

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Pengetian Aplikasi**

Menurut Jogiyanto dikutip oleh Ramzi (2013:56) aplikasi merupakan penerapan, menyimpan sesuatu hal, data, permasalahan, pekerjaan kedalam suatu sarana atau media yang dapat digunakan untuk menerapkan atau mengimplementasikan hal atau permasalahan yang ada sehingga berubah menjadi suatu bentuk yang baru tanpa menghilangkan nilai-nilai dasar dari hal data, permasalahan, dan pekerjaan itu sendiri.

Jadi aplikasi merupakan sebuah transformasi dari sebuah permasalahan atau pekerjaan berupa hal yang sulit difahami menjadi lebih sederhana, mudah dan dapat dimengerti oleh pengguna. Sehingga dengan adanya aplikasi, sebuah permasalahan akan terbantu lebih cepat dan tepat.

##### **2.1.2 Pengertian M-Banking**

*Mobile banking* adalah salah satu fasilitas *E-channel* perbankan yang berupa aplikasi handphone dengan sistem android atau IOS. Biaya mengaksesnya disesuaikan dengan kuota internet. Aplikasi *mobile banking* ini bisa nasabah instal secara langsung melalui *handphone* (telepon seluler). Aktivasi layanan ini bisa dilakukan di mesin ATM dan juga langsung datang ke *customer service* pada bank yang bersangkutan. Dalam melakukan transaksi *financial*, bank akan menyediakan nomor telepon yang bisa dihubungi oleh nasabah. (Julius, 2011 : 54)

Selain itu *mobile banking* juga merupakan salah satu hasil pengembangan teknologi *mobile* yang digunakan dalam domain komersial. *Mobile banking* mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama. Berkat *mobile banking* nasabah mendapatkan layanan 24 jam sehari tanpa harus mendatangi kantor bank untuk bertransaksi personal. *Mobile banking* merupakan layanan baru yang ditawarkan oleh bank terhadap pelanggannya. (Nurastuti, 2011 : 201)

Layanan perbankan seluler harus memenuhi kriteria keamanan tertentu untuk memastikan pelanggan serta kelayakan bisnis. Berikut kriteria keselamatan Mobile banking: (Nurastuti, 2011 : 102)

1. Kerahasiaan.

Data harus dilindungi dengan cara melarang berbagai akses yang tidak terpercaya dari tempat pengambilan

2. Keaslian Akses ke data diberikan hanya ketika identitas pengguna suda dipastikan dan konfirmasi

3. Integritas

Teknik Enkripsi harus digunakan untuk menghindari manipulasi data selama transmisi. Bank dan nasabah, keduanya harus melakukan verifikasi integritas pada transmisi data dengan pemeriksaan validasi atribut tertentu yang belum ditetapkan

4. *Non-disputability*

Transaksi harus didokumentasikan secara terperinci dan dapat terlayani kembali dengan alasan yang tepat dalam jangka waktu yang

lama agar nasabah memiliki catatan transaksi dan dapat melaporkan apabila ada perbedaan bank.

### **2.1.3 Manfaat Mobile Banking**

Menurut Supriyono, (2011:114) Manfaat yang dapat diperoleh dari penggunaan *mobile banking*, adalah:

a. Mudah

Untuk langsung transaksi perbankan, kita tidak perlu datang langsung ke bank kecuali pada saat mendaftarkan nomor ponsel.

b. Praktis

Setiap nasabah dapat langsung bertransaksi perbankan melalui ponsel setiap saat, kapan saja dan dimana saja.

c. Aman

M-banking dilengkapi dengan sistem proteksi yang maksimal yang secara otomatis sudah terprogram sejak pendaftaran. Selain menggunakan pin yang dapat dipilih sendiri dan nomor ponsel yang didaftarkan, setiap transaksi yang dilakukan juga akan diacak untuk menjamin keamanan para nasabah.

d. Penggunaan yang bersahabat

*M-banking* dirancang sedemikian rupa sehingga mudah digunakan oleh siapa saja, nasabah bisa memilih jenis transaksi dari menu yang telah tersedia tanpa harus menghafal kode transaksi yang ingin dilakukan.

e. Nyaman

Nasabah seperti mempunyai ATM dalam genggam tangan, karena berbagai transaksi yang biasa dilakukan di ATM, kini dapat dilakukan melalui m-banking kecuali penarikan tunai.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dan pelanggan jadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pemakaian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan atau nasabah, dan laba yang diperoleh menjadi meningkat.

#### **2.1.4 Pengertian Kualitas Layanan**

Menurut Fandy Tjiptono, (2015:157) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sedangkan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan tidak sesuai yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

### 2.1.5 Pengertian Bank

Pengertian bank dan definisi bank yang dikemukakan para ahli ekonomi pada dasarnya sama, namun dalam arti atau bahasa yang berbeda. Definisi atau pengertian bank menurut buku “ Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya” (Kasmir:2014) : “Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya.

Disamping itu, bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah, dan pembayaran lainnya”.

Menurut Kasmir (Manajemen Perbankan:2012) :“Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa lainnya.”

Menurut Undang – Undang RI No.10 Tahun 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hiidup rakyat banyak.

Aktivitas perbankan selalu berkaitan dengan bidang keuangan. Aktivitas perbankan yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat luas yang dikenal dengan istilah *funding*. pengertian menghimpun dana maksudnya adalah mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas. Jenis simpanan yang dapat dipilih oleh masyarakat adalah seperti giro, tabungan, sertifikat, deposito, dan deposito berjangka.

Setelah memperoleh dana dalam bentuk simpanan dari masyarakat, maka oleh bank diputar kembali atau dijual kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman yang dikenal dengan istilah kredit (*lending*). Dalam pemberian kredit ini juga dikenakan jasa pinjaman kepada penerima kredit (*debitur*) dalam bentuk bunga dan biaya administrasi. Besarnya bunga dipengaruhi oleh besarnya bunga simpanan. Semakin tinggi bunga simpanan maka akan semakin tinggi pula bunga pinjaman atau bunga kredit.

#### **2.1.6 Fungsi dan Tujuan Bank**

Fungsi bank secara umum adalah menghimpun dana dari masyarakat luas (*funding*) dan menyalurkan dalam bentuk pinjaman atau kredit (*lending*) untuk berbagai tujuan.

Menurut UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan Undang Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan (bab II pasal 4) tujuan perbankan adalah untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan

stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan hidup rakyat banyak.

### **2.1.7 Jenis jenis Bank**

Jenis bank dapat digolongkan menjadi beberapa golongan, tidak hanya berdasarkan jenis kegiatan usahanya, melainkan juga mencakup bentuk badan hukumnya, pendirian dan kepemilikannya, dan target pasarnya. Sebelum diberlakukannya undang-undang Nomor 7 Tahun 1992, bank dapat digolongkan berdasarkan jenis kegiatan usahanya, seperti bank tabungan, bank pembangunan, dan bank ekspor impor. Setelah undang-undang tersebut berlaku, jenis bank yang diakui secara resmi hanya terdiri atas dua jenis, yaitu Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Menurut Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang perbankan jenis bank terdiri dari :

#### **A. Jenis Bank Berdasarkan Fungsinya**

##### **1. Bank Sentral**

Bank sentral adalah bank yang didirikan berdasarkan undang-undang nomor 13 tahun 1968 yang memiliki tugas untuk mengatur peredaran uang, mengatur pengarahana dana-dana, mengatur perbankan, mengatur perkreditan, menjaga stabilitas mata uang, mengajukan percetakan / penambahan mata uang rupiah dan lain sebagainya. Bank 18 sentral hanya ada satu sebagai pusat dari seluruh bank yang ada di Indonesia. Contohnya adalah Bank Indonesia.

## 2. Bank Umum

Bank umum adalah lembaga keuangan yang menawarkan berbagai layanan produk dan jasa kepada masyarakat dengan fungsi seperti menghimpun dana secara langsung dari masyarakat dalam berbagai bentuk, memberi kredit pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan, jual beli valuta asing atau valas, menjual jasa asuransi, jasa giro, jasa cek, menerima penitipan barang berharga, dan lain sebagainya.

## 3. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank perkreditan rakyat adalah bank penunjang yang memiliki keterbatasan wilayah operasional dan dana yang dimiliki dengan layanan yang terbatas pula seperti memberikan kredit pinjaman dengan jumlah yang terbatas, menerima simpanan masyarakat umum, menyediakan pembiayaan dengan prinsip bagi hasil, penempatan dalam sertifikat bank Indonesia, deposito berjangka, sertifikat, tabungan, dan lain sebagainya.

## B. Jenis Bank Berdasarkan Kepemilikan

### 1. Bank Milik Pemerintah

Bank pemerintah adalah bank di mana baik akta pendirian maupun modalnya dimiliki oleh pemerintah, sehingga seluruh keuntungan bank dimiliki oleh pemerintah pula. Contohnya Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Mandiri.

### 2. Bank Milik Swasta Nasional

Bank jenis ini, seluruh atau sebagian besar sahamnya dimiliki oleh swasta nasional. Akte pendiriannya menunjukkan kepemilikan swasta, begitu pula pembagian keuntungannya untuk pihak swasta. Contoh bank milik swasta nasional antara lain: Bank Muamalat, Bank Central Asia, Bank Bumi Putra, Bank Danamon, Bank Duta, Bank Nusa Internasional, Bank Niaga, Bank Universal, Bank Internasional Indonesia.

### 3. Bank Milik Koperasi

Kepemilikan saham-saham bank ini dimiliki oleh badan hukum koperasi, contohnya adalah Bank Umum Koperasi Indonesia.

### 4. Bank Milik Campuran

Kepemilikan saham bank campuran dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional. Saham bank campuran secara mayoritas dimiliki oleh warga negara Indonesia. Contoh bank campuran antara lain : Sumitono Niaga Bank, Bank Merincop, Bank Sakura Swadarma, Bank Finconesia, Mitsubishi Buana Bank, Inter Pacifik Bank, Paribas BBD Indonesia, Ing Bank, Sanwa Indonesia Bank, dan Bank PDFCI.

### 5. Bank Milik Asing

Bank jenis ini merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta asing atau pemerintah asing.

Kepemilikannya dimiliki 20 oleh pihak luar negeri. Contohnya Commonwealth Bank, City Bank, dan lain lain.

## 2.2 Pendekatan Masalah

Pada era globalisasi ini Indonesia telah mengalami perkembangan ekonomi dan teknologi yang sangat pesat. Teknologi informasi sudah merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting. Bahkan sebagai tuntutan yang mendesak bagi setiap orang untuk menyelesaikan suatu permasalahan dengan cepat serta meringankan semua pekerjaan. Seiring dengan situasi seperti ini, perkembangan teknologi informasi terutama peranan komputer mendapatkan perhatian yang sangat serius. Teknologi informasi ini berdampak luar biasa dalam dunia perbankan saat ini

Fasilitas *Mobile Banking* dapat menjawab tuntutan nasabah yang menginginkan layanan cepat, aman, nyaman, murah dan tersedia setiap saat serta dapat diakses dari mana saja, cukup melalui telepon seluler. Meskipun banyak keuntungan yang didapat oleh nasabah, namun pada kenyataannya layanan ini jarang digunakan oleh nasabah dan cenderung kurang diminati. Nasabah lebih senang melakukan transaksi via ATM atau dengan antri di bank.

*Mobile banking* merupakan sebuah fasilitas dari bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Layanan yang terdapat pada *mobile banking* meliputi pembayaran, transfer, history, dan lain sebagainya. Penggunaan layanan mobile banking pada telepon seluler memungkinkan para nasabah dapat lebih mudah untuk

menjalankan aktivitas perbankanya tanpa batas ruang dan waktu. Dengan adanya layanan mobile banking diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi para nasabah dalam melakukan akses ke bank tanpa harus datang langsung ke bank.