deposit box*, penagihan warkat kliring, surat-surat berharga, serta lain-lain. Timbal balik atas pelayanan jasa perbankan yaitu pendapatan *fee* dan komisi. Pendapatan *fee* dan komisi atas jasa pelayanan bank kepada nasabah disebut dengan *fee based income*. *Fee based income* artinya pendapatan yang diperoleh bank atas pelayanan jasa yang diberikan pada warga. *Fee based income* artinya pendapatan operasional lainnya.

2.3 Pengertian *Mobile Banking*

a. Pengertian *Mobile Banking*

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2015) *mobile banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui smartphone. Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada SIM (*Subscriber Identity Module*) Card, USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*), atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. *Mobile banking* memberikan penawaran kemudahan jika dibandingkan dengan *SMS banking* karena nasabah tidak perlu

mengingat *format* pesan SMS yang dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan SMS banking.

b. Fitur – Fitur *Mobile Banking*

Seperti yang dikutip dalam buku Bijak Ber-*Electronic Banking* Fitur layanan *mobile banking* memuat layanan informasi saldo, informasi mutasi rekening, informasi tagihan kartu kredit, informasi suku bunga, dan info lokasi cabang atau ATM terdekat; dan layanan transaksi, seperti *transfer*, pembayaran tagihan meliputi listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet, pembelian pulsa, atau tiket, dan berbagai fitur lainnya.

c. Cara Kerja *Mobile Banking*

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2015) cara kerja menggunakan *mobile banking* ialah nasabah wajib mendaftarkan diri dahulu ke bank untuk memperoleh *password*. Nasabah pula dapat memakai layanan *mobile banking* dengan mengakses sajian yang telah tersedia pada *SIM Card* atau *software* yang telah diinstal di ponsel nasabah. jika nasabah memakai *mobile banking* melalui menu yang sudah tersedia di *SIM Card*, nasabah dapat memilih menu sesuai kebutuhan, selanjutnya nasabah akan diminta buat menginputkan pin *SMS Banking* saat menjalankan transaksi. Sedangkan apabila nasabah memakai *mobile banking* melalui *software* yang terinstal di ponsel, nasabah wajib mengunduh dan menginstal terlebih dahulu *software* di telepon seluler. di saat menggunakan *software* tadi, nasabah harus menginput *password* buat *login*, lalu nasabah bisa

memilih menu transaksi yang tersedia serta diminta memasukkan PIN saat melakukan transaksi.

2.4 Pengertian Kemudahan, Cepat, *Real Time* Dalam Penggunaan *mobile banking*

1. Pengertian Kemudahan

Menurut kamus besar bahasa indonesia (KBBI) definisi kemudahan merupakan sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar usaha. Menurut Syamsul Hadi & Novi (2015) persepsi kemudahan menyampaikan petunjuk bahwa suatu sistem diciptakan bukan buat menyusahkan penggunanya, tetapi justru mempermudah dalam menuntaskan suatu pekerjaan. menggunakan istilah lain, seorang yang menggunakan sistem akan bekerja lebih simpel bila dibandingkan dengan seseorang yang tidak menggunakan sistem atau bekerja secara manual. Kemudahan penggunaan *mobile banking* memiliki arti bahwa layanan *mobile banking* oleh pihak bank akan lebih praktis dipahami serta mudah untuk dipergunakan, sebagai akibatnya nasabah dengan mudah bisa menelaah cara bertransaksi memakai *mobile banking*.

2. Pengertian Cepat dan *Real Time*

Menurut Salmaa (2021) *Real time* adalah tanggapan atau respon yang secara langsung terjadi saat itu juga, saat menggunakan suatu program lewat internet. Bisa dikatakan, "*real time*" yaitu suatu situasi atau kondisi yang benar-benar terjadi disaat itu yaitu pada saat pengguna mengaksesnya. Bagi seorang pebisnis online, tentu fitur transaksi *real-time* sangat dibutuhkan untuk mengetahui atau mengecek apakah dana pembayaran dari konsumen sudah

masuk atau belum ke rekening perusahaan, dengan adanya *mobile banking* seorang wirausahawan dapat memonitoring alur kas dengan praktis tanpa harus mencetak buku tabungan atau mutasi (Riaupos, 2021).

2.5 Produk Tabungan PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung

Produk Tabungan Bank BRI

Jenis Produk Tabungan Bank BRI Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung Bank BRI khususnya di Bank BRI Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung memiliki beragam jenis tabungan yang dapat dibuka oleh semua kalangan masyarakat dan berbagai jenis usia, antara lain terdapat tabungan Simpedes, BRItama Junio, BRItama, BRItama X atau BRItama Muda, BRItama Bisnis, Simpedes TKI, Tabungan Haji, BRItama Rencana, BRItama Valas, BRI Simpel, BRI Tabunganku (Sumber: <https://BRI.co.id/tabungan>). Berikut penjelasan mengenai produk tabungan Bank BRI:

1. Tabungan Simpedes

Tabungan Simpedes adalah Simpanan masyarakat dengan bentuk tabungan mata uang Rupiah yang dapat dilayani di KC atau KCP atau BRI Unit atau Kantor Kas atau Teras BRI yang penyetoran dan pengambilannya tidak dibatasi baik frekuensi maupun jumlahnya sepanjang memenuhi aturan yang berlaku.

2. Tabungan BRItama

Produk tabungan yang memberikan beragam kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan dengan didukung fasilitas *e-banking* dan sistem *real time online* yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

3. Tabungan BRItama Bisnis

Produk tabungan BRI yang diutamakan untuk digunakan untuk bisnis dengan memberikan keleluasaan lebih dalam bertransaksi, kejelasan lebih di pencatatan transaksi dan keuntungan yang lebih untuk menunjang transaksi kebutuhan bisnis nasabah.

4. Tabungan BRItama X

Produk tabungan dengan desain kartu debit khusus yang elegan untuk anak muda serta memberikan beragam kemudahan untuk melakukan transaksi perbankan dengan didukung fasilitas *e-banking* dan sistem *real time online* yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

5. Tabungan Simpedes TKI

Tabungan yang diperuntukan bagi para TKI untuk mempermudah transaksi mereka termasuk untuk penyaluran atau penampungan gaji TKI.

6. Tabungan Haji

Produk yang diperuntukkan bagi perorangan guna mempersiapkan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH).

7. Tabungan BRItama Rencana

Tabungan investasi dengan setoran tetap bulanan yang dilengkapi dengan fasilitas perlindungan asuransi jiwa bagi nasabah.

8. Tabungan BRItama Valas

Tabungan dalam mata uang asing yang menawarkan kemudahan transaksi dan nilai tukar yang kompetitif. Tersedia dalam sepuluh jenis mata uang meliputi USD, AUD, SGD, CNY, EUR, AED, HKD, JPY, SAR, dan GBP.

9. Tabungan BRI Junio

Merupakan produk Tabungan BRI yang ditujukan khusus kepada segmen anak dengan fasilitas dan fitur yang menarik bagi anak.

10. Tabungan BRI Simpel

Tabungan untuk siswa atau pelajar yang diterbitkan oleh Bank BRI dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

11. Tabungan BRI TabunganKu

TabunganKu adalah produk simpanan untuk nasabah perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia yang bertujuan untuk menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2.6 Produk Rekening Giro PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya

Kapas Krampung

1. Giro BRI Rupiah

Jenis simpanan dalam mata uang rupiah yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan menggunakan warkat (Cek atau Bilyet Giro), kartu ATM atau surat perintah lainnya.

Keunggulan Giro BRI Rupiah

Giro BRI Rupiah memiliki keunggulan melalui aksesibilitas jaringan yang sangat luas terutama jaringan kartu ATM atau debit giro. Jaringan ini meliputi jaringan BRI, Bersama, *Link*, *Prima*, *Cirrus*, *Maestro* dan *MasterCard*. Keunggulan lainnya adalah saat saldo rekening giro lebih sepuluh juta nasabah bebas biaya administrasi.

Fasilitas Giro BRI Rupiah

BRI memberikan fasilitas bagi nasabah Giro BRI Rupiah dengan fitur *New Account Sweep* atau NAS. Fitur ini menghubungkan rekening giro dengan rekening pinjaman KMK ritel komersial untuk menghindari penolakan cek atau bilyet giro dan pembayaran billing pinjaman secara otomatis. Fitur lain yang diberikan adalah BRIVA atau *BRI Virtual Account* yang dapat digunakan sebagai sarana identifikasi pembayaran. Selain itu ada juga fitur *e-banking* yang dapat digunakan dengan mudah oleh para nasabah.

Persyaratan Giro BRI Rupiah

Untuk membuka rekening giro ini syarat yang diperlukan sangatlah mudah. Setelah mengisi aplikasi pembukaan Giro BRI Rupiah calon nasabah cukup memberikan setoran awal Rp. 500.000,- untuk perorangan dan Rp. 1.000.000,- untuk non-perorangan. Sedangkan dokumen-dokumen yang diperlukan untuk

rekening perorangan cukup melampirkan fotokopi kartu identitas seperti KTP, SIM, Paspor, KITAS atau KITAP, dan NPWP bila ada. Untuk yang non-perorangan dokumen yang diperlukan adalah fotokopi akte pendirian atau anggaran dasar, ijin usaha, NPWP dan dokumen identitas pengurus serta surat kuasa asli jika yang mengajukan bukan pihak yang berwenang.

2. Giro BRI Valas

Jenis simpanan dalam mata uang asing yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan surat perintah penarikan yang telah ditentukan oleh BRI.

Keunggulan Giro BRI Valas

Giro BRI Valas ini menggunakan sistem *Real Time Online* sehingga nasabah dapat mengetahui rekam jejak transaksi ataupun saldo yang ada pada rekening sesuai dengan waktu saat itu. Keunggulan lainnya adalah transaksi dapat dilakukan secara online melalui 7.000 cabang online yang tersebar. Selain itu pada satu bulan pertama nasabah akan bebas biaya administrasi.

Fasilitas Giro BRI Valas

Fasilitas yang utama adalah kedua belas mata uang yang digunakan yaitu *USD, EUR, SGD, AUD, GBP, HKD, JPY, CNY, SAR, NOK*, dan *AED*. Ada juga fasilitas transfer otomatis seperti *Automatic Fund Transfer (AFT)* untuk melakukan transfer sesuai jadwal, *Account Sweep* untuk mentransfer ke rekening lain, dan ada *Automatic Grab Fund (AGF)* untuk melakuakn penarikan untuk rekening tertentu seperti pembayaran rekening peminjaman.

Persyaratan Giro BRI Valas

Untuk membuka rekening giro ini diperlukan setoran awal yang disesuaikan dengan mata uang yang digunakan begitu juga dengan biaya administrasinya. Berikut rincian dari setoran awal dan biaya administrasi bulanan yang dikenakan pada nasabah :

Tabel 2. 1

Rincian Dari Setoran Awal Dan Biaya Administrasi Bulanan Rekening Giro BRI

SETORAN MINIMAL			BIAYA ADMINISTRASI
USD	:	USD 1,000	USD 5
EUR	:	EUR 1,000	EUR 5
SGD	:	SGD 1,000	SGD 10
JPY	:	JPY 150,000	JPY 500
AUD	:	AUD 2,000	AUD 10
GBP		GBP 1,000	GBP 5
HKD		HKD 10,000	HKD 50
CNY		CNY 6,500	CNY 50
SAR		SAR 1,000	SAR 25
NOK		NOK 1,000	NOK 50
AED		AED 1,000	AED 25

Sumber : idmanajemen.com

Untuk persyaratan lain sama dengan yang ada pada Giro BRI Rupiah baik itu yang perorangan maupun yang non perorangan. Seperti tidak termasuk dalam daftar hitam

BI serta dokumen-dokumen lain yang menjadi syarat untuk rekening perorangan dan non perorangan (Zaky, 2022).

2.7 Pengertian Penarikan Tunai Tanpa Kartu ATM

a. Pengertian Penarikan Tabungan

Menurut kutipan artikel Amanita (2015) Penarikan tabungan hanya bisa dilakukan secara tunai di setiap kantor – kantor cabang bank bersangkutan atau dengan menggunakan alat berupa kartu ATM. Penarikan di cabang lain umumnya dibatasi maksimum *plafond* penarikannya, sedangkan di cabang tempat membuka tabungan penarikan diijinkan hingga tabungan bersaldo minimal. Kartu ATM ialah kartu tunai (*cash card*) yang hanya dapat dipergunakan buat penarikan tunai menggunakan memakai *Automatic Teller Machine* (ATM). Penarikan di cabang lain akan dicatat di Rekening Perhitungan Antar tempat kerja (RAK).

b. Pengertian kartu ATM

Menurut Bank Indonesia (2018) kartu ATM ialah alat pembayaran memakai kartu yang dipergunakan untuk melakukan penarikan tunai dan atau pemindahan dana dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu di Bank atau lembaga, Selain bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

c. Pengertian mesin ATM

Menurut Otoritas jasa keuangan (2015) ATM atau yang lebih dikenal menggunakan nama Anjungan Tunai mandiri adalah suatu terminal atau mesin *personal* komputer yang terhubung dengan jaringan komunikasi bank, yang memungkinkan melakukan transaksi keuangan secara mandiri tanpa bantuan dari teller ataupun petugas bank lainnya. sesuai dengan berkembangnya teknologi, saat ini bank telah menyediakan 3 tipe mesin ATM lainnya, yaitu: mesin ATM yang hanya bisa melayani transaksi *non* tunai, mesin ATM yang melayani transaksi penyetoran uang tunai *Cash Deposit Machine* atau CDM, serta mesin ATM yang dapat melayani semua transaksi.

d. Penarikan Tunai Tanpa Kartu ATM

Penarikan tunai tanpa ATM merupakan pengambilan sejumlah uang yang dilakukan secara mandiri melalui mesin ATM tanpa menggunakan kartu ATM melainkan menggunakan *mobile banking* dengan memasukkan kode yang telah dikirimkan melalui *smartphone*.

2.8 Langkah-Langkah Penarikan Tunai Tanpa Kartu ATM

menurut Fitriainingsih (2022) cara menarik uang tanpa kartu pada ATM BRI terbaru menggunakan aplikasi *BRimo*, beberapa hal yang wajib dipastikan yaitu sudah melakukan pendaftaran *Internet Banking* BRI. Bila belum melakukan registrasi, bisa melakukan pendaftaran pribadi melalui perangkat lunak *BRimo* dengan mengisi data-data langsung pada *form* yang sudah disediakan. Selain itu, saldo rekening harus mencukupi minimal Rp50 ribu. Perlu diperhatikan pula pada ATM yang

dipergunakan tarik tunai yaitu ATM Merah Putih atau ATM Link. lalu ikuti langkah-langkah berikut ini.

1. Setelah berada pada depan mesin ATM, tekan tombol kiri paling bawah di sebelah layar ATM



Sumber: Mesin ATM Kantor unit BRI Laban

Gambar 2. 1 Tampilan Menu Awal

2. Pilih menu “Tarik Tunai”



Sumber: Mesin ATM Kantor unit BRI Laban

Gambar 2. 2 Tampilan Menu Tarik Tunai

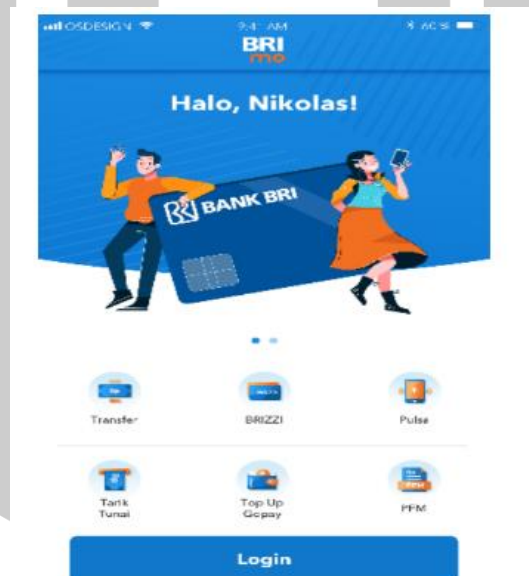
3. kemudian anda akan diminta untuk memasukkan kode penarikan tunai.



Sumber: Mesin ATM Kantor unit BRI Laban

Gambar 2. 3 Tampilan Kode Akses Yang Diterima Nasabah

4. *Login aplikasi BRimo, input password Internet Banking dan username*



Sumber: Aplikasi *BRimo*

Gambar 2. 4 Tampilan Log In Aplikasi *BRimo*

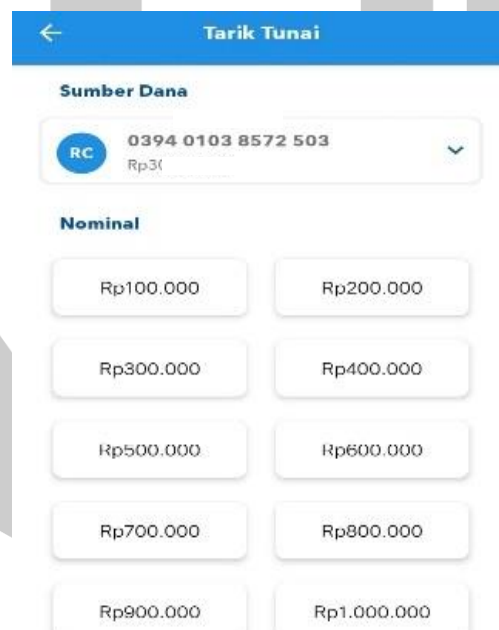
5. Pilih menu “Tarik Tunai” yang ada di *Home*



Sumber : Aplikasi *BRImo*

Gambar 2. 5 Tampilan menu pada halaman utama Aplikasi *BRImo*

6. Selanjutnya, pilih Rekening sumber dana dan Nominal tarik tunai



Sumber : Aplikasi *BRimo*

Gambar 2. 6 Tampilan nominal Menu Tarik Tunai

7. Masukkan *password Internet Banking* kembali. Perlu diingat bahwa nasabah nantinya akan mendapatkan 6 digit Kode penarikan. Kode inilah yang harus dimasukkan ke ATM dan tidak boleh disebarluaskan.



Sumber : Aplikasi *BRimo*

Gambar 2. 7 Tampilan Kode Penarikan Uang Tunai

8. Selanjutnya masukkan Nomor Hp yang terdaftar pada aplikasi *BRimo*, atau sama dengan nomor yang terdaftar pada Internet Banking BRI
9. selanjutnya, silakan ambil uang dan transaksi penarikan via *BRimo* telah selesai.