

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

1.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian Implementasi

Secara umum implementasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses penerapan atau pelaksanaan. Pengertian implementasi yang berdiri sendiri sebagai kata kerja dapat ditemukan dalam konteks penelitian ilmiah. Istilah implementasi erat kaitannya dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Implementasi merupakan sebuah penempatan konsep, ide, kebijakan, ataupun inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak, baik berupa perubahan pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*) maupun nilai dan *sikap*.

Implementasi adalah salah satu tahapan dari proses kebijakan publik. Pada dasarnya implementasi dilaksanakan setelah sebuah kebijakan dirumuskan dengan tujuan yang jelas. Implementasi merupakan suatu rangkaian aktifitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana yang diharapkan. Rangkaian kegiatan tersebut mencakup persiapan seperangkat peraturan lanjutan yang merupakan interpretasi dari kebijakan tersebut (Pramono, 2020: 25).

Jones juga mengungkapkan (dalam Pramono, 2020: 58), dimana implementasi dapat diartikan sebagai “*getting the job done*” dan “*doing it*”. Namun, di balik kesederhanaan rumusan tersebut berarti bahwa implementasi

kebijakan merupakan suatu proses kebijakan yang dapat dilakukan dengan mudah. Lain halnya dengan Implementasi kebijakan baik buruknya akan sangat dipengaruhi oleh perilaku para pelaksana kebijakan. Namun implementasi kebijakan merupakan aspek penting dari seluruh pelaksanaan proses pembuatan kebijakan.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa implementasi adalah aspek penting dalam keseluruhan proses kebijakan dan merupakan suatu upaya untuk mencapai tujuan tertentu dengan sarana dan prasarana tertentu serta dalam urutan waktu tertentu.

2.1.2 Bank

2.1.2.1 Pengertian Bank

Masyarakat pada umumnya telah mengenal bank sebagai tempat menyimpan uang dan meminjam uang untuk masyarakat yang membutuhkan. Di samping itu, bank juga dikenal sebagai tempat untuk memindahkan uang, menukarkan uang, atau menerima berbagai bentuk transaksi ekonomi seperti pembayaran listrik, air, telepon, pajak, uang kuliah, dan pembayaran lainnya.

Bank merupakan salah satu urat nadi bagi perekonomian di suatu negara. Tanpa bank, masyarakat akan merasakan sulitnya menabung, mengirimkan uang, memperoleh tambahan modal usaha dalam bentuk pinjaman, atau melakukan berbagai transaksi bisnis perdagangan internasional secara efektif, efisien dan aman.

Ada beberapa definisi bank yang dikemukakan berdasarkan dengan tahap perkembangan bank. Berikut ini dapat dikemukakan beberapa pendapat mengenai pengertian bank (dalam Purnamawati et al., 2014) yaitu:

- a. Bank merupakan salah satu badan usaha yang memiliki tujuan untuk memberikan kredit, baik dengan menggunakan alat pembayaran sendiri, dengan uang yang diperoleh bank dari pihak lain, maupun dengan mengedarkan alat pembayaran baru berupa uang giral (Prof. G.M. Velyn Stuart dalam bukunya *Bank Politic*).
- b. 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 berharga, membiayai usaha perusahaan-perusahaan dan lain-lain (A. Abdurahman, 2001 dalam Ensiklopedia Ekonomi Keuangan dan Perbankan).
- c. Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan pokoknya memberikan kredit dan jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang (Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1967 Pasal 1 tentang pokok-pokok perbankan).
- d. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan).
- e. Bank adalah lembaga usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan kemudian menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit ataupun lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak (Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Perubahan Undang-Undang No 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan).

- f. Bank merupakan lembaga yang memiliki peran sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) antara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana (*surplus unit*) dengan pihak-pihak yang sedang membutuhkan dana (*defisit unit*), serta sebagai lembaga keuangan yang berfungsi memperlancar lalu lintas pembayaran (Menurut Standar Akuntansi Keuangan).

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa 3 kegiatan utama perbankan adalah menghimpun dana, menyalurkan dana, serta memberikan jasa-jasa bank lainnya. Kegiatan menghimpun dana, berupa mengumpulkan dana dari masyarakat yang memiliki kelebihan dana dalam bentuk simpanan tabungan, giro, dan deposito. Disertai pemberian balas jasa yang menarik seperti, bunga dan hadiah. Kegiatan menyalurkan dana, berbentuk kredit atau pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan dana. Sedangkan jasa-jasa perbankan lainnya diberikan untuk mendukung kelancaran kegiatan operasional bank. Jadi, bank menjadi sarana yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam berbagai aktivitas ekonomi seperti menyimpan uang, melakukan transaksi perniagaan, maupun berinvestasi untuk kebutuhan di masa depan. Dunia perbankan merupakan salah satu lembaga yang memiliki peran penting dalam bidang perekonomian di suatu negara.

2.1.2.2 Fungsi Bank

Fungsi bank secara umum adalah menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana dan menyalurkan kembali dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana untuk berbagai tujuan atau sebagai *financial intermediary*. Secara lebih jelas fungsi dari bank adalah sebagai berikut:

1) *Agent of trust*

Kepercayaan (trust) menjadi dasar utama dalam menjalankan kegiatan perbankan, baik dalam menghimpun maupun menyalurkan dana. Jika dilandasi dengan adanya unsur kepercayaan, maka masyarakat akan berminat menitipkan dananya di bank. Artinya masyarakat percaya bahwa uangnya tidak akan hilang, tidak akan disalahgunakan, dapat dikelola oleh bank dengan baik, bank tidak akan mengalami kebangkrutan, dan dapat ditarik kembali pada waktu yang telah ditetapkan. Sebaliknya, bank juga akan menyalurkan dan menempatkan dananya kepada debitur apabila dilandasi unsur kepercayaan. Dalam hal ini, bank percaya bahwa debitur akan menggunakan dan mengelola dananya dengan baik, tidak akan disalahgunakan, dan debitur memiliki kemampuan untuk mengembalikan dana beserta kewajiban lainnya pada saat jatuh tempo.

2) *Agent of development*

Kegiatan perekonomian masyarakat di sektor riil dan sektor moneter tidak dapat dipisahkan. Kedua sektor tersebut selalu berinteraksi sehingga akan saling mempengaruhi satu sama lain. Sektor riil tidak akan dapat berjalan dengan baik apabila sektor moneter tidak bekerja dengan baik. Kegiatan usaha bank dalam menghimpun dana dan menyalurkan dana sangat diperlukan bagi kelancaran perekonomian di sektor riil. Usaha bank tersebut mendorong masyarakat untuk melakukan kegiatan investasi, distribusi, serta kegiatan konsumsi barang dan jasa, karena kegiatan dari investasi-distribusi-konsumsi ini tidak dapat dilepaskan dari adanya

penggunaan uang. Kelancaran kegiatan investasi-distribusi-konsumsi ini merupakan bentuk dari kegiatan untuk pembangunan perekonomian.

3) *Agent of services*

Bukan hanya melakukan kegiatan usaha menghimpun dan menyalurkan dana, bank juga memberikan layanan jasa lainnya kepada masyarakat. Jasa yang ditawarkan bank ini sangat berkaitan erat dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara global. Bentuk pelayanan jasa ini antara lain, berupa jasa pengiriman uang, penitipan barang dan/atau surat berharga, pemberian jaminan bank, dan penyelesaian angsuran.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa fungsi bank secara lebih spesifik adalah dapat berfungsi sebagai *agent of trust*, *agent of development*, dan *agent of services*. Ketiga fungsi bank tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang menyeluruh tentang fungsi bank dalam perekonomian, sehingga bank tidak hanya sebagai lembaga perantara keuangan (*financial intermediary institution*).

2.1.2.3 Jenis Bank

Di Indonesia lembaga keuangan Bank terdiri dari beberapa jenis ada yang termasuk ke dalam jenis bank berdasarkan fungsinya, kepemilikannya, atau jenis bank berdasarkan statusnya. Berikut adalah penjelasan jenis-jenis bank:

1. Jenis Bank Berdasarkan Fungsinya

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, jenis bank berdasarkan fungsinya dibagi menjadi :

a. Bank Sentral

Menurut UU No. 3 Tahun 2004, Bank Sentral merupakan lembaga negara yang berwenang untuk mengeluarkan alat pembayaran yang sah dari suatu negara, merumuskan dan melaksanakan kebijakan moneter, mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran, mengatur dan mengawasi perbankan serta menjalankan fungsinya sebagai *lender of the last resort*. Bank Sentral yang dimaksud ialah Bank Indonesia.

Bank Indonesia merupakan lembaga negara yang independen dalam menjalankan seluruh tugas serta wewenangnya, bebas dari campur tangan pemerintah ataupun pihak lain, kecuali untuk hal-hal yang secara tegas diatur dalam undang-undang ini.

b. Bank Umum

Bank yang menjalankan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa lalu lintas pembayaran adalah pengertian Bank Umum menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998.

Jasa yang diberikan bersifat umum, artinya bank umum dapat memberikan semua jasa perbankan yang ada serta wilayah operasinya dapat dilakukan di seluruh wilayah tanpa dibatasi. Bank Umum disebut juga sebagai Bank Komersil/*Comercial Bank* (Hasan, 2014: 16).

c. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank yang menjalankan kegiatan usaha secara konvensional ataupun dengan berdasarkan pada prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran adalah pengertian BPR Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998.

Artinya BPR memiliki kegiatan yang jauh lebih sempit dari pada kegiatan Bank Umum. Kegiatan usaha BPR hanya menghimpun dan menyalurkan dana saja, tetapi BPR dilarang untuk menghimpun dana dalam bentuk giro, jangkauan wilayah operasionalnya dibatasi, dan dilarang ikut dalam kliring dan transaksi valuta asing.

2. Jenis Bank Berdasarkan Kepemilikannya

- a. Bank Milik Pemerintah yaitu bank yang akta pendirian maupun modalnya dimiliki oleh pemerintah, sehingga seluruh keuntungan bank menjadi milik pemerintah juga.
- b. Bank Milik Swasta Nasional yaitu bank yang seluruh atau sebagian besar modalnya adalah milik swasta nasional, kemudian akta pendiriannya didirikan oleh swasta nasional, serta pembagian keuntungannya juga dipertunjukkan untuk swasta nasional.
- c. Bank Milik Asing yaitu cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta asing atau pemerintah asing. Kepemilikannya dimiliki oleh pihak luar negeri.
- d. Bank Milik Campuran artinya kepemilikan saham bank campuran dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional. Tetapi kepemilikan sahamnya mayoritas dipegang oleh warga negara Indonesia.

3. Jenis Bank Berdasarkan Statusnya

a. Bank Devisa

Bank Devisa adalah bank yang dapat melaksanakan berbagai transaksi yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan atau transaksi ke luar negeri, misalnya pembukaan dan pembayaran *Letter Of Credit, Traveller Cheque*, inkaso keluar negeri, transfer keluar negeri, , dan transaksi luar negeri lainnya.

b. Bank Non Devisa

Bank Non Devisa adalah bank yang belum memiliki izin untuk melaksanakan transaksi sebagai bank devisa. Bank non devisa merupakan kebalikan dari bank devisa yang pelaksanaan transaksinya masih dalam batas-batas negara. Artinya bank non devisa tidak dapat melaksanakan transaksi seperti bank devisa.

Berdasarkan uraian tersebut dapat dijelaskan bahwa dari banyaknya jenis bank di Indonesia masing-masing tetap menjalankan kegiatan yang sama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan kemudian menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman serta memberikan jasa lainnya. Namun, pada beberapa jenis bank terdapat keterbatasan dalam menjalankan kegiatan usahanya baik itu dari segi tempat, prinsip, maupun jenis produk dan layanannya.

2.1.3 Sistem Pembayaran

2.1.3.1 Pengertian Sistem Pembayaran

Sistem pembayaran merupakan sistem yang berhubungan dengan pemindahan sejumlah nilai uang dari satu pihak ke pihak yang lain. Alat yang

digunakan dalam sistem pembayaran sangat banyak, mulai dari alat yang sangat sederhana hingga pada sistem yang paling kompleks serta melibatkan berbagai lembaga berikut aturan kerjanya. Lembaga yang berwenang mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran di Indonesia adalah Bank Indonesia yang telah dituangkan dalam Peraturan Bank Indonesia.

Lubis (2019: 23) menjelaskan pengertian sistem pembayaran menurut Hancock dan Humphrey (1998) sebagai berikut:

“Sistem pembayaran adalah tulang punggung perekonomian dan menjadi infrastruktur utama untuk perdagangan. Sistem pembayaran memfasilitasi penyelesaian perdagangan untuk menggunakan berbagai inovasi pembayaran di luar barter dengan menyediakan berbagai media untuk mempertukarkan nilai“.

Dalam Undang-undang No. 23 tahun 1999 BI pasal 1 poin ke 6 dijelaskan bahwa Sistem Pembayaran adalah suatu sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Sistem pembayaran harus dapat menjamin terlaksananya perpindahan uang masyarakat secara efisien dan aman sehingga dapat menjamin kenyamanan dalam melakukan setiap transaksi yang dilakukan dalam kegiatan ekonomi. Jadi bank Indonesia sebagai Bank sentral pada dasarnya memiliki kewajiban mengatur dan mengawasi sistem pembayaran yang berlangsung dalam kegiatan ekonomi masyarakat dengan mewujudkan sistem yang diinginkan oleh pelaku kegiatan ekonomi.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pasar keuangan dan sektor perekonomian sangat bergantung kepada sistem pembayaran untuk memfasilitasi perdagangan dan pertukaran di antara institusi dan konsumen dalam

pasar produk barang dan jasa. Sistem pembayaran juga melayani transmisi arus dana baik domestik maupun internasional ke dalam investasi produktif melalui pasar finansial.

2.1.3.2 Perkembangan Sistem Pembayaran

Pada awalnya, masyarakat menggunakan uang tunai sebagai alat pembayaran seperti uang kertas maupun uang koin. Sampai saat ini, alat pembayaran tersebut masih tetap digunakan. Secara garis besar sistem pembayaran dibagi menjadi dua jenis, yaitu sistem pembayaran tunai dan sistem pembayaran non-tunai. Perbedaan yang mendasar dari keduanya terletak pada alat pembayaran yang digunakan. Pada sistem pembayaran tunai alat yang digunakan berupa uang kartal, yaitu uang dalam bentuk fisik uang kertas dan uang logam, sedangkan pada sistem pembayaran non-tunai alat yang digunakan berupa alat pembayaran menggunakan kartu (APMK), Cek, Bilyet Giro, Nota Debit, maupun uang elektronik.

Menurut (Paramitha & Kusumaningtyas, 2020: 3) dalam bukunya menjelaskan bahwa selain uang kertas, ada instrumen pembayaran lainnya yang juga digunakan seperti transfer elektronik atau sistem transfer antar bank dan kartu kredit. Perkembangan sistem transfer elektronik dan kartu kredit yang digemari oleh masyarakat membuat bank-bank berminat untuk menjalankan bisnis tersebut. Hasilnya, ada banyak tawaran kartu kredit dengan berbagai keunggulan. Munculnya sistem transfer elektronik dan kartu kredit menjadi awal dari terbitnya *payment card*. Hal ini juga menandai perkembangan metode pembayaran di Indonesia, dimana ada banyak orang yang menggunakan metode *payment card*.

Paramitha & Kusumaningtyas (2020: 3) juga berpendapat bahwa masyarakat mulai menyadari manfaat transaksi non tunai yaitu: praktis karena tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah yang banyak sehingga lebih berisiko serta, transparansi transaksi karena penelusuran histori transaksi lebih mudah dilakukan. Dilihat secara nasional, transaksi non tunai dapat menekan biaya pencetakan dan pengelolaan uang Rupiah yang berdampak positif bagi perekonomian secara Nasional. Hal itu juga mendorong setiap institusi untuk melakukan inovasi dengan membuat *m-banking* dan *e-banking* di Indonesia. Inovasi ini diawali oleh salah satu bank swasta yaitu BCA (Bank Central Asia) dengan mengoperasikan *e-banking* pada tahun 2001.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa masyarakat saat ini sudah mulai menggunakan metode pembayaran non tunai atau *cashless* yang berdampak pada melonjaknya transaksi via internet.

2.1.4 Cashless

Cashless merupakan istilah yang digunakan untuk melakukan transaksi finansial yang tidak lagi menggunakan uang tunai (baik itu dalam berupa logam maupun uang kertas). Menurut Bank for International Settlement (dalam Marlina et al., 2020: 536) *Cashless payment* adalah seluruh transaksi keuangan yang dilakukan tanpa melibatkan uang kartal seperti giro dan cek, tetapi menggunakan sarana elektronik seperti transaksi melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM), kartu debit, kartu kredit, serta transaksi yang menggunakan teknologi tinggi seperti *e-banking*, *e-commerce*, atau *e-payment*.

Hazbiyah dan Wuryanta (2020: 187) di dalam jurnalnya menjelaskan tentang Penelitian dari Bharat Kumar Meher (2017) dan penelitian oleh Maitanmi Olusola, Awodele Oludele, Ogbonna Chibueze dan Osundina Samuel (2013) dan Anand Choudhary (2018) menemukan bahwa ada banyak aspek positif yang dihasilkan dari *cashless* yaitu: Efisiensi biaya serta mengurangi penebangan pohon pada produksi uang kertas, meminimalisir efek kejahatan dari membawa uang tunai, mampu memerangi korupsi dan praktik cuci uang karena adanya transparansi dana pada sektor ekonomi, dan *cashless* juga menjadi solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan terkait uang tunai palsu.

Menurut (Rahmawati & Maika, 2021: 7) digitalisasi saat ini telah merubah kebiasaan manusia menjadi cenderung bergantung kepada sesuatu yang berkaitan erat dengan teknologi. Terlebih adanya *smartphone* yang mampu mengatasi setiap problematika hidup membuat *smartphone* menjadi salah satu sarana wajib yang sering digunakan. Ketersediaan aplikasi pembayaran pada *smarthphone* akan menambah peluang pembayaran *cashless* semakin disukai. Selain lebih praktis karena tidak harus menyiapkan uang kecil atupun tidak perlu repot membawa banyak uang, pembayaran *cashless* juga terasa lebih aman karena memiliki beberapa lapisan keamanan yang disediakan oleh pihak penyedia layanan.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam konsep *cashless society*, masyarakat tidak lagi menggunakan uang tunai dalam melakukan transaksi finansial, tetapi menggunakan sarana elektronik seperti Anjungan Tunai Mandiri (ATM), kartu debit, kartu kredit, serta transaksi yang menggunakan teknologi tinggi seperti *E-Banking*, *e-commerce*, atau *e-payment*.

Adapun keuntungan dan kekurangan sistem Non-Tunai atau *Cashless* menurut (Wijoyo et al., 2021: 46-50) di dalam bukunya yaitu:

1. Keuntungan Sistem *Cashless*

a) Mudah dan Aman

Sistem *cashless* memungkinkan masyarakat untuk bertransaksi tanpa harus membawa uang tunai. Bahkan untuk membeli barang senilai jutaan rupiah, cukup membawa kartu debit atau *smartphone* yang sudah ada *e-wallet*.

b) Setiap Transaksi Tercatat dengan Baik

Setiap transaksi yang dilakukan dengan menggunakan kartu debit, kartu kredit dan *e-wallet* tercatat dengan baik di *database*.

c) Banyak promo

Transaksi menggunakan alat pembayaran nontunai sebenarnya sangat menguntungkan bagi masyarakat karena banyak *merchant* yang menawarkan potongan harga dan *cashback* bagi pengguna setianya.

d) Menghindari pemalsuan dan peredaran uang palsu

Diakui atau tidak penggunaan uang tunai dalam bertransaksi memicu terjadinya pemalsuan mata uang.

e) Meminimalkan terjadinya tindak kriminal perampokan

Banyak kasus perampokan yang tujuan utamanya merampas uang tunai yang bahkan sering disertai dengan tindak kekerasan terhadap pemiliknya.

f) Secara tidak langsung turut meningkatkan pendapatan negara

Transaksi yang tercatat dengan baik memungkinkan pemerintah untuk mengetahui siapa saja yang dikenai wajib pajak.

2. Kekurangan Sistem *Cashless*

a) Tidak semua orang memiliki pengetahuan yang cukup

Bagi sebagian orang, sistem *cashless* masih dinilai rumit. Untuk cara isi *gopay* misalnya, jika tidak memiliki rekening tabungan, cukup sulit untuk melakukannya. Pemanfaatan sistem *cashless* juga membutuhkan pengetahuan lebih, terlebih dalam hal penggunaan teknologi.

b) Ada Biaya Transaksi

Untuk mendapatkan kemudahan dari sistem *cashless*, ada biaya transaksi yang harus ditanggung pengguna. Besarannya sendiri memang tidak terlalu besar. Meski demikian, adanya biaya transaksi jelas menjadi salah satu kekurangan yang membuat sebagian orang mengurungkan niat untuk menggunakannya.

c) Rendahnya pengendalian diri dalam bertransaksi

Kemudahan dan kepraktisan bertransaksi tanpa uang tunai justru berpotensi menjadikan masyarakat berperilaku konsumtif, apalagi jika tingkat kemampuan mengendalikan dirinya rendah. Artinya, masyarakat mudah tergoda untuk membeli barang-barang yang sebenarnya tidak dibutuhkan, sehingga pengeluaran menjadi tak terkendali.

d) Adanya pembatasan nominal transaksi

Dalam *cashless economy*, nominal transaksi akan dibatasi meskipun nasabah memiliki jumlah uang lebih dari cukup yang tersimpan di bank.

e) Belum terbebas dari ancaman penjahat *cyber*

Sistem *cashless* memang menekan modus pencurian konvensional. Akan tetapi, modus pencurian baru ikut lahir karenanya. Ancaman penjahat *cyber* mengintai pengguna *e-wallet* ataupun pengguna internet banking yang kurang waspada.

2.1.5 *Electronic Banking*

2.1.5.1 Pengertian *Electronic Banking*

Penggunaan teknologi informasi pada industri perbankan lebih berfokus pada sistem pelayanan. Hal tersebut dikarenakan bank merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa, dimana kepuasan konsumen dalam hal ini ditentukan oleh kualitas layanan. Selain pelayanan yang baik, fasilitas-fasilitas penunjang yang dapat mempermudah transaksi juga mempengaruhi penilaian nasabah terhadap suatu produk perbankan. Perbankan pada umumnya memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat untuk mengakomodir kebutuhan interaksi antara perusahaan dengan nasabah, dimana nasabah dapat memperoleh informasi, dan melakukan transaksi perbankan. Salah satu layanan yang disediakan oleh bank untuk memenuhi kebutuhan tersebut adalah *Electronic Banking*.

Menurut (Pratama et al., 2019: 205) *Electronic Banking* merupakan layanan perbankan yang didalamnya meliputi beberapa jenis layanan yaitu internet banking, *Mobile Banking*, *SMS banking*, dan *phone banking*. Layanan tersebut sangat membantu serta memudahkan nasabah dalam memperoleh informasi dan melakukan transaksi perbankan. Transaksi yang sebelumnya hanya dapat dilakukan melalui *Automated Teller Machine* (ATM), kini dapat dilakukan

hanya melalui telepon genggam ataupun internet. Hal ini tentunya membantu mobilitas nasabah dalam melakukan transaksi perbankan serta mendorong sebagian nasabah untuk menggunakan layanan tersebut guna menunjang kebutuhan mereka dalam melakukan transaksi ekonomi. Sedangkan menurut Clarke (dalam Indah, 2016; 546) mengatakan bahwa *E-Banking* adalah penyediaan jasa perbankan pada sektor retail dan skala kecil melalui saluran elektronik.

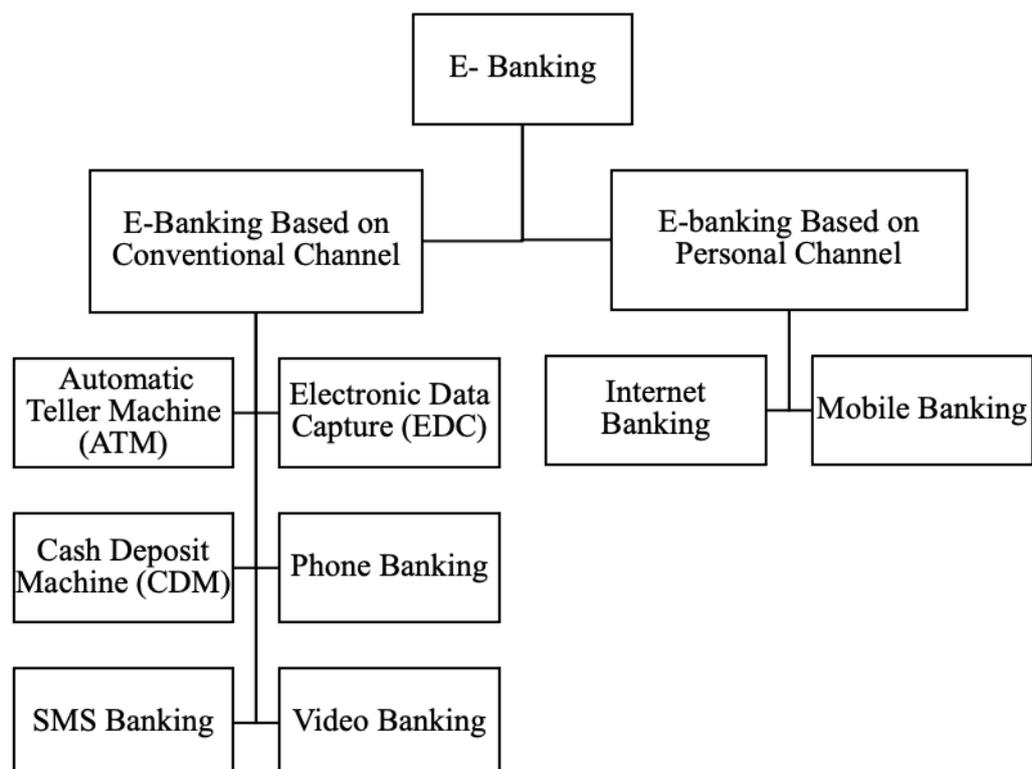
Dalam buku *Bijak Ber-Electronic Banking* (OJK, 2015: 5) dijelaskan bahwa *E-Banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti *Automatic Teller Machine* (ATM), *Electronic Data Capture* (EDC)/ *Point Of Sales* (POS), *internet banking*, *SMS banking*, *Mobile Banking*, *e-commerce*, *phone banking*, dan *video banking*.

Berdasarkan beberapa pengertian *Electronic Banking* tersebut dapat disimpulkan bahwa *E-Banking* telah membuat paradigma baru pada persaingan industri perbankan di seluruh dunia. *E-Banking* menawarkan metode baru dalam bertransaksi baik dalam memberikan kemudahan maupun kenyamanan kepada nasabahnya. Transaksi *E-Banking* dapat dilakukan di mana saja, di belahan bumi manapun, selama ada jaringan layanan data dan dapat berakses. Transaksi dapat dilakukan 24 jam serta *real time*. Dalam hal ini Bank memiliki tantangan kerja yang besar dalam mengubah kebiasaan transaksi nasabah mikro dari transaksi finansial yang bersifat konvensional menjadi transaksi yang berbasis *E-Banking* melalui *Mobile Banking*, *SMS Banking* maupun *Internet Banking*.

2.1.5.2 Macam-Macam *Electronic Banking*

Terdapat beberapa macam layanan electronic banking yang disediakan oleh bank sebagai produk digital yang memberikan banyak manfaat dan kemudahan bagi nasabahnya. Dalam buku (Wardhana et al., 2021: 82) *E-Banking* dikelompokkan menjadi dua kelompok besar yaitu:

1. *E-Banking Based on Conventional Channel* yaitu perangkat bertransaksi yang dimiliki pihak Bank seperti *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Electronic Data Capture (EDC)*, *Command Prompt (CDM)*
2. *E-Banking Based on Personal Channel* yaitu perangkat bertransaksi yang dimiliki individu nasabah seperti *Internet Banking* dan *Mobile Banking*.



Sumber: Wardhana et al. (2021)

Gambar 2. 1
Struktur E-Banking

Penjelasan dari berbagai produk-produk *E-Banking* dapat diuraikan sebagai berikut:

1. *Automated Teller Machine* (ATM) merupakan mesin untuk mengambil uang, maupun melakukan transaksi perbankan lainnya.
2. *Electronic Data Capture* (EDC) merupakan produk *e-banking* sebagai alat penerima transaksi pembayaran yang dapat menghubungkan antar rekening bank dan terkoneksi dengan server perbankan. Mesin EDC dapat berfungsi sebagai alat gesek tunai, transaksi pembayaran belanja, pembayaran biaya tol, pembayaran biaya tiket pesawat dan listrik (OJK, 2015: 38).
3. *Cash Deposit Machine* (CDM) merupakan produk *e-banking* dalam bentuk ATM yang dapat menerima setoran uang dan melakukan transaksi perbankan lainnya.
4. *Phone Banking* merupakan produk *E-Banking* yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan pihak bank melalui telepon yang dilayani oleh *Interactive Voice Response* (IVR).
5. *SMS Banking* merupakan produk *E-Banking* yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi melalui handphone atau tablet dengan mengetik perintah melalui SMS (*Short Message Service*) pada layanan perbankan.
6. *Video Banking* merupakan produk *E-Banking* yang memungkinkan nasabah berkomunikasi audio visual dengan petugas bank, menginput data, mencetak statement, dan mengeluarkan kartu baru (OJK, 2015: 68).
7. *Internet Banking* merupakan produk *E-Banking* yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi melalui internet dengan menggunakan

personal computer (PC) atau *personal digital assistant* (PDA) yang didukung dengan tampilan menu dan informasi secara lengkap di layar *personal computer* (PC) atau *personal digital assistant* (PDA).

8. *Mobile Banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon seluler (handphone atau tablet) dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon seluler.

Dari banyaknya jenis layanan *electronic banking* tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa bank telah mengimplementasikan teknologi informasi dalam kegiatan usahanya. Hanya dengan menggunakan layanan *internet banking* kegiatan transaksi pembayaran dan transaksi lainnya dapat dilakukan melalui internet dengan *website* atau aplikasi milik bank yang sudah dilengkapi sistem keamanan. Setiap jenis layanan internet banking telah dirancang sedemikian rupa agar aplikasi mudah digunakan, layanan dapat dijangkau dari mana saja dengan biaya murah.

2.1.6 *Mobile Banking*

Mobile Banking pada umumnya didefinisikan sebagai aplikasi *m-commerce*, yang didukung oleh teknologi dan produk *mobile* untuk memungkinkan konsumen dapat memproses layanan perbankan pada perangkat *mobile* mereka sendiri, termasuk *smartphone*, tablet, jam tangan pintar dan produk teknologi pintar lainnya.

Mobile Banking pertama sekali digunakan pada akhir tahun 1990-an oleh Deutsche Bank yang telah bekerja sama dengan perusahaan Jerman Paybox.

Diawal kemunculannya, fasilitas ini hanya tersedia di negara-negara Eropa seperti Jerman, Spanyol, Swedia, Austria, dan Inggris. Menurut Setyawan (dalam Siadari & Lutfi, 2021: 156) menjelaskan bahwa *Mobile Banking* merupakan sebuah teknologi informasi berupa sebuah layanan aplikasi dari sebuah lembaga keuangan perbankan untuk membantu nasabah melakukan sejumlah transaksi keuangan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui perangkat *mobile* seperti telepon pintar atau *smartphone*.

Menurut Riswandi (dalam Siadari & Lutfi, 2021: 156) melalui perangkat *smartphone*, nasabah perbankan dapat mengakses layanan perbankan baik berupa transaksi keuangan maupun non-keuangan seperti informasi saldo, pemindahan, pembayaran tagihan, perubahan PIN dan lain sebagainya, tergantung bagaimana bank penyedia tersebut memfasilitasi layanan *mobile banking* yang mereka miliki.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa *mobile banking* merupakan salah satu hasil inovasi bank yang banyak diminati oleh nasabahnya karena layanan ini memberikan kemudahan kepada nasabah untuk bisa melakukan transaksi perbankan serta melihat informasi tentang rekeningnya dengan menggunakan *smartphone*. Nasabah tidak perlu datang ke kantor bank atau mesin ATM dan harus antri untuk melakukan berbagai transaksi perbankan. Dengan *mobile banking* segalanya dapat dilakukan hanya dengan satu sentuhan saja.

2.1.7 Faktor-Faktor Implementasi Sistem *Mobile Banking*

Lembaga keuangan di Indonesia, termasuk bank telah lebih cepat dan intensif dibandingkan dengan sektor atau jenis industri lainnya dalam menerapkan

teknologi sistem informasi untuk memberikan pelayanan ke nasabah. Salah satu layanan digital perbankan yang dapat diminati oleh masyarakat adalah *Mobile Banking*. Karena dirasa telah memberikan kemudahan dan keamanan selama melakukan transaksi secara *digital* atau *cashless*. Maka dari itu teknologi sistem informasi pada *mobile banking* harus dirancang sedemikian rupa untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Menurut (Imanto, 2017: 18–20) ada beberapa faktor dalam implementasi sistem *mobile banking*, yaitu:

1. Keamanan Sistem *Mobile Banking*

Tingkat keamanan dalam sistem transaksi keuangan melalui *mobile banking* menjadi prioritas utama bagi pengguna layanan *mobile banking*.

2. Kemudahan suatu *website* atau aplikasi untuk dapat diakses

Semakin mudah nasabah dalam mengakses *website* atau aplikasi layanan perbankan secara *mobile* maka akan meningkatkan minat nasabah karena layanan *digital bank* dapat menunjang kebutuhan nasabahnya.

3. Privasi Pengguna

Privasi pengguna merupakan salah satu faktor yang menentukan minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*. Karena setiap nasabah menginginkan privasi yang tinggi dalam bertransaksi secara *mobile*.

4. Keandalan layanan

Dalam hal ini transaksi keuangan secara *mobile* memiliki keunggulan dimana nasabah dapat melakukan transaksi selama 24 jam 7 hari dimana saja dan kapan saja (tanpa batas waktu/geografis).

5. Kredibilitas perusahaan jasa layanan perbankan

Kredibilitas lembaga perbankan yang menyediakan layanan seperti *mobile banking* menjadi faktor penentu minat nasabah. Dalam hal ini bank dengan tingkat kredibilitas tinggi akan lebih diminati nasabah untuk digunakan layanan *mobile banking*-nya.

6. Kecepatan koneksi jaringan

Salah satu aspek yang harus dipenuhi adalah kecepatan koneksi dalam sistem perbankan secara *mobile*. Meskipun ini adalah kesalahan yang tidak terdapat pada sistem perbankannya melainkan pada *provider* yang digunakan nasabah. Dimana *provider* jaringan sangat bergantung pada sinyal yang ada di tempat pengguna.

Berdasarkan faktor-faktor dalam implementasi sistem *mobile banking* tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa persepsi keamanan, persepsi kemudahan, privasi pengguna, kehandalan layanan, kredibilitas bank, serta kecepatan koneksi jaringan pada sistem *mobile banking* akan berpengaruh pada keputusan nasabah untuk bertransaksi secara *cashless* menggunakan *Mobile Banking*.

2.1.8 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Nasabah Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Berdasarkan TAM (*Technology Acceptance Model*)

Mobile Banking memiliki begitu banyak keunggulan dan manfaat yang secara keseluruhan membantu nasabah perbankan agar dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja. Namun, sebagian besar nasabah perbankan masih belum menggunakan layanan tersebut dan tidak sedikit dari mereka yang masih

memilih menggunakan ATM atau datang langsung ke kantor-kantor cabang perbankan daripada menggunakan aplikasi *Mobile Banking* dalam melakukan transaksi maupun hanya sekedar memperoleh informasi mengenai saldo perbankannya meskipun hal tersebut memakan lebih banyak waktu dan tenaga. Fakta tersebut berkaitan erat dengan tingkat penerimaan nasabah terhadap aplikasi *Mobile Banking*.

Tingkat penerimaan nasabah terhadap aplikasi *Mobile Banking* diduga dipengaruhi oleh berbagai faktor. Salah satu teori yang banyak digunakan dalam penelitian teknologi informasi karena dianggap sederhana dan sangat mudah penerapannya adalah model *Technology Acceptance Model* (TAM).

Technology Acceptance Model (TAM) adalah salah satu model yang menjelaskan minat perilaku menggunakan teknologi. Teori ini dikembangkan oleh Fred Davis pada tahun 1986 dengan tujuan untuk menjelaskan perilaku penggunaan dan penerimaan sistem teknologi informasi (Imanto, 2017: 22).

Fred Davis (dalam Caroline & Hastuti, 2021: 163) memberikan pengertian TAM sebagai sebuah keyakinan sikap yang diberikan sebagai penentu yang dijadikan pada sebuah sistem informasi yang telah disediakan. Misalnya, menggunakan uang elektronik sebagai pengganti mata uang sebagai alat pembayaran dalam berbelanja, jika mudah digunakan dan mudah dipelajari penggunaannya, akan dianggap mudah digunakan. Fred Davis (dalam Caroline & Hastuti, 2021: 163) juga berasumsi bahwa jika penggunaan sistem dapat meningkatkan kinerja, konsumen akan mempertimbangkan kegunaan sistem tersebut. Misalnya, konsumen akan melihat manfaat menggunakan uang

elektronik karena memungkinkan mereka memproses pembayaran lebih cepat dan lebih nyaman daripada uang atau pembayaran elektronik lainnya.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa teori TAM adalah teori yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat penerimaan seseorang terhadap sistem teknologi informasi dengan berdasarkan pada beberapa faktor seperti kemanfaatan, kemudahan, sikap penggunaan, minat untuk menggunakan, dan kondisi nyata penggunaan.

Jogiyanto mengatakan (dalam Imanto, 2017: 22-25) bahwa teori TAM dapat menjelaskan dan memprediksi penerimaan penggunaan terhadap sistem teknologi informasi yang dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya:

1. Kegunaan Persepsian (*Perceived Usefulness*)

Didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang mempercayai bahwa penggunaan teknologi dapat meningkatkan kinerja. Dalam hal ini seseorang yang akan menggunakan sistem teknologi informasi apabila orang tersebut percaya bahwa sistem teknologi yang digunakan adalah hal yang berguna, sebaliknya seseorang tidak akan menggunakan apabila sistem teknologi informasi tersebut dirasa tidak berguna.

2. Kemudahan Penggunaan Persepsiam (*Perceived ease of Use*)

Didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang dapat percaya bahwa penggunaan teknologi akan bebas dari usaha. Dalam hal ini seseorang yang akan menggunakan sistem teknologi informasi apabila orang tersebut percaya bahwa sistem teknologi mudah untuk digunakan, sebaliknya

seorang tidak akan menggunakan apabila sistem teknologi informasi tersebut dirasa sulit untuk digunakan.

3. Sikap Terhadap perilaku (*Attitude Toward Behavior*)

Sikap terhadap perilaku dapat diartikan lebih kepada sikap pengguna terkait dengan perilakunya dalam menggunakan sistem yang didasarkan pada perasaan positif maupun negatif yang sedang dirasakan.

4. Minat Perilaku (*Behavioral Intention*)

Diartikan sebagai suatu keinginan yang timbul dari seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Seseorang tentu akan melakukan suatu perilaku tertentu jika dilandasi dengan adanya minat atau keinginan untuk melakukan perilaku tersebut.

5. Perilaku (*Behavior*)

Diartikan sebagai suatu tindakan oleh seseorang. Dalam hal sistem teknologi informasi perilaku adalah penggunaan nyata dari suatu teknologi.

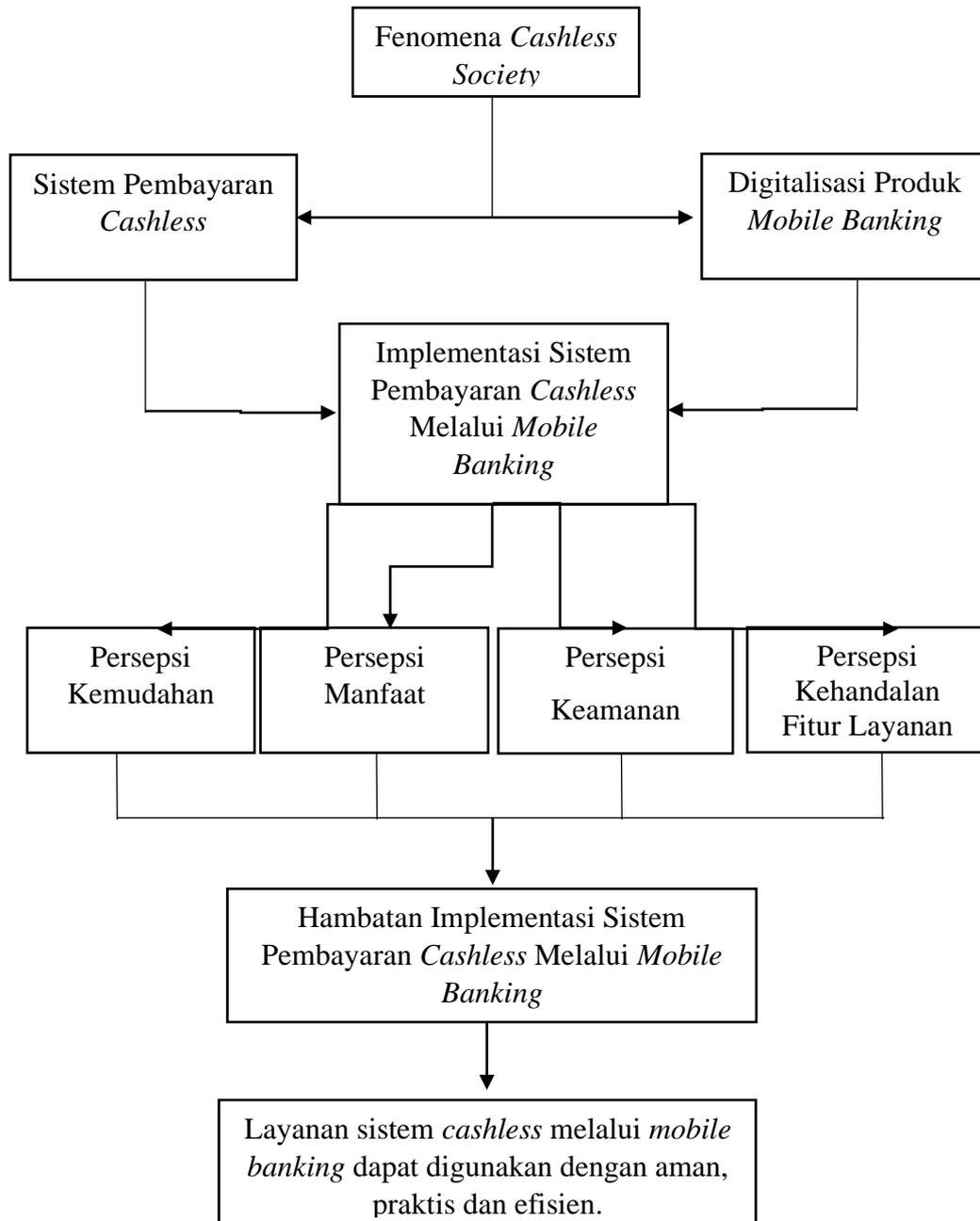
2.2 Pendekatan Masalah

Fenomena *cashless society* telah memberi dampak pada perkembangan sistem pembayaran metode *cashless*. Hal ini yang kemudian mendorong lembaga keuangan perbankan bersaing menciptakan produk *digital* untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam melakukan pembayaran *cashless*.

Salah satu inovasi bank dalam melakukan digitalisasi produk adalah aplikasi layanan *mobile banking*. Dibandingkan dengan layanan *electronic banking* yang lain, perkembangan *mobile banking* terhitung paling cepat. Perkembangan ini didasari oleh kehadiran layanan *mobile banking* mampu

menjawab kebutuhan masyarakat modern yang sangat mengedepankan mobilitas. Hanya dengan satu sentuhan saja, *mobile banking* mampu menciptakan kemudahan layanan perbankan dalam satu gengaman. Kebermanfaatan dari layanan *mobile banking* akan meningkatkan kepuasan nasabah.

Untuk mengetahui sejauh mana implementasi Sistem Pembayaran *Cashless* Melalui *Mobile Banking* perlu dilakukan analisis secara mendalam yang mencakup persepsi manfaat, kemudahan, keamanan, dan kehandalan fitur layanan *mobile banking*. Dengan alasan tersebut penulis memutuskan untuk menggunakan teori TAM (*Technology Accetance Model*), dengan faktor utama persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*) untuk mengukur penerimaan nasabah terhadap layanan *mobile banking*. Kemudian dimodifikasi lagi dengan menambah persepsi keamanan dan kehandalan fitur layanan untuk menunjang penelitian yang dilakukan. Dari ke-4 persepsi tersebut dapat diketahui apa saja hambatan dalam implementasi sistem pembayaran *cashless* melalui *mobile banking*. Dan setelah mengetahui hambatan-hambatan maka penulis dapat mengetahui upaya-upaya apa saja yang harus dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut.



Gambar 2. 2
Skema Pendekatan Masalah