

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Pengertian Bank

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan bank adalah lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk pembiayaan lainnya.

Ismail (2019) Menyatakan bank bukanlah suatu hal yang asing bagi masyarakat di negara maju. Masyarakat di negara maju sangat membutuhkan keberadaan bank. Bank dianggap sebagai suatu lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Aktifitas keuangan yang sering dilakukan masyarakat di negara maju antara lain aktivitas penyimpanan dana, investasi, pengiriman uang dari satu tempat ke tempat lain atau dari satu daerah ke daerah lain dengan cepat dan aman, serta aktivitas keuangan lainnya.

Menurut (Muniarty, 2020) Bank adalah lembaga keuangan yang menjalankan bisnis dengan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit atau pembiayaan. Selain itu, bank juga memberikan berbagai layanan keuangan seperti investasi, asuransi, dan layanan pembayaran. Bank bertindak sebagai perantara antara nasabah yang memiliki kelebihan dana dan nasabah yang membutuhkan dana, serta memainkan peran penting dalam perekonomian dengan menyediakan kredit dan pembiayaan untuk kegiatan usaha dan investasi. Bank juga harus menjaga kepercayaan masyarakat dan mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku dalam industri perbankan.

II.2 Mobile Banking

Menurut (Rustam, 2018) Bank wajib memuat rencana penerbitan produk layanan perbankan elektronik dalam rencana bisnis bank. Produk layanan perbankan elektronik adalah produk baru yang memiliki karakteristik berbeda dengan produk yang telah ada di bank dan menambah atau meningkatkan

eksposur risiko tertentu pada bank. Bank yang akan menerbitkan produk layanan perbankan elektronik yang bersifat transaksional. Salah satu produk layanan perbankan elektronik adalah fasilitas *mobile banking*.

Mobile Banking merupakan salah satu produk dari layanan perbankan yang berbasis teknologi informasi. Menurut (Riswandi, 2005) pengertian *mobile banking* yaitu sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi handphone.

Menurut (Wulandari, 2017) *mobile banking* secara umum saat ini dapat digolongkan menjadi 3 golongan: *informational* (bersifat memberi informasi), *Communicative* (bersifat komunikatif), *Transactional* (dapat melakukan transaksi).

Transaksi melalui *mobile banking* telah memberikan banyak manfaat bagi nasabah yang menggunakan fasilitasnya, namun disisi lain ada beberapa kekurangan dari layanan *mobile banking* ini seperti kesalahan pada operasionalnya (*human error*), penipuan (*fraud*), kejahatan melalui dunia maya (*cyber crime*) dan kesalahan-kesalahan lainnya yang terjadi dalam penggunaan layanan *mobile banking*. Maka dari itu, penting bagi pihak bank untuk tetap mitigasi risiko-risiko yang akan terjadi dalam penggunaan *mobile banking*.

Otoritas Jasa Keuangan menjelaskan, “*Mobile banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone. Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada *SIM (Subscriber Identity Module) Card, USSD (Unstructured Supplementary Service Data)*, atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. *Mobile banking* menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan SMS Banking karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan SMS banking. Tidak perlu mendatangi kantor bank untuk memperoleh informasi atau melakukan transaksi perbankan, bahkan untuk beberapa produk e-banking nasabah dapat bertransaksi selama 24 jam dengan menggunakan laptop atau perangkat mobile seperti telepon seluler yang dapat dibawa ke mana saja selama terhubung dengan jaringan internet.

Pada kegiatan perbankan tentu ada hal penunjang operasional salah satunya adalah sistem elektronik yang memiliki beberapa prinsip, diantaranya sebagai berikut:

1. Kerahasiaan

Bank memastikan bahwa metode dan prosedur bisa melindungi kerahasiaan data nasabah.

2. Integritas.

Bank memastikan metode dan prosedur yang digunakan mampu menjamin data yang digunakan akurat; andal: konsisten, dan kebenaran informasi terhindar dari kesalahan, kecurangan, manipulasi, penyalahgunaan, dan perusakan data.

3. Ketersediaan.

Bank memastikan ketersediaan layanan dan sistem elektronik yang digunakan dapat menghasilkan data nasabah yang berkesinambungan.

4. Keaslian

Bank harus dapat menguji keaslian identitas nasabah untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan dan/atau transaksi keuangan dilakukan oleh nasabah yang berhak.

5. Tidak dapat diingkari.

Bank harus menyusun, menetapkan, dan melaksanakan prosedur yang dapat memastikan bahwa transaksi yang telah dilakukan oleh nasabah tidak dapat diingkari dan dapat dipertanggungjawabkan.

6. Pengendalian otorisasi dalam sistem, pangkalan data, dan aplikasi.

Bank memastikan adanya pengendalian terhadap hak akses dan otorisasi yang tepat terhadap sistem, pangkalan data, dan aplikasi penyelenggaraan TI. Seluruh informasi dan data penyelenggaraan TI yang bersifat rahasia hanya dapat diakses oleh pihak yang telah memiliki otorisasi, dipelihara secara aman, dilindungi dari kemungkinan diketahui, dan dimodifikasi oleh pihak berwenang.

7. Pemisahan tugas dan tanggung jawab.

Bank memastikan terdapat pemisahan tugas dan tanggung jawab terkait dengan sistem, pangkalan data, dan aplikasi dalam penyelenggaraan TI.

8. Pemeliharaan jejak audit.

Bank memastikan bahwa ketersediaan dan pemeliharaan log transaksi sesuai dengan kebijakan retensi data dan ketentuan perundangan yang berlaku.

II.3. Pengendalian Risiko E-Banking

Menyatakan terkait dengan ATM dan internet banking, bank harus memperhatikan kenyamanan dan kemudahan nasabah dalam menggunakan fasilitas, khususnya efektivitas menu tampilan layanan *e-banking* dalam melakukan pilihan pesan yang diinginkan nasabah agar tidak terjadi kesalahan dan kerugian dalam transaksi. Untuk meningkatkan keamanan, bank dapat menetapkan persyaratan atau melakukan pembatasan transaksi melalui *e-banking* untuk menjamin keamanan dan keandalan transaksi, seperti meminta nasabah untuk melakukan registrasi rekening pihak ketiga yang merupakan tujuan transfer dalam m-banking atau batasi nominal jumlah transaksi melalui ATM dan internet banking (Rustam, 2018)

Dalam penyelenggaraan *e-banking* dengan sarana fisik, bank harus mengendalikan pengamanan fisik terhadap peralatan dan ruangan yang dipakai terhadap bahaya pencurian, perusakan, dan tindakan kejahatan lain oleh pihak tidak berwenang. Selain itu, bank harus melakukan pemantauan rutin untuk menjamin keamanan dan kenyamanan nasabah *e-banking*, Bank harus memastikan terdapat pengamanan terhadap aspek transmisi data antara terminal *Electronic Fund Transfer (EFT)* dengan host computer terhadap risiko kesalahan transmisi, gangguan jaringan, dan akses oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Pengamanan dilakukan dengan pengendalian terhadap peralatan yang digunakan melalui pemantauan akses software controller dan pemantauan kualitas, akurasi kinerja perangkat, jaringan, serta saluran transmisi.

M-banking harus memastikan keamanan transaksi menggunakan *SIM toolkit* dengan fitur enkripsi end to end dari telepon selular hingga *m-banking server* untuk melindungi pengiriman data pada m-banking dan melakukan mutual authentication di mana pihak bank dan nasabah dapat melakukan proses identifikasi dengan digital certificate atau personal authentication message yang membantu nasabah memastikan bahwa pihak yang bertransaksi dengan nasabah

adalah pihak yang benar. Untuk layanan *phone banking*, bank harus memastikan keamanan transaksi di mana layanan tidak digunakan untuk transaksi dengan nilai berisiko tinggi semua percakapan melalui *interactive voice responses* direkam, termasuk termasuk nomor telepon nasabah: detail transaksi: layanan menggunakan metode otentifikasi yang andal dan aman, serta penggunaan metode otentifikasi nasabah seperti PIN dan password untuk transaksi finansial.