

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian Peran

Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, peran adalah sesuatu yang dimainkan atau dijalankan. Peran didefinisikan sebagai sebuah aktivitas yang diperankan atau dimainkan oleh seseorang yang mempunyai kedudukan atau status sosial dalam organisasi.

Menurut Syamsir (2014: 86) menyatakan bahwa peran adalah aktivitas yang dijalankan seseorang atau suatu lembaga/organisasi yang biasanya diatur dalam suatu ketentuan yang merupakan fungsi dari lembaga tersebut. Peran ada dua macam yaitu peran yang diharapkan (*excepted role*) dan peran yang dilakukan (*actual role*) dan dalam melakukan peran yang diembannya terdapat faktor pendukung dan penghambat.

2.1.2 Pengertian Bank

Menurut 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”. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor RI Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, yang di maksud dengan 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.

2.1.3 Jenis-Jenis Bank

Menurut Hery (2019 : 7) jenis-jenis perbankan dewasa ini dapat ditinjau dari berbagai aspek, antara lain :

1. Dilihat dari Aspek Fungsinya

Menurut Undang-Undang Pokok Perbankan No. 14 Tahun 1967, jenis perbankan menurut fungsinya terdiri dari:

- a. Bank Umum
- b. Bank Pembangunan
- c. Bank Tabungan
- d. Bank Pasar
- e. Bank Desa
- f. Lumbung Desa
- g. Bank Pegawai

Namun setelah dikeluarkannya Undang-Undang Pokok Perbankan No. 7 Tahun 1992 dan ditegaskan lagi dengan dikeluarkannya Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998, maka jenis perbankan terdiri dari Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Bank Pembangunan dan Bank Tabungan berubah fungsinya menjadi Bank Umum, sedangkan Bank Pasar, Bank Desa, Lumbung Desa dan Bank Pegawai menjadi Bank Perkreditan Rakyat. Adapun

pengertian Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat sesuai dengan Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 adalah sebagai berikut :

a. Bank Umum

Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatan memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sifat jasa yang diberikan adalah umum, dalam arti memberikan seluruh jasa perbankan yang ada. Begitu pula dengan wilayah operasinya dapat dilakukan diseluruh wilayah. Bank Umum sering disebut sebagai bank komersil.

b. Bank Perkreditan Rakyat

Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Artinya disini adalah bahwa kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan yang dijalankan oleh Bank Umum.

2. Dilihat dari segi kepemilikannya

Maksudnya adalah siapa saja yang memiliki bank tersebut. Hal ini dapat dilihat dari akte pendirian dan penguasaan saham yang dimiliki oleh bank bersangkutan.

Berikut adalah jenis-jenis bank yang dilihat dari aspek kepemilikannya.

a. Bank milik pemerintah

Bank yang akte pendirian maupun modalnya dimiliki oleh pemerintah, sehingga seluruh keuntungan bank ini juga dimiliki oleh pemerintah. Contoh bank milik pemerintah adalah Bank Negara Indonesia 46, Bank rakyat Indonesia, Bank tabungan Negara dan Bank Mandiri. Sedangkan bank milik pemerintah daerah terdapat di daerah tingkat I dan tingkat II masing-masing provinsi. Contoh bank milik pemerintah daerah antara lain adalah BPD DKI Jakarta, BPD Jawa Barat, BPD Jawa Tengah, BPD Jawa Timur, BPD Sumatera Utara, BPD Sumatera Selatan, BPD Sulawesi Selatan dan BPD lainnya.

b. Bank milik swasta nasional

Bank jenis ini, seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh swasta nasional dan akte pendiriannya pun didirikan oleh swasta, termasuk pembagian keuntungannya. Contoh bank milik swasta nasional antara lain adalah Bank Muamalat, Bank Central Asia, Bank Danamon, Bank CIMB Niaga, Bank Bumi Putera dan lain-lain.

c. Bank milik koperasi

Kepemilikan saham bank ini dimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi. Sebagai contoh adalah Bank Umum Koperasi Indonesia.

d. Bank milik asing

Bank jenis ini merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta atau pemerintah asing. Kepemilikan jenis bank ini dimiliki oleh pihak luar negeri. Contoh bank milik asing antara lain adalah Deutsche Bank, American Express Bank, Bank of America, Bank of Tokyo, Citi Bank, Standard Chartered Bank, Chase Manhattan Bank dan lain-lain.

e. Bank milik campuran

Kepemilikan saham jenis bank ini dimiliki oleh pihak asing dan swasta nasional. Namun, kepemilikan sahamnya secara mayoritas dipegang oleh warga negara Indonesia. Contoh bank milik campuran antara lain adalah Inter Pacific Bank, Ing Bank, Sanwa Indonesia Bank, Mitsubishi Buana Bank, Bank Merincorp dan lain-lain.

3. Dilihat dari Aspek Statusnya atau Kedudukannya

Kedudukan atau status ini menunjukkan ukuran kemampuan bank umum dalam melayani masyarakat, baik dari segi jumlah produk, modal, maupun kualitas pelayanannya. Status bank yang dimaksud adalah sebagai berikut :

a. Bank Devisa

Bank Devisa merupakan bank yang dapat melaksanakan transaksi ke luar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan, misalnya melakukan transfer ke luar negeri, inkaso atau penagihan ke luar negeri, *travellers cheque*, pembukaan dan pembayaran *letter of credit* dan transaksi lainnya. Persyaratan untuk menjadi bank devisa ini ditentukan oleh Bank Indonesia.

b. Bank Non Devisa

Bank Non Devisa merupakan bank yang belum memiliki izin untuk melakukan transaksi sebagai bank devisa sehingga tidak dapat melakukan transaksi seperti halnya bank devisa. Jadi, bank non devisa ini merupakan kebalikan dari bank devisa, di mana transaksi yang dilakukan masih dalam batas-batas negara.

4. Dilihat dari Aspek Cara Menentukan Harga

Jenis bank ini dibagi menjadi :

1. Bank yang berdasarkan prinsip konvensional

Mayoritas bank yang ada di Indonesia dewasa ini adalah bank yang berorientasi pada prinsip konvensional. Hal ini tidak terlepas dari sejarah bangsa Indonesia, di mana asal mula bank di Indonesia dibawa oleh kolonial Belanda. Dalam mencari keuntungan dan menentukan harga kepada para nasabahnya,

bank yang berdasarkan prinsip konvensional menggunakan dua metode, yaitu :

- a. Menetapkan bunga sebagai harga, baik untuk produk simpanan seperti giro, tabungan, maupun deposito. Demikian pula, harga untuk produk pinjamannya (kredit) juga ditentukan berdasarkan tingkat suku bunga tertentu. Penentuan harga ini dikenal dengan istilah *spread based*. Hal ini pernah terjadi di akhir tahun 1998 dan sepanjang tahun 1999.
 - b. Untuk jasa-jasa bank lainnya, pihak perbankan menggunakan atau menerapkan berbagai biaya dalam nilai nominal atau persentase tertentu. Sistem pengenaan biaya ini dikenal dengan istilah *fee based*.
2. Bank yang berdasarkan prinsip syariah

Bank jenis ini belum lama berkembang di Indonesia. Namun, di luar negeri terutama negara-negara Timur Tengah, bank berdasarkan prinsip syariah ini sudah sejak lama berkembang pesat. Bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah, dalam penentuan harga produknya sangat berbeda dengan bank yang berdasarkan prinsip konvensional. Bank berdasarkan prinsip syariah, aturan perjanjiannya sesuai hukum Islam antara bank dengan pihak lain dalam menyimpan dana atau pembiayaan usaha atau kegiatan perbankan lainnya. Dalam menentukan

harga atau mencari keuntungan bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah berlaku aturan sebagai berikut :

- a. Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*)
- b. Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musharakah*)
- c. Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*)
- d. Pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*)
- e. Adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iq-tina*)

Sumber penentuan harga atau pelaksanaan kegiatan bank yang berdasarkan prinsip syariah ini, aturan atau dasar hukumnya adalah Al-Qur'an dan sunnah rasul. Bank berdasarkan prinsip syariah mengharamkan penetapan harga produknya dengan bunga tertentu karena merupakan riba.

2.1.4 Fungsi Bank

Menurut I Gusti, dkk. (2014 : 10) secara umum fungsi utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat untuk bertujuan atau sebagai financial intermediary. Secara lebih spesifik bank berfungsi sebagai berikut :

1. Fungsi bank sebagai *Agent of Trust* artinya bahwa aktivitas bank sebagai *financial intermediary* menjalankan fungsinya atas dasar kepercayaan yang diterima oleh bank dari masyarakat kepercayaan masyarakat yang diberikan berupa amanat agar bank mengelola dan mengamankan dana yang disimpan masyarakat di bank tersebut. Fungsi bank sebagai *Agent of Trust* ini tentu tidak lepas dari prinsip saling menguntungkan bagi kedua belah pihak.
2. Fungsi bank sebagai *Agent of Development* guna mewujudkan pembangunan dan kesejahteraan dalam perekonomian, bank dianggap sebagai lembaga yang cukup berperan signifikan. Hal ini dikarenakan aktivitas bank sebagai *financial intermediary* dapat mempertemukan sektor riil dan sektor moneter diharapkan berjalan dengan baik demi mendukung proses pembangunan.
3. Fungsi bank sebagai *Agent of Service* lembaga keuangan dengan kata lain aktivitas perbankan tidak hanya terbatas dalam hal menghimpun dana dan menyalurkan dana ditengah masyarakat.

2.1.5 Pengertian Bank Syariah

Menurut Sudarsono (2018:29) Bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. Oleh karena itu, usaha bank akan selalu berkaitan dengan masalah uang sebagai dagangan utamanya. Bank syariah memiliki peran sebagai lembaga perantara (*intermediary*)

antara unit-unit ekonomi yang mengalami kelebihan dana (*suplus units*) dengan unit-unit yang mengalami kekurangan dana (*deficit units*). Melalui bank, kelebihan tersebut dapat disalurkan kepada pihak-pihak yang memerlukan sehingga memberikan manfaat kepada kedua belah pihak. Kualitas bank syariah sebagai lembaga perantara ditentukan oleh kemampuan manajemen bank untuk melaksanakan perannya.

Dalam bank syariah, hubungan antara bank dengan nasabahnya bukan hubungan debitur dengan kreditur, melainkan hubungan kemitraan (*partnership*) antara penyandang dana (*shobibul maal*) dengan pengelola dana (*mudharib*). Oleh karena itu, tingkat laba bank syariah tidak saja berpengaruh terhadap tingkat bagi hasil untuk para pemegang saham tetapi juga berpengaruh terhadap bagi hasil yang dapat diberikan kepada nasabah penyimpan dana. Hubungan kemitraan ini merupakan bagiannya yang khas dari proses berjalannya mekanisme bank syariah.

2.1.6 Fungsi dan Peran Bank Syariah

Sudarsono (2018:45) menyatakan bahwa fungsi dan peran bank syariah yang diantaranya tercantum dalam pembukaan standar akuntansi yang dikeluarkan oleh AAOIFI (*Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institution*), sebagai berikut :

1. Manajer investasi, bank syariah dapat mengelola investasi dana nasabah.
2. Investor, bank syariah dapat menginvestasikan dana yang dimilikinya maupun dana nasabah yang dipercayakan kepadanya.

3. Penyedia jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran, bank syariah dapat melakukan kegiatan-kegiatan jasa-jasa layanan perbankan sebagaimana lazimnya.
4. Pelaksanaan kegiatan sosial, sebagai ciri yang melekat pada entitas keuangan syariah, bank islam juga memiliki kewajiban untuk mengeluarkan dan mengelola (menghimpun, mengadministrasikan, mendistribusikan) zakat serta dana-dana sosial lainnya.

2.1.7 Tujuan Bank Syariah

Sudarsono (2018: 45) menyatakan bahwa Bank Syariah mempunyai beberapa tujuan diantaranya sebagai berikut :

1. Mengarahkan kegiatan ekonomi masyarakat untuk ber-*muamalat* secara Islam, khususnya muamalat yang berhubungan dengan perbankan, agar terhindar dari praktik-praktik riba atau jenis-jenis usaha lain yang mengandung unsur *gharar* (tipuan), di mana jenis-jenis usaha tersebut selain dilarang dalam Islam juga telah menimbulkan dampak negatif terhadap kehidupan ekonomi rakyat.
2. Untuk menciptakan suatu keadilan di bidang ekonomi dengan jalan meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi, agar tidak terjadi kesenjangan yang amat besar antara pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana.
3. Untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan cara membuka peluang berusaha yang lebih besar terutama kelompok

miskin, yang diarahkan kepada kegiatan usaha yang produktif menuju terciptanya kemandirian usaha.

2.1.8 Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah

Sudarsono (2018: 46) menyatakan bahwa Bank Syariah mempunyai ciri-ciri berbeda dengan bank konvensional, adapun ciri-ciri bank syariah :

1. Beban biaya yang disepakati bersama pada waktu akad perjanjian diwujudkan dalam bentuk jumlah nominal, yang besarnya tidak kaku dan dapat dilakukan dengan kebebasan untuk tawar-menawar dalam batas wajar. Beban biaya tersebut hanya dikenakan sampai batas waktu sesuai dengan kesepakatan dalam kontrak.
2. Penggunaan persentase dalam hal kewajiban untuk melakukan pembayaran selalu dihindari, karena persentase bersifat melekat pada sisi utang meskipun batas waktu perjanjian telah berakhir.
3. Di dalam kontrak-kontrak pembiayaan proyek, bank syariah tidak menerapkan perhitungan berdasarkan keuntungan yang pasti yang ditetapkan di muka, karena pada hakikatnya yang mengetahui tentang ruginya suatu proyek yang dibiayai bank hanyalah Allah semata.

4. Pengerahan dana masyarakat dalam bentuk deposito tabungan oleh penyimpan dianggap sebagai titipan (al-wadiah) sedangkan bagi bank dianggap sebagai titipan yang dimanatkan sebagai penyertaan dana pada proyek-proyek yang dibiayai bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah sehingga pada penyimpanan tidak dijanjikan imbalan yang pasti.
5. Dewan Pengawasan Syariah (DPS) bertugas untuk mengawasi operasionalisasi bank dari sudut syariahnya. Selain itu manajer dan pimpinan bank islam harus menguasai dasar-dasar muamalah islam.
6. Fungsi kelembagaan bank syariah selain menjembatani antara pihak pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana, juga mempunyai fungsi khusus yaitu fungsi amanah, artinya berkewajiban menjaga dan bertanggung jawab atas keamanan dana yang disimpan dan siap sewaktu-waktu apabila dana diambil pemiliknya.

Tabel 2. 1 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

No	Perbedaan	Bank Syariah	Bank Konvensional
1.	Falsafah	Tidak berdasarkan bunga, spekulasi dan ketidakjelasan	Berdasarkan bunga
2.	Operasionalisasi	<ul style="list-style-type: none"> • Dana masyarakat berupa titipan dan investasi yang baru akan mendapatkan hasil jika diusahakan terlebih dahulu 	<ul style="list-style-type: none"> • Dana masyarakat berupa simpanan yang harus dibayar bunganya pada saat jatuh tempo. • Penyaluran pada

		<ul style="list-style-type: none"> • Penyaluran pada usaha yang halal dan menguntungkan 	sektor yang menguntungkan aspek halal tidak menjadi pertimbangan utama.
3.	Aspek Sosial	Dinyatakan secara eksplisit dan tegas yang tertuang dalam visi dan misi	Tidak diketahui secara tegas
4.	Organisasi	Harus memiliki Dewan Pengawas Syariah	Tidak memiliki Dewan Pengawas Syariah

Sumber : Buku Bank dan Lembaga Keuangan Syariah

2.1.9 Pengertian Layanan

Kata pelayanan, secara etimologis dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mengandung arti “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Adapun arti pelayanan menurut Kasmir (2017: 47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pimpinan. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan konsumen itu sendiri. (Safitri & Marlius, 2018) Pelayanan atau lebih dikenal dengan *service* dapat diklarifikasikan sebagai :

- a. *High Contact Service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses layanan jasa itu sendiri.

- b. *Low Contact Service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara 5 konsumen dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi.

Demikian maksud dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan tindakan melayani kebutuhan orang lain agar dapat terpenuhi sesuai dengan kebutuhannya.

2.1.10 Karakteristik Layanan

(Ikatan Bankir Indonesia, 2014: 75) menyatakan bahwa karakteristik dari suatu pelayanan sebagai berikut :

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
3. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Karakteristik tersebut dapat diwujudkan sebagai dasar pemberian pelayanan terbaik bagi nasabah.

2.1.11 Sejarah *Mobile Banking*

Mobile banking pertama kali diluncurkan oleh *Excelcom* pada akhir 1995 dan tanggapannya beragam. Latar belakang munculnya *mobile banking* juga disebabkan oleh bank yang saat ini ingin

mendapatkan kepercayaan dari setiap nasabahnya. Dan salah satu caranya adalah dengan memanfaatkan teknologi. Teknologi berkembang pesat, harus digunakan secara hati-hati dan tepat. Berbagai teknologi memberikan terobosan-terobosan baru yang dapat dimanfaatkan oleh perbankan dalam upayanya untuk selalu meningkatkan kualitas layanan yang ada. Maka dari situ, bank-bank di seluruh dunia membuat inovasi baru dengan meluncurkan *Mobile Banking*.

Proses *mobile banking* itu sendiri muncul tidak hanya terkait dengan bank, tetapi teknologi ini juga bekerja dengan operator seluler. Sehingga dapat dilihat bahwa *Mobile Banking* memberikan banyak keuntungan bagi semua kalangan, baik bagi bank, operator seluler maupun bagi nasabah yang menggunakan *Mobile Banking*.

Mobile Banking merupakan bagian dari *E-banking*, *Electronic Banking* yang juga dikenal dengan *Internet Banking* adalah sebuah aplikasi dimana nasabah dapat melakukan transaksi, pembayaran dan transaksi lainnya melalui internet dengan *website* bank yang dilengkapi dengan sistem keamanan. Dari waktu ke waktu, semakin banyak bank yang menyediakan layanan atau layanan *Internet Banking* yang diatur melalui Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 Tahun 2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum. *Internet Banking* merupakan aplikasi atau aplikasi teknologi informasi yang terus berkembang dan digunakan untuk menjawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan

layanan cepat, aman, nyaman, murah dan tersedia 24 jam serta dapat diakses dari mana saja baik itu handphone, komputer, laptop, PDA dan sebagainya.

Bukti nyata bahwa *Mobile Banking* juga tersebar di seluruh dunia dapat dilihat dari perkembangan *Mobile Banking* di negara-negara Eropa khususnya Jerman dan juga Amerika Serikat yang merupakan negara-negara besar yang menggunakan *Mobile Banking*.

2.1.12 Pengertian *Mobile Banking*

Ikatan Bankir Indonesia (2015: 59) menyatakan bahwa *Mobile Banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler atau *handphone* GSM (*global for mobile communication*) atau dengan SMS (*short message service*). *Mobile Banking* adalah layanan perbankan melalui *handphone* dengan menggunakan jaringan data yang digunakan oleh nasabah.

Mobile Banking merupakan salah satu layanan perbankan yang banyak diminati oleh nasabah karena dengan adanya layanan *mobile banking* ini membuat para nasabah melakukan transaksi serta mengetahui informasi tentang rekening dengan mudah dan praktis.

2.1.13 Jenis Transaksi *Mobile Banking*

Ikatan Bankir Indonesia (2015: 59) menyatakan bahwa jenis transaksi yang dapat dilayani melalui *Mobile Banking* adalah sebagai berikut :

- a. Transfer dana.
- b. Informasi saldo, mutasi rekening dan informasi nilai tukar
- c. Pembayaran untuk tagihan kartu kredit, listrik, telepon, *handphone* dan asuransi.
- d. Pembelian pulsa isi ulang dan saham.

2.1.14 Dampak Penggunaan *Mobile Banking*

(Wulandari, 2018 : 12) menyatakan bahwa penggunaan *Mobile Banking* berdampak positif bagi bank, nasabah dan operator telepon seluler. Dampak penggunaan *Mobile Banking* sebagai berikut:

- a. Bank

Dampak yang diberikan *Mobile Banking* bagi bank adalah memberikan keuntungan bagi bank dimana bank mendapatkan lebih banyak lagi nasabah dan mendapatkan kepercayaan dari nasabah.

- b. Nasabah

Untuk nasabah sendiri, mereka mendapatkan pelayanan yang lebih dari bank karena dengan adanya *Mobile Banking* akan semakin mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.

- c. Operator Seluler

Untuk operator seluler mendapatkan konsumen yang aktif dalam penggunaan ponselnya yaitu menggunakan *Mobile Banking* akan memakan pulsa dan konsumen akan membeli lagi pulsa untuk melakukan transaksi *Mobile Banking*.

2.1.15 Manfaat *Mobile Banking*

Mobile Banking kini telah tersebar di seluruh dunia, tidak hanya dinikmati oleh negara-negara yang meluncurkan sistem *Mobile Banking*, seluruh dunia juga telah menikmati kemudahan akses perbankan yang ditawarkan oleh bank melalui *Mobile Banking* dimana saja melalui perangkat mobile seperti *handphone*. Dengan *Mobile Banking*, bank berusaha untuk memudahkan nasabahnya dalam mengakses transaksi perbankan. Nasabah tidak perlu lagi pergi ke ATM untuk bertransaksi, cukup menggunakan *handphone*.

Hampir semua bank di Indonesia telah menyediakan fasilitas *Mobile Banking*, baik berupa *SIM toolkit* (Menu Layanan Data) maupun *SMS plain* (SMS Manual) yang biasa dikenal dengan *SMS Banking*. *SMS Banking* merupakan sebuah fasilitas yang disediakan oleh bank untuk melakukan transaksi keuangan dan permintaan informasi keuangan seperti cek saldo, mutasi rekening dan sebagainya.

Keunggulan *Mobile Banking* adalah dapat diakses oleh semua pengguna telepon seluler *GSM*. Dengan jangkauan sinyal *GSM* yang luas, layanan *Mobile Banking* tentunya sangat memanjakan para

nasabahnya. Namun, untuk pengguna ponsel dengan tipe *CDMA*, tidak semua operator menyediakan layanan *Mobile Banking*.

Manfaat penggunaan *Mobile Banking* bagi nasabah antara lain mempermudah pekerjaan, meningkatkan produktivitas, meningkatkan efektivitas, dan mengembangkan performa kerja. Manfaat yang meningkatkan kinerja akan berdampak pada penggunaan teknologi.

2.1.16 Hal-hal yang harus Diperhatikan untuk Keamanan Transaksi *Mobile Banking*

Ikatan Bankir Indonesia (2015: 59) menyatakan bahwa hal-hal yang perlu diperhatikan untuk keamanan transaksi *mobile banking* adalah sebagai berikut :

- a. Nasabah wajib mengamankan PIN *mobile banking*.
- b. Nasabah bebas membuat PIN sendiri. Jika merasa PIN diketahui oleh orang lain, segera lakukan penggantian PIN.
- c. Apabila *SIM card GSM* hilang, dicuri atau dipindahtangankan kepada pihak lain, segera beri tahu bank terdekat atau segera telepon ke *call* bank tersebut.

2.2 Pendekatan Masalah

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis pendekatan kualitatif deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor (2011: 2) Penelitian Kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Penelitian ini dimulai dengan mencari tahu tentang *aplikasi mobile masalah* dalam kenyataan yang didapat pada saat kerja praktik di lapangan baik berupa pendapat, sikap ataupun perilaku yang didasarkan dengan identifikasi penulis yang akan dibahas mengenai bagaimana peran aplikasi tersebut terhadap layanan perbankan, cara syarat-syarat dalam penggunaan aplikasi tersebut, kendala dan solusi dalam penyusunan Peran Aplikasi *Mobile Masalah* Terhadap Layanan Perbankan di PT. Bank Jawa Barat Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna.