

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **II.1 Pengertian Bank**

Dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang membahas tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan jenis layanan lainnya, semuanya bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan kutipan dari situs daring [ojk.go.id](http://ojk.go.id), Bank umum adalah bank yang melakukan kegiatan usaha baik secara konvensional maupun berdasarkan prinsip syariah, yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Menurut (Kasmir, 2013, hal. 24) dalam bukunya yang berjudul *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, bank merupakan sebuah badan usaha yang bergerak dalam bidang keuangan, dapat dikatakan suatu aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. Aktivitas perbankan tersebut yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang dikenal dengan istilah dalam perbankan adalah kegiatan *funding*. Di samping itu, bank dikenal juga sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah, dan pembayaran lainnya.

Dari definisi di atas dapat di asumsikan bahwa bank merupakan Lembaga keuangan yang kegiatannya adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan untuk menjamin keamanan dan berinvestasi bagi masyarakat. Tujuan utama masyarakat menyimpan uang di bank biasanya untuk keamanan uangnya. Selain itu, masyarakat melakukan investasi untuk memperoleh bunga dari hasil simpanannya dengan harapan memudahkan dalam melakukan transaksi pembayaran. Bank menyediakan sarana yang disebut simpanan untuk memenuhi kebutuhan, dengan jenis simpanan yang ditawarkan bervariasi tergantung pada bank yang bersangkutan.

Namun secara umum menurut (RMDA, 2018, hal. 87) , jenis produk simpanan yang tersedia di bank, yaitu sebagai berikut:

### 1. Giro

Giro merupakan jenis simpanan bank yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran dan penarikannya dapat dilakukan kapan saja melalui cek, bilyet giro dan sarana perintah pembayaran lainnya.

### 2. Tabungan

Tabungan merupakan salah satu jenis simpanan bank yang sistem penarikannya dapat disesuaikan dengan persyaratan dan ketentuan yang telah disepakati antara nasabah dengan bank. Selain dapat melakukan penarikan dan setoran tunai dengan slip penarikan dan slip setoran, saat ini juga tersedia metode penarikan dan setoran tunai tanpa menggunakan kartu ATM.

### 3. Deposito

Deposito merupakan jenis simpanan yang penarikannya hanya dapat ditarik pada waktu yang telah disepakati oleh nasabah dan bank. Penarikan dana dari deposito tidak dapat dilakukan setiap saat, namun tergantung pada kesepakatan antara nasabah dan bank.

Selain itu bank juga menyalurkan dana ke masyarakat dengan memberikan pinjaman atau kredit kepada masyarakat yang mengajukan permohonan. Dengan kata lain, bank menyediakan sumber daya keuangan bagi masyarakat untuk berbagai keperluan. Namun sebelum bank memberikan kredit, mereka melakukan penilaian terlebih dahulu untuk memastikan bahwa kredit tersebut dapat dikembalikan oleh peminjam dan untuk menghindari kerugian bagi bank. Jenis kredit yang tersedia meliputi kredit investasi, kredit modal kerja, dan kredit berasal dari luar kota dan negara perdagangan, dan bervariasi tergantung pada kebutuhan nasabah.

Bank juga menawarkan layanan lain seperti pengiriman uang (*transfer*), penagihan surat berharga yang berasal dari dalam kota (*clearing*), penagihan surat berharga yang (inkaso), *letter of credit (L/C)*, *safe deposit box*, bank garansi, *travellers cheque* dan jasa layanan lainnya. Semua layanan ini adalah sebagai dukungan kegiatan utama bank, yaitu menghimpun dan menyalurkan dana.

## II.2 Jasa-Jasa Perbankan

Menurut Undang-undang Perbankan Nomor 10 tahun 1998, perbankan menawarkan layanan jasa yang tidak hanya menarik perhatian nasabah, tetapi juga dapat menghasilkan keuntungan yang disebut *fee based* (RMDA, 2018, hal. 89). Beberapa layanan jasa perbankan yang tersedia adalah sebagai berikut:

1. *Transfer*, yaitu layanan pengiriman uang melalui bank baik di dalam maupun luar kota bahkan hingga ke luar negeri.
2. Kliring, yaitu cara menghitung utang piutang dari surat berharga yang dimiliki oleh suatu bank peserta dan dilaksanakan oleh Bank Indonesia.
3. Inkaso, yaitu layanan bank yang dapat melakukan tugas penagihan atas amanat pihak ketiga.
4. *Safe deposit box* atau kotak pengaman, yaitu layanan bank yang menyediakan kotak penyimpanan barang berharga dengan jangka waktu tertentu.
5. Bank Garansi, yaitu layanan jasa yang diberikan oleh bank kepada nasabah untuk memenuhi suatu kewajiban.
6. *Travellers Cheque*, yaitu warkat berharga yang diterbitkan oleh bank dengan jangka waktu yang tidak terbatas dan dapat diuangkan di mana saja dan kapan saja.
7. *Payment Point*, yaitu pengumpulan dana dari masyarakat untuk keuntungan rekening giro pihak tertentu.
8. *Credit Card*, yaitu layanan jasa bank yang menyediakan kartu kredit sebagai alat pembayaran pengganti uang tunai.
9. *Letter Of Credit (LC)*, yaitu salah satu metode pembayaran yang digunakan dalam perdagangan internasional yaitu ekspor impor.

## II.3 Sistem Pembayaran

Menurut laman Bank Indonesia, Sistem Pembayaran merujuk pada rangkaian sistem yang terdiri dari seperangkat regulasi, lembaga, dan mekanisme yang bertujuan untuk memfasilitasi transfer dana dalam rangka memenuhi kewajiban yang timbul dari kegiatan ekonomi. Sistem pembayaran memiliki peran penting dalam memastikan kelancaran dan efisiensi dalam proses transaksi keuangan.

Sistem pembayaran dapat dibedakan menjadi dua kategori utama, yaitu sistem pembayaran tunai dan sistem pembayaran non tunai. Sistem pembayaran tunai melibatkan penggunaan uang fisik dalam bentuk uang kertas dan uang logam sebagai alat tukar yang sah. Uang tunai ini digunakan secara luas dalam berbagai transaksi sehari-hari, seperti pembelian barang di toko, membayar jasa, dan transaksi kas lainnya. Namun, dengan berkembangnya teknologi, sistem pembayaran non tunai semakin populer dan mendapatkan perhatian yang lebih besar.

Sistem pembayaran non tunai melibatkan penggunaan instrumen keuangan seperti cek, bilyet giro, nota debit, serta uang elektronik. Instrumen-instrumen ini memungkinkan transaksi elektronik yang dilakukan secara aman dan efisien. Sebagai contoh uang elektronik atau e-money digunakan dalam pembayaran nontunai di mana nilai uang disimpan dalam bentuk digital dalam kartu atau aplikasi.

#### **II.4 Fitur perbankan**

Berdasarkan info dari situs daring Kementerian Keuangan RI (2022), Seiring dengan kemajuan zaman, bank harus meningkatkan kualitas layanan mereka agar dapat memberikan kemudahan kepada nasabah dan menarik minat calon nasabah untuk membuka rekening di bank. Bank menggunakan teknologi yang dikembangkan setiap tahunnya sebagai sarana untuk mencapai tujuan tersebut.

Meskipun tidak semua teknologi dapat diterapkan pada layanan perbankan, namun akhirnya beberapa teknologi dapat diterapkan dan memberikan hasil yang memuaskan. Sebelum berkembangnya teknologi perbankan, nasabah harus pergi ke ATM terdekat untuk melakukan transaksi, terutama transfer. Namun sekarang, semua transaksi dapat dilakukan hanya dengan smartphone yang dimiliki oleh nasabah. Menurut Otoritas Jasa Keuangan, Bank telah menyediakan layanan perbankan digital untuk meningkatkan layanan mereka dan memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara mandiri (*self-service*), antara lain :

1. *Automated Teller Machine (ATM)*

Mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) adalah teknologi yang memungkinkan nasabah untuk menarik dan menyetor uang tanpa harus mengantri di bank. Dalam pengoperasiannya, ATM juga menerapkan keuangan elektronik dan menggunakan kartu ATM sebagai kunci akses bagi nasabah. Penggunaan kartu ATM juga mengurangi penggunaan uang kertas. Layanan ini masih digunakan oleh masyarakat dan dianggap sebagai elemen yang umum.

2. *Electronic Data Capture (EDC)*

Electronic Data Capture (EDC) adalah terminal yang digunakan untuk melakukan transaksi dengan kartu debit atau kredit. EDC mendukung penggunaan uang elektronik dan sudah diadopsi oleh berbagai sistem pembayaran, seperti bayar belanjaan. Alat ini sudah umum di pusat perbelanjaan dan lembaga pemerintah, membiasakan masyarakat dengan penggunaan EDC.

3. *Internet Banking*

Layanan perbankan ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dan mendapatkan informasi dengan menggunakan jaringan internet melalui situs web bank yang tersedia.

4. *SMS Banking*

*SMS Banking* adalah layanan transaksi perbankan yang dapat dilakukan melalui pesan singkat. Layanan ini lebih familiar bagi masyarakat karena tidak memerlukan akses internet. Namun, edukasi masyarakat di daerah tertentu masih menjadi kendala sehingga mereka memilih ATM sebagai sarana transaksi mereka.

5. *Mobile banking*

*Mobile banking* adalah layanan transaksi perbankan yang dapat dilakukan melalui smartphone. Banyak perbankan sudah mengadopsi sistem layanan ini dan menyediakan aplikasi yang tersedia untuk diunduh oleh nasabah. Sistem ini dapat diakses menggunakan *SIM card* atau USSD dan digunakan untuk melakukan pembayaran pulsa listrik, pulsa ponsel, pembayaran air PDAM, serta tagihan lainnya.

#### 6. *Electronic Commerce (e-commerce)*

*Electronic Commerce (e-commerce)* adalah layanan dagang elektronik yang melibatkan promosi, pemasaran, penjualan, dan pembelian secara online. Sistem ini sangat terkait dengan jaringan internet dan lebih diminati oleh masyarakat perkotaan.

#### 7. *Phone Banking*

*Phone Banking* adalah sistem layanan transaksi perbankan yang dapat dilakukan melalui panggilan telepon ke nomor layanan perbankan. Sistem ini dapat diakses dengan pulsa dan merupakan perkembangan dari konsep call center.

### **II.5 Pengertian Cardless**

Salah satu jenis simpanan yang dimiliki oleh perbankan adalah Tabungan. Fitur yang ditawarkan oleh Tabungan adalah setor tunai dan tarik tunai, awalnya nasabah harus datang ke bank dan bertransaksi di *teller* untuk melakukan kedua jenis transaksi tersebut. Namun, dengan adanya layanan mesin ATM, nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi setor tunai atau tarik tunai di wilayah yang mudah dijangkau. Dalam era teknologi 4.0, perbankan berusaha meningkatkan fasilitas layanan dengan mengembangkan fitur *cardless*, yaitu transaksi tanpa kartu ATM. Fitur *cardless* disediakan oleh bank dari jenis simpanan tabungan dan menggantikan fitur setor tarik sebelumnya. *Cardless* adalah jenis transaksi yang tidak melibatkan penggunaan kartu. Ketika melakukan transaksi ini, hanya perlu mengingat PIN dan bahkan menggunakan sidik jari yang lebih personal. (Lina Marlina, 2020)

Penggunaan teknologi dalam perbankan memberikan manfaat bagi nasabah dan bank. Fitur-fitur seperti setoran tunai dan tarik tunai tanpa kartu ATM dapat dilakukan melalui *mobile banking*. Keuntungan dari transaksi *cardless* adalah nasabah tidak perlu membawa kartu ATM untuk melakukan transaksi. Pengguna hanya perlu mengingat PIN atau menggunakan sidik jari untuk otentikasi. Proses transaksi *cardless* ATM dilakukan dengan menekan tombol tertentu pada mesin ATM tanpa memasukkan kartu ATM, dan otentikasi dilakukan dengan menggunakan biometrik dan PIN alfanumerik yang dihasilkan melalui OTP.

Tujuan pengembangan fitur transaksi perbankan tanpa kartu (*Cardless*) adalah untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi di mesin ATM dengan cepat menggunakan teknologi telepon seluler. Fitur *Cardless* dirancang untuk memberikan kemudahan dan efisiensi dalam melakukan transaksi.

Fitur *Cardless* memiliki dua jenis transaksi yang dapat dilakukan, antara lain:

1. Tarik tunai tanpa kartu ATM, yaitu layanan untuk mengambil uang tunai tanpa kartu dengan mudah, simpel, praktis, dan menghemat waktu.
2. Setor tunai melalui ATM tanpa kartu, sehingga nasabah tidak perlu lagi mengantri di kantor cabang atau menggunakan kartu ATM di mesin ATM untuk melakukan transaksi setor tunai.

Layanan *Cardless* di ATM sedang diminati oleh nasabah karena transaksinya yang cepat dan praktis, terutama saat kehilangan dompet. Selain itu, ada beberapa manfaat menggunakan layanan *cardless*, antara lain:

1. Memudahkan Transaksi Keuangan

Layanan *cardless* di ATM memudahkan transaksi keuangan dengan menggunakan hanya ponsel. Transaksi dapat dilakukan dengan cepat, nyaman, dan praktis. Semua keperluan transaksi dapat dipenuhi melalui layanan *cardless*.

2. Mengurangi Risiko Kehilangan Kartu ATM

Kehilangan kartu ATM dapat merugikan karena data di dalamnya tidak aman jika digunakan oleh orang yang tidak bertanggung jawab. Namun, dengan menggunakan layanan *cardless*, risiko kehilangan kartu ATM dapat dikurangi karena tidak perlu menggunakan kartu dan semua data tetap tersimpan dalam ponsel.

3. Menghindari Tindakan Kejahatan pada Mesin ATM

Penggunaan layanan *cardless* di ATM dapat menghindari tindakan kejahatan yang dilakukan melalui mesin ATM. Tindakan kejahatan seperti *skimming* yang memperoleh data dari kartu ATM sedang marak terjadi dalam transaksi keuangan di mesin ATM. Namun, dengan layanan *cardless*, risiko ini dapat dihindari.

## II.6 Manajemen Risiko

Risiko adalah ancaman atau kemungkinan suatu kegiatan atau kejadian yang menimbulkan dampak yang berlawanan dengan tujuan yang ingin di capai. (Idroes, 2019, hal. 4)

Istilah risiko sering diartikan sebagai ketidakpastian. Secara umum, risiko dapat menimbulkan masalah, tetapi juga dapat menimbulkan peluang yang menguntungkan. Risiko juga terkait dengan kemungkinan (probabilitas) kerugian yang menyebabkan masalah. Risiko menjadi isu penting karena kerugian yang ditimbulkan tidak dapat ditentukan. (Eko Sudarmanto, dkk, 2021, hal. 4)

Risiko adalah bagian yang tak terpisahkan dari proses pengambilan keputusan. Manajemen risiko membantu para manajer untuk memutuskan berdasarkan informasi yang cukup dengan mempertimbangkan risiko yang dapat diterima atau risiko yang sudah diatasi secara efektif. Salah satu risiko terbesar dari penggunaan *m-banking* adalah ancaman *hacker* dan penyalahgunaan rekening nasabah. Jika tidak ada sistem perlindungan yang memadai dan cukup lapisan keamanannya, maka nasabah mungkin tidak akan melakukan transaksi melalui *m-banking* karena khawatir dengan keamanannya. Meskipun demikian, risiko penggunaan *m-banking* semakin mudah dipahami karena informasi tentang penyalahgunaan layanan perbankan seperti *cracking*, *skimming*, dan *hacking* melalui ATM, kartu kredit, dan *m-banking* semakin mudah diakses melalui internet. Persepsi risiko sebagai akibat yang tidak diinginkan memengaruhi keputusan konsumen untuk menghindari risiko. Ada dua hal penting yang perlu dipahami dalam persepsi risiko, yaitu konsekuensi dan ketidakpastian, dimana konsumen menimbang akibat atau manfaat yang dirasakan setelah menggunakan suatu produk atau layanan. (Alexander, 2021)

Menurut standar ISO 31000, terdapat 11 prinsip manajemen risiko yang harus diikuti oleh suatu organisasi agar dapat dilaksanakan secara efektif. Berikut adalah prinsip-prinsip tersebut:

1. Manajemen risiko menciptakan nilai tambah.

Manajemen risiko memberikan kontribusi pada pencapaian tujuan yang nyata dan peningkatan, seperti kesehatan dan keselamatan manusia, kepatuhan



terhadap hukum dan peraturan, penerimaan publik, perlindungan lingkungan, kinerja keuangan, kualitas produk, efisiensi operasi, serta tata kelola dan reputasi perusahaan.

2. Manajemen risiko merupakan bagian integral dari proses organisasi.

Manajemen risiko adalah tanggung jawab manajemen dan menjadi bagian integral dari proses normal organisasi, termasuk dalam seluruh proses proyek dan perubahan manajemen. Manajemen risiko tidak berdiri sendiri dan tidak terpisah dari aktivitas utama dan proses dalam organisasi.

3. Manajemen risiko adalah bagian dari pengambilan keputusan.

Manajemen risiko membantu pengambil keputusan dalam membuat keputusan dengan informasi yang memadai. Manajemen risiko dapat membantu memprioritaskan tindakan dan membedakan berbagai pilihan alternatif tindakan. Pada akhirnya, manajemen risiko dapat membantu menentukan apakah suatu risiko dapat diterima atau apakah penanganan risiko sudah memadai dan efektif.

4. Manajemen risiko secara eksplisit mengatasi ketidakpastian.

Manajemen risiko mengatasi aspek-aspek ketidakpastian dalam pengambilan keputusan, mengakui sifat alami ketidakpastian tersebut, dan mencari cara untuk mengatasinya.

5. Manajemen risiko bersifat sistematis, terstruktur, dan tepat waktu.

Pendekatan yang sistematis, terstruktur, dan tepat waktu terhadap manajemen risiko memberikan kontribusi pada efisiensi dan hasil yang konsisten, dapat dibandingkan, dan dapat diandalkan.

6. Manajemen risiko didasarkan pada informasi terbaik yang tersedia.

Proses pengelolaan risiko didasarkan pada sumber informasi seperti pengalaman, umpan balik, pengamatan, prakiraan, dan pertimbangan ahli. Meskipun demikian, pengambil keputusan harus terinformasi dan mempertimbangkan batasan data atau model yang digunakan, serta mungkin adanya perbedaan pendapat di antara para ahli.

7. Manajemen risiko disesuaikan dengan kebutuhan.

Manajemen risiko disesuaikan dengan konteks risiko eksternal dan internal serta profil risiko organisasi.

8. Manajemen risiko mempertimbangkan faktor manusia dan budaya.  
Manajemen risiko organisasi mengakui kapabilitas, persepsi, dan tujuan pihak eksternal dan internal yang dapat mendukung atau menghambat tujuan organisasi.
9. Manajemen risiko bersifat transparan dan inklusif.  
Keterlibatan pemangku kepentingan, terutama pengambil keputusan, dalam risiko pada waktu yang tepat di semua tingkatan organisasi memastikan agar manajemen risiko tetap relevan dan mengikuti perkembangan. Keterlibatan ini juga memungkinkan pemangku kepentingan untuk diwakili dengan baik dan memperhitungkan sudut pandang mereka dalam menentukan kriteria risiko.
10. Manajemen risiko bersifat dinamis, iteratif, dan responsif terhadap perubahan.  
Seiring dengan munculnya peristiwa internal dan eksternal, perubahan konteks dan pengetahuan, serta implementasi pemantauan dan pengawasan, risiko baru muncul, sementara risiko yang ada dapat berubah atau hilang. Oleh karena itu, organisasi harus memastikan bahwa manajemen risiko terus beradaptasi dan responsif terhadap perubahan.
11. Manajemen risiko memfasilitasi perbaikan dan pengembangan berkelanjutan organisasi.  
Organisasi harus mengembangkan dan menerapkan strategi untuk meningkatkan kematangan manajemen risiko mereka dengan aspek-aspek lain dalam organisasi.

Proses manajemen risiko adalah serangkaian langkah yang diambil oleh semua pihak terkait di dalam suatu organisasi. Langkah-langkah ini dilakukan secara berkelanjutan dan sejalan dengan konsep dasar manajemen risiko, yang mencakup identifikasi risiko, pengukuran risiko, penetapan sikap terhadap risiko, penentuan solusi, serta pemantauan dan pelaporan risiko. (Idroes, 2019, hal. 7-11). Adapun proses-proses tersebut ialah:

1. Identifikasi dan Pemetaan Risiko
  - a. Menyusun suatu kerangka kerja untuk melaksanakan strategi risiko secara keseluruhan.
  - b. Menentukan definisi kerugian secara tepat.
  - c. Menerapkan alur pengumpulan data.

- d. Mengelompokkan kerugian ke dalam kategori risiko yang dapat diterima dan risiko yang tidak dapat diterima.
2. Kuantifikasi/Menilai/Melakukan Peringkat Risiko
    - a. Menggunakan teknik permodelan untuk mengukur risiko.
    - b. Menentukan tingkat frekuensi dan tingkat kerugian dari risiko berdasarkan data historis yang tersedia.
    - c. Meningkatkan pemahaman tentang risiko dengan membandingkan dengan praktik-praktik terbaik di dalam industri atau sumber eksternal lainnya.
  3. Menegaskan Profil Risiko dan Rencana Manajemen.
    - a. Mengidentifikasi preferensi risiko organisasi untuk menentukan strategi manajemen risiko yang tepat.
    - b. Mengidentifikasi visi stratejik organisasi untuk menentukan tingkat risiko yang dapat diterima dalam mencapai tujuan tersebut.
    - c. Organisasi dengan visi stratejik yang agresif lebih cenderung menerima risiko tinggi untuk mencapai hasil yang lebih tinggi, sedangkan organisasi dengan visi stratejik yang konservatif lebih cenderung memprioritaskan keamanan dan stabilitas.
  4. Solusi Risiko/Implementasi
 

Tindakan terhadap Risiko terhadap risiko dapat diuraikan berdasarkan hubungan antara frekuensi dan dampak risiko. Berikut uraian yang menampilkan rangkaian hubungan antara probabilitas, dampak, dan pengendalian risiko yang dapat dilakukan:

    - a. Menghindari (*Avoidance*): Tidak melaksanakan keputusan yang diambil.
    - b. Transfer (*Transfer*): Risiko dibagi dengan orang lain. Namun, ada biaya yang harus ditanggung atau keuntungan yang harus dibagikan.
    - c. Mitigasi Risiko (*Risk Mitigation*): Menerima risiko pada tingkat tertentu dengan mengambil tindakan untuk mengurangi risiko melalui pengendalian yang lebih baik, peningkatan kualitas proses, dan menerapkan peraturan yang jelas.
    - d. Menahan Risiko Residual (*Retention of Residual Risk*): Risiko yang mungkin timbul dari aktivitas diterima. Keputusan untuk menerima risiko

terkait dengan ketersediaan sumber daya sebagai cadangan jika kerugian akibat risiko terjadi.

#### 5. Pemantauan dan Pengkinian/Kaji Ulang Risiko dan Kontrol

Setiap organisasi harus memastikan bahwa strategi manajemen risiko yang telah diterapkan berjalan dengan baik dengan melakukan evaluasi secara berkala terhadap implementasi kerangka manajemen risiko yang terintegrasi ke dalam strategi risiko keseluruhan. Tindakan lanjut harus dilakukan berdasarkan hasil evaluasi tersebut agar setiap *stakeholder* dalam organisasi dapat yakin terhadap penanganan atas risiko yang dilakukan.