

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKAATAN MASALAH**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Pengertian Bank**

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam kredit atau bentuk lainnya dengan rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan).

Menurut A,Abdurrachman (2014:6)” Bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman,mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai usaha perusahaan-perusahaan”.

Menurut Kasmir (2008:7) menyatakan secara sederhana bahwa”Bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya”.

Menurut G.M Velyn (2014:5) “Bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebuthan kredit, baik dengan alat-alat pembayaran sendiri, dengan uang yang diperolehnya dari oaring lain, maupun dengan jalan memperedarkan alat-alat penukaran uang berupa uang giral”.

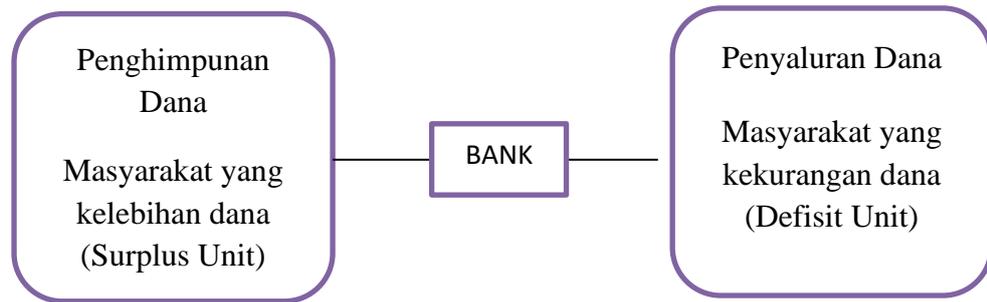
Menurut Standar Akuntansi Keuangan (2014:2) “Bank adalah lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan antara pihak –pihak yang memerlukan dana, serta sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar lalu lintas pembayaran”.

Menurut B.N. Ajuha (2017:2) “Bank menyalurkan, modal dari mereka yang tidak dapat menggunakan secara menguntungkan kepada mereka yang dapat membuatnya lebih produktif untuk keuntungan masyarakat”.

Dengan beberapa pengertian diatas, maka penulis menarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan Bank adalah “Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dalam rangka menaikan taraf hidup rakyat banyak”.

### **2. 1.2 Peranan Bank Umum**

Secara umum, menurut fungsi bank umum adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan. Dengan kedua fungsi tersebut, yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan sekaligus menyalurkannya, sehingga bank merupakan lembaga perantara keuangan bagi masyarakat dengan cara menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana, kemudian menyalurkannya kepada masyarakat yang membutuhkan dana. (Ismail, 2018:



**Gambar 2.1 Peranan Bank Umum**

Sumber : *Manajemen Perbankan* (Ismail, 2018:3)

Gambar 2.1 menunjukkan bahwa bank berfungsi sebagai lembaga perantara keuangan, yang tugasnya adalah menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana (*surplus unit*), kemudian setelah dana terkumpul, bank segera menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat yang sedang membutuhkan dana (*deficit unit*).

Bank sangat penting dan berperan untuk mendorong pertumbuhan suatu bangsa karena bank adalah (Hasibuan,2017:3) :

1. Pengumpul dana dari SSU dan penyalur kredit kepada DSU.
2. Tempat menabung yang efektif dan produktif bagi masyarakat.
3. Pelaksana dan memperlancar lalu lintas pembayaran dengan aman, praktis, dan ekonomis.
4. Penjamin penyelesaian perdagangan dengan menerbitkan L/C.
5. Penjamin penyelesaian proyek dengan menerbitkan bank garansi.

Drs. Mohammad Hatta mengemukakan bahwa bank adalah sendi kemajuan masyarakat dan sekitarnya tidak ada bank maka tidak akan ada kemajuan seperti saat ini. Negara yang tidak mempunyai banyak bank yang baik dan benar adalah

Negara yang terbelakang. Perusahaan saat ini diharuskan memanfaatkan jasa-jasa perbankan dalam kegiatan usahanya jika ingin maju (Hasibuan,2017:3)

Secara lebih khusus fungsi Bank (Julius,2017:205-206) adalah sebagai berikut :

**A. *Agent of trust***

Fungsi ini menunjukkan bahwa aktivitas intermeditasi yang dilakukan oleh dunia perbankan dilakukan berdasarkan asas kepercayaan, dalam pengertian bahwa kegiatan pengumpulan dana yang dilakukan oleh bank tentu harus disadari rasa percaya dari masyarakat atau nasabah terhadap kredibilitas dan eksistensi dari masing-masing bank, karena tanpa rasa percaya masyarakat tidak akan menitipkan dananya di bank yang bersangkutan. Kepercayaan itu berkaitan dengan masalah keamanan dana masyarakat yang ada di setiap bank. Sebaliknya, bank dalam kedudukannya sebagai kreditur yaitu pihak yang memberikan pinjaman kredit kepada masyarakat. Dalam menjalankan aktivitas kreditnya, harus merasa yakin dan percaya terhadap calon penerima kredit atau debitur. Kepercayaan tersebut meliputi konsistensi dan kejujuran nasabah untuk menggunakan kredit yang diberikan sesuai dengan tujuan permintaan kredit, sehingga tujuan nasabah tercapai dan tujuan bank juga tercapai. Selain itu, aspek kepercayaan itu juga berkaitan dengan kemampuan nasabah untuk membayar kembali pinjaman yang telah diterimanya.

### ***B. Agent of Development***

Fungsi ini berkaitan dengan tanggung jawab bank dalam menunjang kelancaran transaksi ekonomi yang dilakukan oleh setiap pelaku ekonomi. Dalam kegiatan ekonomi kita ketahui bahwa kegiatan produksi, distribusi dan konsumsi merupakan satu kesatuan yang tidak terpisah. Dalam kaitan ini maka bank sebagai lembaga keuangan tentu mempunyai peran yang sangat strategis, sehingga dari aspek ini bank berfungsi untuk menjangkau semua kepentingan pelaku ekonomi dalam transaksi ekonomi yang dilakukan.

### ***C. Agent of Service***

Industri perbankan adalah lembaga yang bergerak dibidang jasa keuangan maupun jasa non keuangan. Sebagai bank disamping memberikan layanan jasa keuangan sebagaimana kegiatan intermediasi yang selalu dilakukan, maka bank juga turut serta dalam memberikan jasa pelayanan yang lain seperti transfer (*Payment Order*), jasa kotak pengaman (*Safety Box*), jasa penagihan atau inkaso (*Collection*) yang saat ini telah mengalami perubahan dengan nama kliring.

### **2.1.3 Jenis-jenis Bank**

Untuk mempermudah pemahaman tentang Bank Umum, maka berdasarkan Undang-Undang Pokok Perbankan lama No. 14/1967, yang telah diperbaharui dengan Undang-Undang Pokok Perbankan No.7/1992, dan telah direvisi dengan Undang-Undang No.8/1998, maka kita dapat memahami bagaimana sistem

perbankan di Indonesia. Khusus dalam hubungannya dengan bank umum sebagai salah satu bagian dari sistem perbankan Indonesia maka bank umum dapat dikelompokkan sebagai berikut (Julius,2017:206):

a. Dilihat dari Aspek Fungsi

1. Bank sentral adalah bank yang merupakan badan hukum milik Negara yang tugas pokoknya membantu pemerintah. Sebagai contoh : Bank Indonesia.
2. Bank umum adalah bank yang sumber utama dananya berasal dari simpanan pihak ketiga, serta pemberian kredit jangka pendek dalam penyaluran dana. Sebagai contoh : Bank Bjb. Bank BTN, Bank Mandiri, Bank BRI, dll.
3. Bank Pembangunan adalah bank yang dalam pengumpulan dananya berasal dari penerimaan simpanan deposito, sebagai contoh : Bank jabar, Bank DKI.
4. Bank Desa adalah kantor bank suatu desa yang tugas utamanya melaksanakan fungsi prekreditasi dan penghimpunan dana dalam rangka program pemerintah memajukan pembangunan desa.
5. BPR adalah kantor Bank di kota Kecamatan yang merupakan unsur penghimpunan dana masyarakat maupun menyalurkan dananya di sektor pertanian dan pedesaan.

b. Dilihat dari Status Kepemilikan

c. Dilihat dari Segi Operasional

1. Bank Devisa adalah bank yang mempunyai hak dan wewenang yang diberikan oleh Bank Indonesia untuk melakukan transaksi valuta asing dan lalu lintas devisa serta hubungan koresponden dengan bank asing di luar negeri. Sebagai contoh : BCA, Bank Mega, Bank Danamon.dll.
2. Bank Non-Devisa adalah bank yang dalam operasionalnya hanya melaksanakan transaksi di dalam negeri, dan tidak melakukan valuta asing dan tidak melakukan hubungan dengan bank asing di luar negeri.

## **2.2 Pengertian Mekanisme**

Menurut Lorens (2009:612-613) “Mekanisme adalah pandangan bahwa interaksi bagian-bagian dengan bagian lainnya secara keseluruhan atau system secara tanpa disengaja menghasilkan kegiatan atau fungsi-fungsi sesuai dengan tujuan”.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, mekanisme adalah dunia teknik yang berarti pemakaian mesin; alat-alat dari mesin; hal kerja mesin. Secara lengkapnya, mekanisme dalam dunia teknik digunakan sebagai media untuk menerangkan teori yang sesuai dengan gejala dan prinsip yang digunakan guna menjelaskan suatu sistem kerja mesin tanpa bantuan intelegensi suatu sebab maupun juga prinsip kerja. Definisi mekanisme dapat dimaknai cara kerja, yang artinya cara kerja

Menurut Poerwadarmita (2003-757) “Mekanisme adalah seluk beluk atau cara kerja atau cara kerja suatu alat (perkakas) dan sebagainya. Secara umum mekanisme adalah mengetahui bagaimana cara menggunakan suatu alat sehingga kita tahu sampai dimana kemampuan suatu alat tersebut bekerja.”

Menurut Moenir (2001-53) menjelaskan bahwa “Mekanisme merupakan suatu rangkaian kerja sebuah alat untuk menyelesaikan sebuah masalah yang berhubungan dengan proses kerja untuk mengurangi kegagalan sehingga menghasilkan hasil yang maksimal.”

Menurut Yani (2000-257) “Mekanisme adalah cara kerja suatu badan atau organisasi atau perkumpulan hal saling bekerja.”

Dengan demikian yang di maksud dengan mekanisme dalam penelitian ini adalah proses pelaksanaan registrasi Aplikasi Mobile Banking di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya kepada nasabahnya.

### **2.3 Pengertian Elektronik Banking (E-Banking)**

Internet Banking adalah layanan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Merupakan kegiatan perbankan yang memanfaatkan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi lainnya melalui *website* milik bank.

Perkembangan zaman saat ini disertai pesatnya perkembangan teknologi komunikasi dan informasi di dunia. Hal ini karena sistem teknologi informasi

dapat memenuhi kebutuhan dalam segala aspek kehidupan masyarakat dan memberikan kemudahan bagi masyarakat di era mobilitas yang tinggi seperti sekarang. Perkembangan teknologi informasi memudahkan aktivitas manusia dalam segala hal baik penggunaan waktu maupun tempat.<sup>38</sup>

Salah satu industri yang sangat concern dengan perkembangan teknologi adalah perbankan. Berbagai fasilitas dari perbankan disiapkan untuk para nasabah agar nasabah dapat menggunakan fasilitasnya kapanpun, dimanapun, dan dalam berbagai hal. Salah satu fasilitas disektor perbankan yang paling berkontribusi dalam membantu aktivitas transaksi keuangan adalah *electronic banking (e-banking)*.”

#### **2.4 Sejarah Elektronik Banking (*E-Banking*)**

Elektronik banking atau *e-banking* adalah istilah yang menggambarkan semua transaksi yang terjadi antara perusahaan, organisasi, dan individu dan lembaga perbankan. Pertama dikonseptualisasikan dalam pertengahan 1970-an, Inggris Negara pertama yang mempunyai layanan online, didirikan oleh Bank of Scotland bagi para pelanggan dari Nottingham Building Society (NBS) pada tahun 1983.

Beberapa bank yang ditawarkan nasabah perbankan elektronik pada tahun 1985. Namun, kurangnya pengguna internet, dan biaya yang terkait dengan penggunaan online banking, terhambat pertumbuhan. Ledakan internet diakhir

1990-an membuat orang lebih nyaman dengan membuat transaksi web. Meskipun kehancuran dot-com, e-banking tumbuh bersama internet.

Sementara lembaga keuangan mengambil langkah untuk menerapkan e-banking di pertengahan 1990-an, *Stanford Federal Credit Union* adalah lembaga keuangan pertama yang menawarkan layanan internet banking online untuk semua anggotanya pada bulan Oktober 1994, banyak konsumen ragu-ragu untuk melakukan transaksi keuangan melalui web. Butuh adopsi perdagangan elektronik, berdasarkan perusahaan trailblazing seperti America Online, Amazon.com dan eBay, untuk internet membuat ide membayar untuk barang secara online luas. Pada tahun 2000, 80 persen dari bank-bank AS yang ditawarkan e-banking. Digunakan pelanggan tumbuh perlahan-lahan. Di Bank of America, misalnya butuh 10 tahun untuk memperoleh 2 juta e-banking pelanggan. Namun,

perubahan budaya yang signifikan terjadi setelah ketakutan Y2K berakhir. Pada tahun 2001, Bank of America menjadi bank pertama ke atas 3 juta pelanggan online banking, lebih dari 20 persen basis pelanggannya. Sebagai perbandingan, lembaga-lembaga nasional lebih besar, seperti Citigroup mengklaim 2,2 juta hubungan online secara global, sementara JP Morgan Chase memperkirakan memiliki lebih dari 750.000 pelanggan online banking. Wells Fargo memiliki 2,5 juta pelanggan online banking, termasuk usaha kecil. Pelanggan online terbukti lebih loyal dan menguntungkan dari pelanggan biasa. Pada Oktober 2001, Bank of America pelanggan dieksekusi rekor 3,1 juta pembayaran tagihan elektronik, dengan total lebih dari \$ 1 miliar. Pada tahun 2009, sebuah laporan Gartner Group

memperkirakan bahwa 47 persen orang dewasa AS dan 30 persen di Inggris bank online.

Tahun 2000, implementasi e-banking dan mobile banking mulai dilakukan oleh beberapa bank di Indonesia. Bank di Indonesia mulai memasuki dunia maya

## **2.5 Perkembangan Transaksi *Electronic Banking (E-Banking)***

Transaksi yang dapat dilakukan via “Electronic Banking” akan terus berkembang sampai tidak terbatas. Selama ini E-banking telah berkembang sangat cepat sekali dan faktor teknologi yang turut mendorong ke arah itu.

Ada beberapa bidang teknologi yang saling berkaitan dan sangat berpengaruh dalam perkembangan E-Banking, yaitu:

### *1. Hardware*

Kemampuan mini komputer sebagai pengelola database/host, dan antarmukanya. Pada intinya perkembangan hardware tertuju kepada perkembangan teknologi mikroprosesor (sebagai otak dari komputer). Peningkatan kemampuan mikroprosesor dalam melakukan jumlah instruksi per detik (contoh dari 2 miliar instruksi per detik menjadi 100 miliar instruksi per detik) dan peningkatan kemampuan multitasking dan lain-lain.

### *2. Software*

Menyangkut ke perkembangan dan kemampuan aplikasi program.

### *3. Teknologi Komunikasi Data*

Dalam teknologi telekomunikasi dibagi menjadi 2 macam, yaitu Voice dan data. Sedangkan “Data” dikaitkan dengan teknologi “Digital”. Digital hanya mengenal 2 angka, yaitu “0” dan “1”. Sekarang ini peta perubahan teknologi menjurus ke arah menggunakan teknologi digital . contohnya internet, TV Digital, pelayanan data service (Indosat, Telkom, XL, operator telepon GSM/CDMA).

#### 4. *Host to Host*

Ini berkaitan dengan hubungan kerja sama antara pihak bank dengan pihak lain. Sebagai contoh, pembayaran rekening listrik dapat dibayar di bank Yellow via ATM bank Yellow. Maka Server bank Yellow harus dapat berhubungan dengan Server PLN (Host to Host) untuk komunikasi data. Tetapi dalam praktiknya secara hardware dan software tidak bisa langsung dikoneksi karena kemungkinan adanya perbedaan sistem (server bank Yellow dengan server PLN). Dengan demikian agar dapat berjalan perlu adanya satu perusahaan pihak ketiga (operator) sebagai penengah untuk menjembati kedua server tersebut sebagai interfacing. Tetapi kemungkinan bisa saja berhubungan langsung host to host apabila seluruh sistem sudah mendukung (support). Demikian pula dengan host to host pada mitra lainnya : Kantor, Pajak, Telkom, dan mitra lainnya.

## 2. 6 Fasilitas Elektronik Banking (*E-Banking*)

Bank menyediakan layanan *E-Banking* untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan alternatif media untuk melakukan transaksi perbankan, selain yang

tersedia di kantor cabang dan ATM. Dengan E-Banking nasabah tidak perlu lagi membuang waktu untuk antri di kantor-kantor bank atau ATM. Karena saat ini banyak transaksi perbankan yang dapat dilakukan dimanapun, dan kapanpun dengan mudah dan praktis melalui jaringan elektronik seperti, Internet dan Handphone. Contohnya adalah transfer dana antar rekening maupun antar bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa isi ulang, ataupun pengecekan mutasi dan saldo rekening (Syahmul Rizal dan Muhammad Wali, 2018:2010).

Cara mendapatkan fasilitas *E-Banking* ini dengan memiliki rekening Tabungan atau Giro dan mengajukan untuk didaftarkan di kantor cabang terdekat, menurut Syamsul Rizal dan Muhammad wali (2018:104) bahwa *E-Banking meliputi Mobile Banking, Phone Banking, dan SMS Banking.*

### 1. ***Mobile Banking***

Mobile Banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui handphone GSM (*Global for Mobile Communication*) dengan menggunakan aplikasi.

### 2. ***Internet Banking***

Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui computer yang terhubung dengan jaringan internet atau dengan handphone yang terhubung dengan internet. Jaringan pernah memberitahukan User ID dan PIN (*Personal Identification Number*) kepada orang lain, termasuk kepada petugas dan karyawan bank

### 3. *Phone Banking*

Phone Banking adalah layanan yang diberikan untuk kemudahan dalam mendapatkan informasi perbankan dan untuk melakukan transaksi finansial non cash melalui telepon.

### 4. *SMS Banking*

Adalah layanan informasi perbankan yang dapat diakses melalui handphone dengan menggunakan media SMS (*Short Message Service*).

## 2.7 Perbedaan Fasilitas *Mobile Banking, Internet Banking, SMS Banking dan Phone Banking* Tabel 2.1

<b>Mobile Banking</b>	<b>Internet Banking</b>	<b>SMS Banking</b>	<b>Phone Banking</b>
Berbasis Aplikasi	Berbasis Web	Berbasis SMS	Berbasis Telepon
Menggunakan Jaringan Internet	Menggunakan Jaringan Internet	Menggunakan Pulsa	Menggunakan Pulsa
Login dengan <i>User ID</i> dan <i>MPIN</i>	Login dengan <i>User ID</i> dan <i>Password</i>	Tidak Perlu Login	Tidak Perlu Login
Transaksi finansial Menggunakan <i>Password</i> Transaksi	Transaksi finansial Menggunakan <i>Password</i> Transaksi	Transaksi Menggunakan PIN BJB SMS Banking	Transaksi Menggunakan PIN <i>Phone Banking</i>

**Tabel 2.1 Perbedaan Fasilitas *Mobile Banking, Internet Banking, SMS Banking dan Phone Banking***

Sumber : *Data Terolah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.*

## 2.8 Keamanan Transaksi *Electronic Banking (E-Banking)*

- a. PIN merupakan kode akses sehingga no pin merupakan kode rahasia pribadi, tidak boleh orang lain mengetahuinya.
- b. Untuk Internet banking, User ID bersifat rahasia dan key token tidak dipinjamkan ke orang lain, serta mengakses situs bank yang benar.
- c. Penggantian PIN secara berkala merupakan salah satu cara untuk meminimalkan resiko.
- d. Sim Card handphone harus dilindungi karena no telepon tersebut sudah terdaftar pada database komputer bank untuk dapat bertransaksi melalui phone banking. Apabila nomor handphone tersebut akan dijual atau dibuang, nomor tersebut harus di unregistered.
- e. Nasabah harus berhati-hati, karena banyak orang-orang jahat selalu mencoba untuk memanfaatkan kelengahan nasabah baik dengan melalui phishing atau kegiatan *hacker*.

## 2.9 Keunggulan dan Kelemahan *Electronic Banking (E-Banking)*

1. Keunggulan Electronic Banking (*E-Banking*)
  - a. Dapat bertransaksi kapan saja dan dimana saja.
  - b. Aman, Electronic Banking dilengkapi dengan security user ID dan PIN untuk menjamin keamanan dan menggunakan Key Token alat tambahan untuk mengamankan transaksi. Pengiriman data dengan melalui acak terlebih dahulu.

c. Sangat efisiensi, hanya dengan menggunakan perintah melalui komputer atau handphone, nasabah dapat langsung melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor bank. Efisiensi waktu dan efisiensi biaya

## 2. Kelemahan Electronic Banking (E-Banking)

Resiko yang banyak terjadi adalah adanya orang atau sekelompok orang yang dengan sengaja melakukan kegiatan Phising. Artinya mereka membuat situs yang mirip dengan situs bank aslinya, sehingga tanpa disadari oleh nasabah bahwa yang bersangkutan sedang mengakses situs palsu karena logo bank dan formatnya sama persis menyerupai aslinya. Pelaku Phising akan mendapatkan informasi yang sangat rahasia.

User Name dan nomor PIN. Dengan informasi lengkap ini mereka akan bebas bergerak memindahkan dana nasabah ke rekening mana yang mereka mau.

Untuk menjaga agar tidak masuk ke dalam perangkap ini, nasabah harus memasukkan alamat situs yang benar dan pasti. Jika tidak tahu jelas dan pasti, jangan mencoba-coba alamat situs yang belum pasti.

Atau adanya sekelompok orang yang tidak bertanggung jawab mencoba untuk menggandeng mesin ATM dengan satu alat tambahan yang berfungsi untuk membaca data isi magnetik kartu ATM dan nomor PIN via camera. Alat tambahan ini dapat berupa cover tersebut berupa tempelan yang sangat cocok dengan mesin ATM nya. Isis dari pita magnetik adalah serangkaian bunyi tone serial yang berupa data identitas

kartu. Data tone inilah yang dapat diduplikat ke dalam kartu baru (Proses Clonning). Atau dengan kemajuan teknologi yang pesat bisa saja dengan cara lainnya.