BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Perbankan

2.1.1.1 Pengertian Bank

Lembaga keuangan, khususnya lembaga Perbankan mempunyai peranan yang amat strategis dalam menggerakan roda perekonomian suatu negara. Pengertian Bank menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 adalah :

"Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak."

Menurut Kasmir (2003 : 2) :

"Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya."

Dari kedua pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

2.1.1.2 Fungsi Bank

Secara umum, fungsi utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan atau sebagai *financial intermediary*. Menurut Sigit Triandaru dan Totok Budisantoso (2006 : 9), secara lebih spesifik fungsi bank meliputi :

1) ***Agent of trust***

   Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam hal penghimpun dana maupun penyaluran dana. Masyarakat akan menitipkan dananya di bank apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan. Masyarakat percaya bahwa uangnya akan dikelola dengan baik dan pada saat yang telah dijanjikan simpanan tersebut dapat ditarik kembali dari bank. Pihak bank sendiri akan mau menempatkan atau menyalurkan dananya pada debitor atau masyarakat apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan. Pihak bank percaya bahwa debitor akan mempunyai kemampuan untuk membayar pada saat jatuh tempo dan debitor mempunyai niat baik untuk mengembalikan pinjaman beserta kewajiban lainnya pada saat jatuh tempo.

2) ***Agent of development***

   Kegiatan bank berupa penghimpunan dan penyaluran dana sangat diperlukan bagi lancarnya kegiatan perekonomian di sektor riil. Kegiatan bank tersebut memungkinkan masyarakat melakukan

kegiatan investasi, kegiatan distribusi, serta kegiatan konsumsi barang dan jasa, karena kelancaran kegiatan investasi-distribusi-konsumsi ini tidak lain adalah kegiatan pembangunan perekonomian suatu masyarakat.

3) Agent of service

Bank juga memberikan penawaran jasa perbankan yang lain kepada masyarakat. Jasa yang ditawarkan bank ini erat kaitannya dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum. Jasa ini antara lain dapat berupa jasa pengiriman uang, penitipan barang berharga, pemberian jaminan bank, dan penyelesaian tagihan.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi bank ada 3, yaitu sebagai agen kepercayaan (*agent of trust*), sebagai agen pembangunan (*agent of development*), dan sebagai agen pelayanan (*agent of service*).

2.1.1.3 Jenis-Jenis Bank

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 jenis bank terbagi menjadi 2, yaitu :

a Bank Umum

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

b Bank Perkreditan Rakyat

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara kovensional dan/atau berdasaykan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Dari penjelasan di atas dapat dimpulkan bahwa jenis bank menurut Undang-Undang terbagi menjadi 2 yaitu, Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat atau BPR.

2.1.2 Efektivitas

Efektivitas berhubungan dengan tujuan perusahaan. Suatu pelaksanaan dikatakan efektif jika tujuan yang ditetapkan sebelumnya dapat tercapai dengan pelaksanaan tersebut.

Pengertian efektivitas menurut Supriyono (2003:33) dalam bukunya "Sistem Pengendalian Manajemen" menyatakan bahwa :

"Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang harus dicatat, semakin besar kontribusi keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencatataan sasaran tersebut maka dapat dikatakan semakin efektif pula unit tersebut."

Sedangkan pengertian efektivitas menurut Amin Widjadja Tunggal (2008:11) yaitu :

"Efektivitas adalah pencapaian hasil yang diinginkan".

Dari kedua uraian di atas, penulis mengambil kesimpulan bahwa efektivitas berkaitan dengan tujuan perusahaan. Dalam hubungannya dengan permasalahan yang dibahas dalam usulan penelitian ini, efektivitas merupakan pencapaian tujuan dari penggunaan teknologi informasi *mobile banking* bagi nasabah yang telah ditetapkan perusahaan.

2.1.3 Teknologi Informasi

Menurut Williams dan Swayer (2003), yang dimaksud dengan teknologi informasi adalah :

"Teknologi Informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputasi (komputer) dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi yang membawa data, suara dan video. "

Sedangkan di dalam situs Wikipedia disebutkan bahwa teknologi informasi yaitu :

"Teknologi informasi adalah hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari bagian pengirim ke penerima sehingga pengiriman informasi tersebut akan lebih cepat, lebih luas penyebarannya, dan lebih lama penyimpanannya."

Dari kedua penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi adalah teknologi hasil karya manusia yang menggabungkan komputasi dan jalur komunikasi berkecapatan tinggi yang digunakan dalam proses penyampaian informasi (data, suara, video) sehingga peyebaran

informasi lebih cepat, penyebarannya lebih luas dan lebih lama penyimpanannya.

Dengan semakin majunya teknologi informasi, lembaga perbankan yang sarat dengan teknologi semestinya mengikuti dan menggunakan teknologi ini sebagai bagian dari sistem pelayanannya, yang dikenal dengan *electronic banking*. Menurut Try Widiyono (2006:196) yang dimaksud dengan *electronic banking* adalah :

"Layanan perbankan yang menggunakan berbagai kemudahan dalam bertransaksi sehingga seseorang dapat memilih berbagai layanan sesuai kebutuhannya."

Secara umum, teknologi informasi perbankan yang menggunakan *electronic banking* yaitu seperti ATM *Banking*, Kartu Debit, Kartu Kredit, *Internet Banking* , *Mobile Banking*, dan *Phone Banking*.

2.1.4 Fasilitas *Mobile banking*

2.1.4.1 Pengertian *Mobile banking*

Menurut Ronald M Hutabarat (2010), *Mobile banking* yaitu :

"*Mobile banking* yaitu sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash."

Sedangkan dalam Wikipedia disebutkan bahwa :

"*Mobile banking* adalah istilah yang digunakan untuk melakukan cek saldo, transaksi rekening, pembayaran dan lain-lain melalui perangkat mobile seperti ponsel."

Dapat disimpulkan bahwa *Mobile banking* adalah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti *handphone* yang digunakan untuk melakukan cek saldo, transaksi rekening dan lain-lain kecuali mengambil uang cash.

2.1.4.2 Kegunaan, Keuntungan dan Kenyamanan *Mobile banking*

a Mudah

Untuk melakukan transaksi kita tidak perlu datang secara langsung ke bank. Tidak perlu memiliki keterampilan khusus untuk menggunakan *mobile banking* tersebut.

b Praktis

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

c Aman

Mobile banking memiliki sistem proteksi yang aman dengan menggunakan PIN yang dapat dipilih sendiri dan dirubah sesuai keinginan nasabah.

d Penggunaan yang bersahabat

Menu *mobile banking* dirancang sedemikian rupa sehingga mudah digunakan oleh siapa saja. Nasabah tinggal memilih jenis transaksi dari menu yang sudah tersedia.

e Nyaman

Melalui *mobile banking*, nasabah seperti memiliki ATM pribadi dalam genggaman tangan, karena berbagai transaksi yang dapat dilakukan di ATM dapat dilakukan melalui *mobile banking* kecuali penarikan tunai.

2.1.4.3 Jenis-Jenis Fasilitas *Mobile banking*

a SMS Banking

SMS Banking merupakan layanan yang disediakan oleh Bank yang menggunakan sarana SMS untuk melakukan transaksi keuangan dan permintaan informasi keuangan. Layanan *SMS Banking* ini memiliki beberapa pilihan cara yang bisa disesuaikan dengan kemampuan ponsel dan kartu SIM yang digunakan, diantaranya :

1. Lewat SMS biasa (ketik SMS) transaksi dilakukan lewat pesan SMS dengan kode tertentu ke nomor khusus yang sudah disediakan.
2. Lewat menu SIM Toolkit Menu SIM Toolkit yakni menu yang biasanya terdapat pada kartu SIM.

b WAP Banking

WAP (Wireless Application Protocol) adalah protocol standar dunia yang memungkinkan pengguna mengakses internet melalui perangkat bergerak semisal ponsel.

2.1.5 Nasabah

2.1.5.1 Pengertian Nasabah

Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/10/Pbi/2001 Tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah, yang dimaksud dengan nasabah adalah:

"Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank"

Sedangkan dalam Wikipedia disebutkan bahwa nasabah yaitu :

"Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, baik itu untuk keperluannya sendiri maupun sebagai perantara bagi keperluan pihak lain."

Jadi dapat disimpulkan bahwa nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, baik untuk keperluannya sendiri maupun sebagai perantara keperluan pihak lain.

2.2 Kerangka Pemikiran

Tidak dapat dipungkiri bahwa kecanggihan teknologi manfaatnya dapat dirasakan oleh semua sektor, terutama sektor perbankan. Kecanggihan teknologi ini sangat membantu sektor perbankan dalam menjalankan berbagai kegiatan bank.

Bank merupakan badan lembaga keuangan. Seperti dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan :

"Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak."

Selain memberikan jasa dalam menghimpun dan menyalurkan dana, bank juga memiliki berbagai produk atau fasilitas yang dapat digunakan oleh nasabahnya. Kecanggihan teknologi telah membuat sektor perbankan menghasilkan produk-produk modern yang canggih yang dengan mudah dapat digunakan oleh nasabahnya. Sehingga nasabah dapat terpuaskan oleh produk-produk canggih yang dimiliki oleh bank.

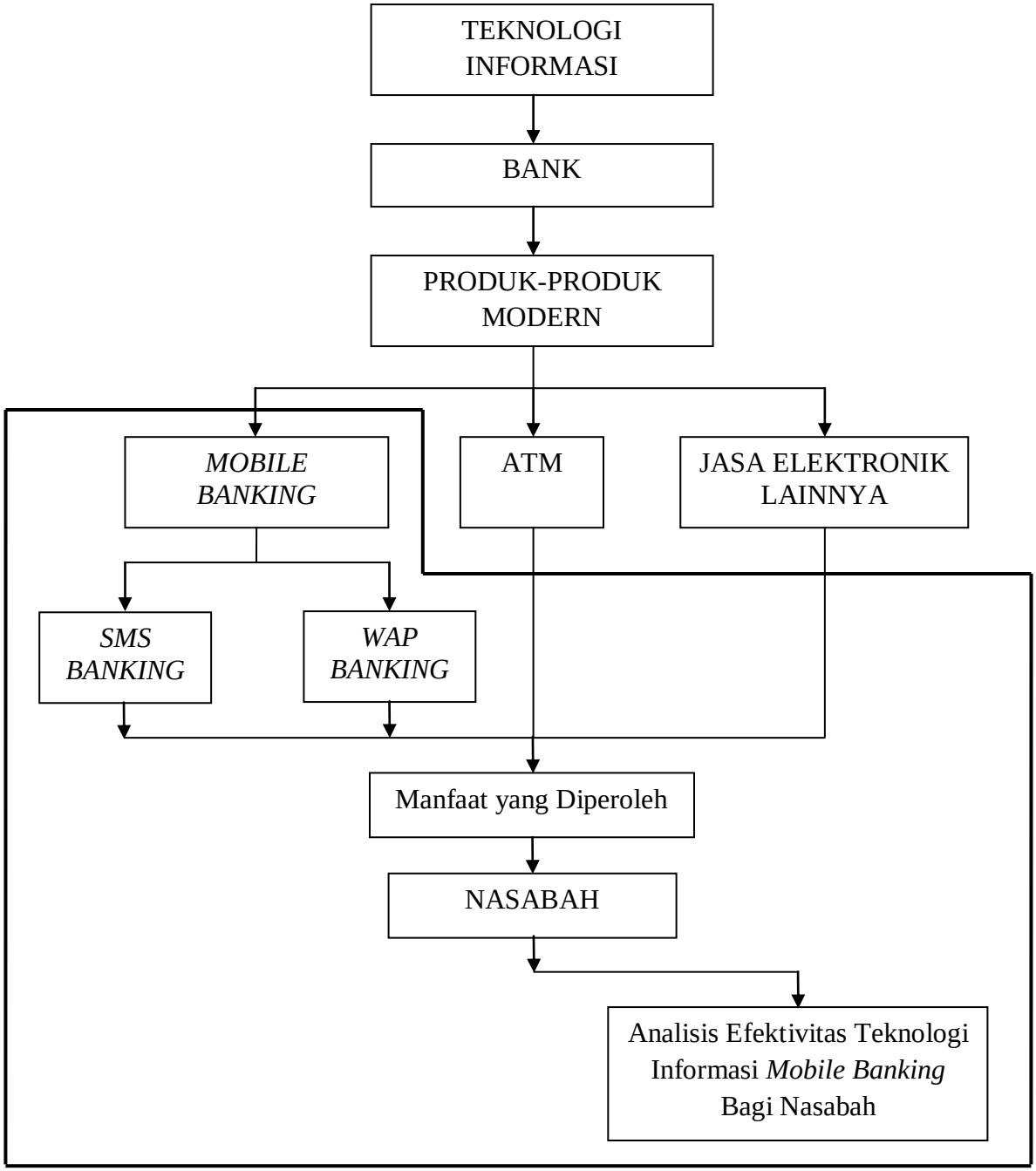
Salah satu produk canggih yang dimiliki bank yakni *Mobile banking*. Menurut Ronald M Hutabarat (2010) *Mobile banking* yaitu :

"*Mobile banking* yaitu sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash."

Mobile banking ini terbagi menjadi *SMS Banking* dan *WAP Banking*, yang dimana kedua layanan ini sangat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam

melakukan berbagai transaksi keuangan seperti transfer dana antar rekening maupun antar bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa isi ulang, ataupun pengecekan mutasi dan saldo rekening..

Untuk *SMS Banking* memiliki pilihan cara yang bisa disesuaikan dengan kemampuan ponsel dan kartu SIM yang digunakan, yaitu melalui SMS biasa dilakukan lewat pesan SMS dengan kode tertentu, atau melalui menu SIM Toolkit yang terdapat pada kartu SIM. Sedangkan untuk *WAP Banking* perlu didukung oleh fasilitas yang dimiliki oleh nasabah itu sendiri karena untuk layanan *WAP Banking* perlu menggunakan akses internet. Oleh karena itu di masa depan bank berfungsi mengelola keuangan nasabahnya. Termasuk bayar-membayar tagihan, sampai merencanakan dana pensiun.



Gambar 2.1
Skema Kerangka Pemikiran