

BAB II

LANDASAN TEORI

1.1 Bank

1.1.1 Pengertian Bank

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 Tentang Perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat berbentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, yang berarti aktivitas perbankan selalu berkaitan dengan bidang keuangan. Sehingga berbicara mengenai bank tidak terlepas dari masalah keuangan (Kasmir, 2012).

1.1.2 Fungsi Bank

Fungsi bank adalah sebagai perantara keuangan antara masyarakat yang kelebihan dana masyarakat yang kekurangan dana (Kasmir, 2014:4). Fungsi utama bank diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, sebagai fungsi utama perbankan Indonesia yaitu untuk penghimpun dana dan penyalurkan dana kepada masyarakat sebagai penerima kredit, menyalurkan kredit, melakukan pembiayaan, investasi, menerima deposito, menciptakan uang dan jasa-jasa lainnya seperti tempat penyimpanan barang berharga. Jika dilihat secara

umum bank saat melaksanakan kegiatannya mempunyai fungsi-fungsi sebagai berikut:

- a) Sebagai penampung dana masyarakat.

Dalam hal ini uang dari masyarakat kemudian bank melaksanakan operasi perkreditan pasif artinya bank menerima dana dari pihak luar terutama dari masyarakat. Kepentingan bank dalam operasi perkreditan pasif adalah dapat memanfaatkan uang simpanan masyarakat sebagai modal kerja guna memperoleh keuntungan dalam pemberian kredit kepada pihak yang membutuhkan untuk modal kerja. Keuntungan yang dimaksud adalah selisih antara bunga yang diterima dari penerima kredit dengan bunga yang dibayarkan dengan kaitannya dengan penciptaan uang, bank akan membedakan atas bank primer, apabila dapat menciptakan uang.

- b) Bank sebagai penyalur uang ke masyarakat.

Dalam hal ini bank melaksanakan operasi kredit aktif. Modal berasal dari simpanan masyarakat dan atau dari pihak lainnya disalurkan oleh bank kepada pihak-pihak yang membutuhkan berupa pemberian kredit. Pada suatu perekonomian yang telah maju, dalam lalu lintas pembayaran bank mempunyai fungsi sebagai berikut:

- 1) Penyalur, yaitu bank menyalurkan dana yang diterima dan disalurkan kepada pihak-pihak yang membutuhkan.
- 2) Penerbit, yaitu bank menerbitkan lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.

- 3) Pembimbing, yaitu membimbing penerima kredit agar dapat mempergunakan kredit sesuai dengan tujuannya.
 - 4) Pusat kegiatan, yaitu bank menjadi pusat kegiatan dalam transaksi pembayaran dan peredaran uang.
- c) Bank sebagai lembaga yang memberikan fasilitas dan jasa.

Dalam prakteknya, bank memiliki fasilitas atau jasa kepada masyarakat. Sebagai perantara didalam transaksi jual beli efek, melakukan pengiriman uang wesel, menginkaso wesel dan tagihan, menyediakan tempat penyimpanan barang-barang berharga, melakukan emisi saham dan obligasi, sebagai perantara dalam penetapan asuransi, memberikan garansi, memberikan informasi dan referensi.

1.1.3 Jenis-Jenis Bank

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 jenis-jenis perbankan terdiri dari:

a) Bank Umum

Bank umum adalah bank yang dalam pelaksanaannya kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

b) Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Artinya

disini kegiatan Bank Perkreditan Rakyat jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan bank umum.

1.1.4 Jenis-Jenis Kantor Bank

Jenis-jenis kantor bank dapat dilihat dari luasnya kegiatan jasa-jasa bank yang ditawarkan dalam suatu cabang bank. Luasnya kegiatan ini tergantung dari kebijaksanaan kantor pusat bank tersebut. Di samping itu, besar kecilnya kegiatan cabang bank tersebut tergantung pula dari wilayah operasinya (Kasmir, 2014:25).

Jenis-jenis kantor bank yang dimaksud adalah sebagai berikut:

a) Kantor Pusat

Merupakan kantor dimana semua kegiatan perencanaan sampai kepada pengawasan terdapat di kantor ini. Setiap bank memiliki satu kantor pusat dan kantor pusat tidak melakukan kegiatan operasional sebagaimana kantor bank lainnya, akan tetapi mengendalikan jalannya kebijaksanaan kantor pusat terhadap cabang-cabangnya. Dapat diartikan pula bahwa kegiatan kantor pusat tidak melayani jasa bank kepada masyarakat.

b) Kantor Cabang Penuh

Merupakan salah satu kantor cabang yang memberikan jasa bank paling lengkap. Dengan kata lain, semua kegiatan perbankan ada di kantor cabang dan biasanya kantor cabang penuh membawahi kantor cabang pembantu.

c) Kantor Cabang Pembantu

Merupakan kantor cabang yang berada di bawah kantor cabang penuh di mana kegiatan operasional bank yang dilayani hanya sebagian. Perubahan status dari cabang pembantu ke cabang penuh dimungkinkan apabila

memang cabang tersebut sudah memenuhi kriteria sebagai cabang penuh dari kantor pusat.

d) Kantor Kas

Merupakan kantor bank yang paling kecil dimana kegiatannya hanya meliputi teller atau payment point saja. Dengan kata lain, kantor kas hanya melakukan sebagian kecil dari kegiatan perbankan dan berada di bawah cabang pembantu atau cabang penuh. Bahkan sekarang ini banyak kantor kas yang dilayani dengan mobil dan sering disebut kas keliling.

1.1.5 Unit Kerja Bank

Bank merupakan badan usahayang terdiri dari dukungan masyarakat, yang saling berkerjasama untuk mencapai sebuah tujuan, penilaian baik atau buruknya sebuah organisasi perbankan terdiri dari banyak faktor, salah satunya adalah dengan adanya pembagian unit kerja atau divisi sehingga dapat melayani nasabah dengan terintegrasi, cepat, mudah dan efisien (Hasibuan, 2011:25). Penjelasan unit kerja bank secara umum sebagai berikut:

a) *Back Office*

Back office adalah bagian dari organisasi bank yang para karyawannya tidak berhubungan langsung dengan nasabah. Unit kerja yang termasuk dalam *back office* seperti pembukuan, audit dan bagian sumber daya manusia, *treasury, settlement, payroll*.

b) *Front Office*

Front office merupakan bagian dari bank yang berhubungan langsung dengan nasabah, dimana setiap karyawan diberikan desentralisasi otoritas terhadap pekerjaan. Hal ini membuat karyawan dapat meningkatkan pelayanannya kepada nasabah. Unit yang termasuk dalam *front office* antara lain:

1) *Customer Service*

Customer service merupakan suatu bagian dari unit kerja bank yang berada di *front office* atau *banking hall* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank.

2) *Teller*

Teller merupakan petugas bank yang bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat. Seorang karyawan yang bertugas sebagai *teller* harus menciptakan citra profesional, ramah dan konsisten dalam menjalankan tugas dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Memeriksa secara teliti setiap transaksi yang akan dan sedang dilakukan dan selalu mengikuti prosedur standar.
- b. Menunjukkan perhatian, profesionalisme dan keramahan pada saat menerima nasabah di *counter*.

- c. Bersikap professional dengan tidak membeda-bedakan nasabah. Melayani sesuai urutan kedatangan dan memperhatikan hal-hal yang khusus.
- d. Tidak melakukan hal-hal yang menimbulkan kesan negatif dan tidak professional.
- e. Harus bersifat jujur dan melakukan hal-hal yang dapat merugikan perusahaan dan nasabah.

3) *Marketing*

Unit *marketing* bank pada umumnya terdiri dari dua unit utama, yaitu unit *lending* dan unit *funding*. Unit *lending* bertugas untuk mencari dan memproses permohonan pengajuan pembiayaan oleh calon nasabah, yang selanjutnya dilakukan pembinaan kepada nasabah pembiayaan agar lancar dalam pengembalian pembiayaannya serta menekan risiko atas pembiayaan yang diberikan, sedangkan unit *funding* mencari dana pihak ketiga yaitu dari masyarakat sesuai dengan produk yang tersedia, seperti tabungan ataupun deposito. Untuk mencapai hasil yang maksimal, pada langkah awal unit marketing membuat rencana target baik itu produk *funding* ataupun *lending* yang disesuaikan dengan rencana kerja operasional bank. Marketing merupakan suatu proses mengidentifikasi, menciptakan dan mengkomunikasikan nilai, serta memelihara hubungan yang memuaskan pelanggan untuk memaksimalkan keuntungan perusahaan (Hasan, 2013:5).

1.1.6 Kegiatan Bank Umum

Bank umum atau lebih dikenal dengan nama bank komersil merupakan bank yang paling banyak beredar di Indonesia, bank umum memiliki kegiatan pemberian jasa yang paling lengkap dan dapat beroperasi diseluruh wilayah Indonesia (Kasmir, 2014:36). Kegiatan bank umum secara lengkap meliputi kegiatan sebagai berikut:

a) Menghimpun Dana (*Funding*)

Kegiatan menghimpundana merupakan kegiatan mengumpulkan dana dari masyarakat yang kelebihan dana, kegiatan ini dikenal juga dengan kegiatan *funding*, kegiatan mengumpulkan dana dari masyarakat dilakukan dengan cara menawarkan berbagai jenis simpanan. Simpanan sering disebut dengan nama rekening atau *account*. Jenis-jenis simpanan yang ada di bank antara lain:

1) Simpanan Giro (*Demand Deposit*)

Simpanan giro merupakan dana yang di percayakan oleh masyarakat kepada bank dalam bentuk giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan atau yang dapat dipersamakan dengan itu.

2) Simpanan Tabungan (*Saving Deposit*)

Merupakan simpanan pada bank yang penarikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh bank, penarikan tabungan dilakukan menggunakan buku tabungan, slip penarikan, kuitansi atau kartu *Automated Teller Machine* (ATM), yang merupakan jasa atas tabungannya.

3) Simpanan Deposito

Merupakan simpanan dari pihak ketiga kepada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada jangka waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara deposan dan bank.

b) Menyalurkan Dana (*Lending*)

Menyalurkan dana merupakan sebuah kegiatan menyalurkan dana yang berhasil dihimpun dari masyarakat. Kegiatan ini dikenal dengan nama kegiatan *lending*, penyaluran dana yang dilakukan oleh bank dan dilakukan melalui pemberian pinjaman yang dalam masyarakat lebih dikenal dengan nama kredit/pembiayaan. Sebelum kredit/pembiayaan dicairkan oleh bank kepada pihak nasabah, pihak bank terlebih dahulu menilai kelayakan kredit yang diajukan oleh nasabah tersebut, kelayakan ini meliputi berbagai aspek penilaian. Secara umum jenis-jenis kredit yang ditawarkan meliputi:

1) Kredit Investasi

Merupakan kredit yang digunakan untuk keperluan perluasan usaha atau membangun proyek/pabrik baru atau untuk keperluan rehabilitasi. Biasanya kredit jenis ini memiliki jangka waktu yang relatif panjang, yaitu di atas satu tahun.

2) Kredit Modal Kerja

Merupakan kredit yang digunakan untuk modal usaha, biasanya kredit ini berjangka waktu pendek yaitu tidak lebih dari satu tahun.

3) Kredit Perdagangan

Merupakan kredit yang diberikan kepada para pedagang dalam rangka memperlancar atau memperluas atau memperbesar kegiatan perdagangan.

4) Kredit Produktif

Merupakan kredit yang dapat berupa investasi, modal kerja, atau perdagangan. Dalam arti kredit ini diberikan untuk diusahakan kembali sehingga pengembalian kredit diharapkan dari hasil usaha yang dibiayai.

5) Kredit Konsumtif

Merupakan kredit yang digunakan untuk keperluan pribadi misalnya keperluan konsumsi, baik pangan, sandang maupun papan.

6) Kredit profesi

Merupakan kredit yang diberikan kepada para kalangan profesional seperti dosen, dokter atau pengacara.

c) Memberikan Jasa-Jasa Bank Lainnya (*Service*)

Jasa-jasa lainnya merupakan kegiatan penunjang untuk mendukung kelancaran kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana, walaupun sebagai kegiatan penunjang, kegiatan ini sangat banyak memberikan keuntungan bagi bank dan nasabah. Bahkan di saat era *milenial* seperti sekarang kegiatan ini memberikan kontribusi keuntungan yang tidak sedikit bagi keuntungan bank, apalagi keuntungan dari *spread based* semakin mengecil. Semakin lengkap jasa-jasa bank yang dapat dilayani oleh

suatu bank maka akan semakin baik. Praktiknya jasa-jasa bank yang ditawarkan meliputi kegiatan sebagai berikut:

1) Kiriman Uang (*Transfer*)

Merupakan jasa pengiriman uang lewat bank baik dalam kota, luar kota atau keluar negeri. Pengiriman uang dapat dilakukan pada bank yang sama atau bank yang berlainan.

2) Kliring (*Clearing*)

Merupakan jasa penyelesaian utang piutang antar bank dengan cara saling menyerahkan warkat-warkat yang akan dikliringkan di lembaga kliring

3) Inkaso (*Collection*)

Merupakan penagihan warkat (surat-surat berharga seperti cek, bilyet giro) yang berasal dari luar kota atau luar negeri. Penagihan warkat dan besarnya biaya tagih yang dibebankan kepada nasabah tergantung bank yang bersangkutan. Biasanya lama penagihan berkisar satu minggu sampai satu bulan.

4) *Travellers Cheque*

Traveller's Cheques (cek berpergian) adalah alat pembayaran semacam cek yang di ciptakan untuk orang berpergian dan dapat diuangkan pada kantor-kantor bank yang mengeluarkannya atau pada pihak-pihak yang ditunjuk, cek berpergian di keluarkan dalam pecahan tertentu.

5) *Letter of Credit (L/C)*

Merupakan salah satu jasa bank yang diberikan kepada masyarakat untuk memperlancar arus barang (ekspor-impor) termasuk barang dalam negeri (antarpulau). Kegunaan *letter of credit* adalah untuk menampung dan menyelesaikan kesulitan-kesulitan dari pihak pembeli (importir) maupun penjual (eksportir) dalam transaksi dagangannya.

1.2 Layanan Bank

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan yang diberikan untuk nasabah, yang memiliki sifat tidak terwujud dan tidak dapat dilayani (Ikatan Bankir Indonesia, 2014).

Menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5), bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi di dalam interaksi secara langsung antar seseorang atau penyedia layanan dengan orang lain dan menyediakan kepuasan konsumen. Dari definisi yang telah disampaikan, bisa disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh penyedia jasa layanan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta menyediakan kepuasan konsumen atau nasabah.

Apapun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tentunya sudah ada ketentuan tata pelaksanaannya, prosedur serta kewenangan sehingga penerimaan pelayanan puas dengan apa yang sudah diterimanya. Berkaitan dengan hal tersebut pelayanan kepada masyarakat harus memiliki makna mutu pelayanan yang memenuhi standar waktu, biaya, kualitas, tempat, dan prosedur yang telah ditetapkan untuk penyelesaian setiap tugas dalam memberikan pelayanan.

2.2.2 Layanan Prima

Budaya layanan prima adalah layanan yang bermutu tinggi, layanan yang istimewa yang terbaik dan layanan yang prima. *Service Excellent* menggambarkan budaya kerja suatu perusahaan perbankan dan karyawannya.

2.2.3 Unsur-Unsur Layanan Prima

Berikut merupakan unsur-unsur layanan prima pada bank (Ikatan Bankir Indonesia, 2014):

a) Penampilan

Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (frontliner) membutuhkan persyaratan seperti misalnya wajah harus menawan, tutur bahasa menarik, badan harus tegap atau tidak cacat, penampilan penuh percaya diri, familiar dalam perilaku, busana harus menarik

b) Tepat waktu dan janji

Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu memperhitungkan janji yang akan disampaikan kepada pelanggan dan tidak mengingkari janji. Demikian juga waktu apabila mengutarakan 2 hari selesai maka harus betul-betul bisa memenuhinya.

c) Kesiediaan melayani

Sebagaimana fungsi serta wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis dari petugas harus betul-betul bersedia melayani pada para nasabah.

d) Pengetahuan dan keahlian

Sebagaimana syarat dalam melayani dengan baik, petugas harus memiliki pengetahuan serta keahlian. Petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu serta pelatihan tertentu yang disyaratkan dalam jabatan serta mempunyai pengalaman yang luar dibidangnya.

e) Kesopanan dan ramah tamah

Masyarakat pengguna jasa pelayanan dan lapisan masyarakat baik dari tingkat status ekonomi dan sosial yang rendah ataupun tinggi terdapat perbedaan karakternya, oleh karena itu petugas pelayanan masyarakat dituntut untuk memberikan keramah-tamahan yang standar dalam melayani, seperti sabar, tidak egois, santun dalam bertutur kepada pelanggan dan lain sebagainya.

f) Kejujuran dan kepercayaan

Pelayanan oleh pengguna jasa bisa dipergunakan berbagai aspek, oleh karena itu dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran, jujur dalam pembiayaan, jujur dalam bentuk aturan, dan jujur dalam penyelesaian waktunya. Dari aspek kejujuran petugas pelayanan dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang bisa dipercaya dari segi sikapnya, dipercaya dari tutur katanya, dan dipercaya dalam menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis pelanggan akan merasa puas.

g) Kepastian hukum

Secara sadar bahwa hasil pelayanan kepada masyarakat yang berupa suratkeputusan, harus mempunyai legitimasi atau memiliki kepastian hukum.

Apabila setiap hasil tidak memiliki kepastian hukum jelas akanmempengaruhi sikap masyarakat, contohnya dalam pengurusan KTP, KKdll jika ditemukan cacat hukum maka akan mempengaruhi kredibilitas dari instansi yang mengeluarkan surat legitimasi tersebut.

h) Keterbukaan

Secara pasti bahwa setiap urusan atau kegiatan yang membutuhkan ijin, maka ketentuan keterbukaan harus ditegakan. Keterbukaan tersebut akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan dan kejelasan informasi kepada masyarakat.

i) Efisien

Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat ialah efektifitas dan efisiensi dari berbagai aspek sumber daya sehingga akan menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan hasil yang berkualitas tinggi. Dengan begitu efektifitas dan efisiensi merupakan tuntutan yang harus diwujudkan dan harus diperhatikan secara serius.

j) Biaya

Pemantapan pengurusan dalam pelayanan dibutuhkan kewajaran dalam penentuan pembiayaan. Pembiayaan haruslah disesuaikan dengan daya beli masyarakat, dan pengeluaran biaya harus transparan serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

k) Tidak rasial

Pengurusan pelayanan sangat dilarang membeda-bedakan agama, kesukuan, aliran, serta politik. Oleh karena itu segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.

l) Kesederhanaan

Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat harus diperhatikan kemudahannya, tidak boleh berbelit-belit dalam pelaksanaannya.

2.2.4 Faktor-Faktor Layanan Prima

Berikut ini merupakan faktor yang berkaitan dengan budaya layanan prima (Ikatan Bankir Indonesia, 2014):

a) Kemampuan

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu mutlak diperlukan untuk menunjang layanan prima yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, untuk komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relation* sebagai instrumen dalam membawa hubungan ke dalam dan keluar organisasi perusahaan.

b) Sikap

Setiap orang mempunyai perilaku yang harus ditunjukkan ketika menghadapi nasabah yang dapat disesuaikan dengan kondisi kemauannya.

c) Penampilan

Penampilan merupakan kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan dividenkredibilitas dari pihak lain

d) Perhatian

Curahan perhatian seseorang adalah kepedulian penuh terhadap nasabah, baik yang berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan keinginan nasabah maupun pemahaman atas saran dan kritikan seorang nasabah.

e) Tindakan

Tindakan merupakan suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

f) Tanggung Jawab

Tanggung jawab merupakan suatu sikap yang berpihak kepada nasabah sebagai wujud kepedulian menghindarkan atau mengurangi kerugian atau ketidakpuasan nasabah.

1.3 Teknologi Informasi

1.3.1 Pengertian Teknologi Informasi

Teknologi informasi merupakan kumpulan yang meliputi berbagai sistem komputerisasi yang digunakan oleh kelompok atau organisasi. Termasuk *hardware*, *software*, *database*, *network* dan perangkat elektronik lain untuk melakukan suatu kegiatan (Setiawan, 2015).

1.4 Elektronik Banking

Perkembangan *Electronic Banking (E-Banking)* dalam perbankan terutamaperbankan syariah mengalami kemajuan pesat diikuti dengan teknologi informasi yang semakin modern dan canggih. Aktivitas transaksi bank dapat dilakukan oleh nasabah dengan cepat, mudah dan tanpa batasan waktu. Bank-bank syariah menyediakan layanan E-Banking untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah sebagai alternatif media yang praktis untuk melakukan transaksiperbankan 24 jam.

1.4.1 *Internet Banking*

Menurut Bank Indonesia (2004), Internet Banking sebagai jenis pelayanan jasa bank yang dapat membantu nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet yang telah terkoneksi pada notebook atau *netbook*.

1.4.2 *Mobile Banking*

Mobile banking merupakan jenis layanan perbankan berbasis media elektronik yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui handphone dengan menggunakan menu yang tersedia pada *Subscriber Identity Module Card (SIM Card)* atau Menu Layanan Data atau *SIM Toolkit*.

1.4.3 *SMS Banking*

Short Message Service Banking (SMS Banking) memiliki pengertian dan fungsi yang hampir sama dengan mobile banking. Perbedaan pada M-banking diakses dengan menggunakan menu yang sudah tersedia dan menggunakan *SIMcard*, sedangkan SMS banking menggunakan media *SMS Plain (SMS Manual)* untuk mengakses layanan.

1.4.4 *Phone Banking*

Phone Banking adalah layanan untuk kemudahan bertransaksi atau mendapatkan informasi perbankan lewat telepon dengan menghubungi nomor layanan pada bank.

1.4.5 *Electronic Data Capture (EDC)*

EDC merupakan suatu perangkat/ terminal yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran menggunakan kartu debit/kredit/prabayar di merchant atau toko.

1.4.6 *Automatic Teller Machine (ATM)*

ATM merupakan suatu terminal/mesin komputer yang terhubung dengan jaringan komunikasi bank, yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan dengan mudah dan biasanya tersedia selama 24 jam menggunakan kartu ATM yang diberikan oleh bank kepada nasabah penyimpan dana berupa tabungan.

1.5 Mobile Banking

1.5.1 *Pengertian Mobile Banking*

Mobile Banking (M-banking) merupakan sebuah sistem yang diciptakan oleh bank untuk nasabah agar dapat melakukan sejumlah aktivitas perbankan melalui ponsel/*smartphone*. Penggunaan fasilitas *Mobile Banking* seorang nasabah harus selalu terkoneksi dengan internet di *smartphonenya*. Nasabah juga perlu mengunduh (*download*) terlebih dahulu aplikasi *Mobile Banking* dari bank yang dimiliki melalui *app-store Smartphone*.

Serupa dengan *Internet Banking*, *M-banking* juga akan terkait dengan rekening nasabah untuk melakukan transaksi perbankan. Walaupun *M-banking* kelihatan serupa dengan *phone banking/SMS banking*. Namun sebenarnya *M-banking* memiliki fitur yang lebih luas daripada *SMS banking*. Fitur layanan dari *M-banking* tidak jauh berbeda dengan *Internet Banking*, karena *M-banking* sebenarnya bagian dari *Internet Banking* yang melalui aplikasi di *Smartphone*. Fitur layanan *M-banking* diantaranya adalah:

- a) Transfer dana antar rekening dan antarbank
- b) Pembayaran tagihan rekening telepon, air, listrik, internet, kabel TV.
- c) Pembelian pulsa telepon atau transaksi *online shopping*
- d) Pengecekan saldo rekening dan mutasi rekening untuk tabungan, deposito, kartu kredit ataupun rekening lainnya
- e) Pengecekan kurs dan suku bunga produk bank terkini

1.5.2 Keuntungan dan Kekurangan *Mobile Banking*

Berhubung kemiripan layanannya dengan *Internet Banking*, manfaat dan keuntungan yang dapat diperoleh oleh nasabah hampir sama. Dengan *Mobile Banking*, nasabah dapat menikmati kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan secara bebas tanpa batas ruang dan waktu. Layanan yang luas dan cakupan yang global juga membuat *Mobile Banking* lebih ekonomis dibandingkan transaksi secara konvensional (kunjungi bank langsung).

Namun perbedaan dari penggunaan *Mobile Banking* terletak pada kemudahan mengaksesnya. Konektivitas *Internet Banking* mungkin sedikit lebih susah karena harus tergantung pada Wi-Fi, sedangkan *Mobile Banking* lebih mudah

mendapatkan konektivitas karena layanan internet yang sudah tersedia dari kartu *SIM*. *Mobile Banking* juga memiliki sistem perlindungan untuk menjaga keamanan transaksi nasabah. Untuk setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah maka SMS akan dikirimkan oleh bank untuk konfirmasi aktivitas perubahan pada rekening nasabah, baik setoran atau transfer dana.

Kekurangan dari penggunaan *Mobile Banking* terletak pada tingginya jumlah *erhack* dan virus yang beredar. Sering kali penipuan terjadi dengan penerimaan SMS palsu dari *hacker* yang menyamar sebagai institusi keuangan. Kemudian hacker tersebut akan menciptakan sebuah scenario palsu untuk meminta detail rekening bank nasabah. Kemudian *hacker* akan menyerang akun *Mobile Banking* tersebut dan menguras rekening. Terkadang *hacker* juga akan menggunakan virus untuk mencuri data akun *Mobile Banking*.

Mobile Banking merupakan fasilitas dimana nasabah melakukan berbagai transaksi dari cek saldo, transfer, membayar tagihan atau pembelian sesuatu melalui handphone GSM (*Global for Mobile Communication*) dengan menggunakan SMS (*Short Message Dervive*), dengan menyediakan fasilitas untuk bertransaksi aplikasi pada handphone. Melalui *handphone* dan layanan m-Banking, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual dilakukan nasabah dengan mendatangi bank kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan handphone nasabah dapat menghemat waktu dan biaya, selain menghemat waktu mobile banking juga bertujuan agar nasabah tidak ketinggalan jaman dalam menggunakan media elektronik yang sudah modern dan juga bisa lebih memanfaatkan media *handphone* yang biasanya digunakan hanya digunakan

untuk berkomunikasi tetapi juga dapat digunakan untuk berbisnis atau bertransaksi (Ikatan Bankir Indonesia, 2014).

