

ANALISIS LAYANAN PERBANKAN BERBASIS *BANKING NETWORK* PADA PT. BANK RIAU KEPRI PEKANBARU

R. DINI ORBITHA
r_dini.o@gmail.com

Dosen Pembimbing DR. Febri Yuliani, S.Sos, M.Si

Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Riau,
Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293
Telp/Fax (0761) 63277
Contact Person
085229258170

ABSTRACT

R, DINI ORBITHA. NIM : 0901165037. Analysis -Based Banking Services Banking Network In. Bank Riau Pekanbaru.

The launch mobile Banking service Bank Riau Kepri Pekanbaru makes customers PT Riau Kepri Pekanbaru, using the service felt a ATM Bank Riau Kepri Pekanbaru hand where various banking transaction can be done through mobile phones. Related to financial risk, customers will not be easily just like that in determining banking services that will be used. The aim of this research is to know and analyze banking services based-*banking network* In PT Bank Riau Kepri Pekanbaru. Research method uses qualitative research method of research. This research will be done in Bank Riau Kepri Pekanbaru. While in the collection data that is by using interview technique to informers competent in direct observation and field. This research concluded Service Banking Network In Bank Riau Kepri Pekanbaru can only be done by using HP (Hand Phone) have a system and the smoothness service depends on signal and pulse that owned by users mobile phones. Put PT Bank Riau Kepri Pekanbaru which continue to improve service system especially about *m-banking* so that customers feel satisfied, so that all its clients using *m-banking* more.

Keywords : Analisis, Services, Banking Network, Riau, Pekanbaru

PENDAHULUAN

Di Indonesia, banyak berdiri perusahaan jasa layanan perbankan. Perusahaan jasa layanan perbankan tersebut didirikan oleh pihak pemerintah maupun pihak swasta. Semua perusahaan jasa layanan perbankan dengan misi dan visi yang berbeda, memiliki tujuan yang sama yaitu, memberikan layanan yang baik kepada nasabah. Masing-masing

perusahaan jasa layanan perbankan memiliki keunggulan yang berbeda satu dengan yang lainnya. Keunggulan yang dimiliki merupakan salah satu senjata yang digunakan untuk memenangkan persaingan antar perusahaan jasa layanan perbankan dalam merebut nasabah.

Sementara itu, meningkatnya penggunaan akses melalui *internet*

banking selain didukung oleh tingginya penetrasi penggunaan internet juga turut didukung oleh diberlakukannya Undang-Undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Adanya pengaturan mengenai transaksi elektronik ini memberikan kepastian hukum kepada nasabah dalam melakukan transaksi sehingga nasabah tidak perlu lagi merasa khawatir ketika melakukan transaksi melalui internet. Berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa : “Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, itikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi.” (Bank Indonesia, 2008).

Peluncuran layanan *mobile Banking* Bank Riau Kepri membuat nasabah PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru yang menggunakan layanan tersebut merasa memiliki ATM Bank Riau Kepri Pekanbaru dalam gengaman tangan dimana berbagai transaksi perbankan dapat dilakukan melalui ponsel, semudah bertransaksi di Bank Riau Kepri Pekanbaru. Bank Riau Kepri Pekanbaru masih, terus berusaha mengembangkan pelayanannya dengan sebaik mungkin agar para nasabah puas dan sesuai dengan konsep pemasaran, nasabah tersebut akan terus mempercayai Bank Riau Kepri Pekanbaru untuk transaksi keuangannya.

Namun seiring perjalanan penggunaan *banking network* melalui *mobile banking*, timbul beberapa permasalahan yang terjadi

yaitu : 1) Berkaitan dengan risiko keuangan yang tinggi, nasabah tidak mudah begitu saja dalam menentukan jasa layanan perbankan yang akan digunakannya. Berdasarkan informasi yang penulis peroleh dari nasabah PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru, menyatakan : pelayanan *mobile banking* Bank Riau Kepri Pekanbaru, membantu nasabah untuk bertransaksi melalui ponsel (*handphone*), namun ada resikonya yaitu biaya administrasi pelayanan atau lebih dikenal biaya *cash* untuk setiap transaksi yang dilakukan seperti transfer, pembayaran dan lain-lain. (Wawancara dengan Ibu Sarmi, 22 September 2014). 2) Berhubungan dengan peraturan pelayanan yang belum baku, bank setiap saat berhak mengubah fasilitas ataupun kebijakan layanan *m-banking* *bankriaukepri*, hal ini dapat diketahui dari pernyataan PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru pada brosur pelayanan *m-banking* yang terlampir pada halaman ini. Tujuan dalam penelitian ini adalah : Untuk mengetahui dan menganalisis layanan perbankan berbasis *banking network* Pada PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru dan untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi layanan perbankan berbasis *banking network* pada PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru.

Pada penelitian ini penulis menggunakan beberapa konsep teori yang ada kaitannya dengan permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut :

Menurut Kasmir (2004 : 9), secara sederhana bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah

menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat serta memberikan jasa-jasa lainnya.

Bank adalah suatu badan usaha yang tugas utamanya sebagai lembaga perantara keuangan (*financial intermediaries*), yang menyalurkan dana dari pihak yang kelebihan dana kepada pihak yang kekurangan dana pada waktu yang ditentukan” (Dendawijaya, 2003: 25).

Berdasarkan Undang-undang RI No. 7 th 1992 tentang perbankan yang telah diubah dengan UU No. 10 th 1998 : bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Jenis-jenis bank berdasarkan cara menentukan harga dibedakan menjadi dua yaitu bank berdasarkan prinsip konvensional dan bank berdasarkan prinsip syariah.

- a) Bank Berdasarkan Prinsip Konvensional
- b) Bank Berdasarkan Prinsip Syariah

Secara spesifik bank dapat berfungsi sebagai *agent of trust*, *agent of development*, dan *agent of service* (Santoso, 2006: 9) :

- 1) *Agent of Trust*
- 2) *Agent of Development*
- 3) *Agent of Services*

Menurut Lukman Dendawijaya (2003: 53-58) sumber dana bank dibedakan menjadi tiga yaitu sebagai berikut :

- 1) Dana Sendiri (Dana Pihak Pertama)

- a) Modal yang Disetor
 - b) Cadangan-Cadangan
 - c) Laba yang Ditahan
- 2) Dana Pinjaman (Dana Pihak Kedua)
 - a) Pinjaman Bank Lain (*interbank call money*)
 - b) Pinjaman Bank atau Lembaga Keuangan Di Luar Negeri
 - c) Pinjaman Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB)
 - d) Pinjaman Bank Indonesia
 - 3) Dana Masyarakat (Dana Pihak Ketiga)
 - a) Giro (*Demand Deposits*)
 - b) Tabungan (*Savings*)Tabungan adalah

Menurut Ronald M Hutabarat (2010), *mobile banking* adalah “sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash”.

Mobile Banking (yang juga dikenal sebagai *M-Banking*, *SMSbanking*, dan lain sebagainya) merupakan sebuah terminal yang digunakan sebagai *performing balance checks*, transaksi keuangan, pembayaran dan sebagainya. Dengan menggunakan alat bergerak seperti *mobile phone*. *Mobile banking* saat ini kebanyakan ditunjukkan via SMS atau *Mobile Internet* tetapi dapat juga menggunakan program pendownload *mobile device* (Rajnis, 2007 dalam Mufid, 2011:146).

Mobile banking (m-Banking) merupakan suatu layanan perbankan berbasis *mobile phone* atau *handphone* (HP). *M-banking* kini telah tersebar keseluruh dunia, termasuk Indonesia telah menikmati

kemudahan akses perbankan yang ditawarkan bank melalui *m-banking* dimana saja melalui perangkat *mobile* seperti *handphone* dan PDA (Mufid, 2011:146).

Dengan adanya *m-banking*, bank berusaha mempermudah akses para nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Hampir semua bank di Indonesia telah menyediakan fasilitas *m-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 (Mufid, 2011:146).

Kegunaan, keuntungan dan kenyamanan yang dapat diperoleh dari penggunaan *mobile banking*, adalah :

- a) Mudah
- b) Praktis
- c) Aman
- d) Penggunaan yang bersahabat
- e) Nyaman

Penggunaan *mobile banking* menimbulkan dampak yang positif secara khusus terhadap bank itu sendiri, nasabah dan operator telepon selular.

- a) Bank
- b) Nasabah
- c) Operator Seluler

M-banking memiliki beberapa keterbatasan dibandingkan dengan jenis lain dalam sistem perbankan seperti *internet banking*. Keterbatasannya adalah perangkat *mobile* yang terbatas dalam hal :

- a) Kecepatan pemrosesan
- b) Keterbatasan ukuran layar

- c) Keterbatasan masa pakai baterai *mobile* tersebut

Layanan perbankan merupakan jasa yang diberikan kepada pelanggan sebelum atau sesudah transaksi. (Kotler, 2007 : 93), yaitu :

- a) Kejelasan menu Transaksi
- b) Kerapian penampilan karyawan.
- c) Desain tampilan layanan pada ponsel
- d) Kejelasan informasi.

Definisi mengenai pelayanan prima yang seringkali diungkapkan oleh para pelaku bisnis, terdapat dalam buku pelayanan prima menurut Atep (2003:27) :

- a) Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting
- b) Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.
- c) Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan
- d) Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra
- e) Layanan prima adalah pelayanan optima yang menghasilkan kepuasan pelanggan
- f) Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas
- g) Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan

Pengertian yang lebih rinci tentang kualitas adalah sebagai berikut :

- a) Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan;
- b) Kecocokan untuk pemakaian;
- c) Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan;
- d) Bebas dari kerusakan atau cacat;
- e) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat;
- f) Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal; dan
- g) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan (Tjiptono,2007:2).

Menurut Tangkilasan (2005:219) untuk pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen kerja pelayanan yaitu :

- a) Kenampakan fisik
- b) Realibilitas
- c) Responsivitas
- d) Kompetensi
- e) Kesopanan
- f) Kredibilitas
- g) Keamanan
- h) Akses
- i) Komunikasi
- j) Pengertian
- k) Akuntabilitas

Namun dalam rangka analisis Menurut Tangkilasan (205:222) ukuran atau indikator yang digunakan meliputi : responsivitas, kesopanan, akses dan komunikasi.

Menurut Widiyono (2006: 246) terdapat layanan perbankan yang sifatnya khusus untuk nasabah-nasabah yang mempunyai persyaratan tertentu. Bentuk pelayanan khusus tersebut bermacam-macam, sesuai keinginan nasabah yang diperlukan dengan sistem elektronik yang dimiliki bank, yaitu :

- a) Kemudahan untuk mengakses rekening.
- b) Internet serta home banking.
- c) Informasi saldo.
- d) Inquiry transaksi rekening.
- e) Informasi produk bank.
- f) Informasi valuta asing.
- g) Pemanfaatan perintah pemindah bukuan.
- h) Pemanfaatan pembayaran atau transfer kepada rekening yang terdaftar.
- i) Pengumpulan saldo akhir hari.
- j) *Payroll package* dan *other payment*.
- k) Instruksi untuk pelaksanaan *cash collection* yang diterima nasabah.
- l) Pembukuan suatu rekening.

Menurut Moenir (2010: 82) terdapat faktor-faktor yang mendukung pelayanan, yaitu:

- a) Faktor kesadaran
- b) Faktor aturan
- c) Faktor organisasi
- d) Faktor pendapatan
- e) Faktor kemampuan-ketrampilan
- f) Faktor sarana

Yaitu segala jenis peralatan,

Menurut Tangkilasan (2005:225) mengemukakan 3 (tiga) faktor yang mempengaruhi kinerja kualitas pelayanan, yaitu :

- a) Profesionalisme.
- b) Kepemimpinan.
- c) Kewenangan diskresi.

METODE

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Metode kualitatif berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif

peneliti sendiri. Untuk mendapatkan kesimpulan yang objektif, penelitian kualitatif mencoba mendalami dan menerobos gejalanya dengan menginterpretasikan masalah atau dengan mengumpulkan kombinasi dari berbagai permasalahan sebagaimana disajikan dalam situasinya. Lokasi Penelitian ini adalah pada PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru, karena melihat perkembangan para pengguna layanan perbankan berbasis *banking network* Pada PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru oleh nasabah menjadi trend saat ini.

Metode analisa data yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode analisa deskriptif kualitatif yaitu berusaha memaparkan berdasarkan fenomena-fenomena yang ada serta menelusuri segala fakta yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas berdasarkan hasil penelitian yaitu layanan perbankan berbasis *banking network* Pada PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Layanan M-Banking saat ini adalah layanan satu-satunya di antara bank daerah di Indonesia, dengan jaminan keamanan dan kenyamanan yang telah mendapatkan rekomendasi penuh dari Bank Indoeensia. Bagi nasabah BRK yang ingin menikmati layanan ini, caranya sangatlah mudah, nasabah hanya perlu mendaftar di 118 ATM Bank Riau Kepri yang tersebar di seluruh wilayah Riau dan Kepri. Setelah mendaftarkan nomor HP dan nomor rekening, nasabah akan menerima

struk tanda mendaftar yang mencantumkan alamat download (unduh) aplikasi M-Banking dan juga kode akses aplikasi tersebut.

Keamanan yang ditawarkan M-Banking Bank Riau Kepri yakni dengan adanya minimal dua fitur akses. Pertama setelah nasabah mengakses aplikasi M-Banking, maka nasabah akan diminta memasukkan kode akses sistem yang didapat saat mengunduh aplikasi. Setelah berhasil dan nasabah masuk ke menu utama, maka bila akan melanjutkan ke menu selanjutnya seperti transfer dana antar bank atau pembelian voucher dan pembayaran, nasabah akan diminta kode akses kembali atau PIN atm, tergantung pilihan apakah nasabah ingin kedua kode yang diminta sama atau dibedakan.

Maka dipastikan layanan M-Banking ini sangat aman karena data kode akses dan PIN tidak akan terekam di aplikasi, hanya nomor rekening dan nomor ATM saja terekam, itupun di sistem Bank Riau Kepri bukan di aplikasi. Selain bagi nasabah Bank Riau Kepri, otomatis semua nasabah termasuk Bank Riau Kepri unit kerja Syariah secara otomatis bisa menikmati layanan M-Banking ini. Hal ini dikarenakan unit Syariah masih berada dalam manajemen langsung Bank Riau Kepri.

DASAR HUKUM

Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/23/PBI/2001 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/10/PBI/2001 Tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah (*Know Your Customer Principles*) tercantum dalam pasal 1

ayat (2) yang menyatakan bahwa :
“Prinsip mengenal nasabah adalah prinsip yang diterapkan bank untuk mengetahui identitas nasabah, memantau kegiatan transaksi nasabah termasuk pelaporan transaksi yang mencurigakan. Selain itu tercantum dalam pasal 1 ayat (3) bahwa nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.”

Sedangkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/23/PBI/2001 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/10/PBI/2001 Tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah (*Know Your Customer Principles*), tercantum dalam pasal 4 ayat (2) yaitu tentang identitas calon nasabah harus dibuktikan dengan keberadaan dokumen-dokumen pendukung. Dalam pasal 5 calon nasabah dibedakan dalam 4 golongan, meliputi :

1. Nasabah Perorangan ;
2. Nasabah Perusahaan ;
3. Nasabah Kelembagaan ; dan
4. Nasabah Bank.

Pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/23/PBI/2001 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/10/PBI/2001 Tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah (*Know Your Customer Principles*), tercantum dalam pasal 5 huruf a yaitu tentang nasabah perorangan. Nasabah perorangan harus memuat sekurang-kurangnya terdiri dari :

1. Identitas nasabah yang memuat :
 - a. nama;
 - b. alamat tinggal tetap;
 - c. tempat dan tanggal lahir;
 - d. kewarganegaraan.
2. Keterangan mengenai pekerjaan ;
3. Spesimen tanda tangan; dan

4. Keterangan mengenai sumber dana dan tujuan penggunaan dana.

Pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku dengan isi, bentuk atau letak tidak sesuai dengan ketentuan yang diberlakukan maka dapat dikenakan sanksi perdata dan sanksi pidana. Undang-undang perlindungan konsumen memuat 4 pokok materi diantaranya adalah :

1. *Product Liability*
2. *Contractual Liability*
 - a. Tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian/kontrak dari pelaku usaha (barang/ jasa), atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan atau memanfaatkan jasa yang diberikannya.
 - b. Tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian/kontrak dari pelaku usaha (barang/ Jasa), atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan/ jasa yang diberikan. Terdapat suatu perjanjian/ kontrak (langsung) antara pelaku usaha dengan konsumen.
 - c. Perjanjian/kontrak antara pelaku usaha dengan konsumen selalu menggunakan perjanjian/kontrak berbentuk standar/baku. Perjanjian Standar/kontrak baku merupakan kontrak berbentuk tertulis yang telah digandakan berbentuk *Forms*, yang isinya telah distandarisasi/ dibakukan terlebih dahulu secara sepihak oleh pihak

pelaku usaha, serta ditawarkan secara massal, tanpa membedakan perbedaan kondisi yang dimiliki konsumen.

3. *Professional Liability*
4. *Criminal Liability*

Model Law ini terdiri dari 17 pasal yang dibagi ke dalam dua bagian. Definisi dari “pesan data elektronik” ialah mengumpulkan, mengirimkan, menerima, dan menyimpan informasi dalam bentuk elektronik, optik, atau bentuk lain seperti EDI, surat elektronik, telegram, telex atau telecopy. Definisi dari perdagangan secara luas diinterpretasikan sebagai kegiatan bisnis dan menginvestasikan modal yang berasal dari berbagai macam hubungan perdagangan (Pasal 1 dan 2). Model Law menyatakan interpretasi peraturan ini dengan niat baik, interpretasi ini harus sesuai dengan:

1. Prinsip hukum internasional; dan
2. Persyaratan khusus untuk mendorong keseragaman dalam aplikasi (pasal 3)

Dalam meratifikasi model law, setiap pihak dapat mengubah atau mengadopsi sebagaimana dibutuhkan, berdasarkan perjanjian, khususnya pada bab I dan II. Semenjak *Model Law* disetujui oleh Majelis Umum PBB pada Desember 1996, banyak hal yang berkaitan dengan *E-Commerce* (Konvensi dan *Model Law*) yang mengikuti jejak yang sama dengan proses UNCITRAL, yang diantaranya:

1. *Model Law* mengenai tanda tangan elektronik dengan patokan pelaksanaa, 2001;
2. transaksi elektronik;
3. privasi; dan

4. keamanan informasi yang termasuk keamanan *cyber*, *cyber crime* and *Public Key Infrastructure*.

Mengenai barang bukti yang dapat digunakan terdapat dalam pasal 5 ayat (1), yang berbunyi : “informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.”

Dari pasal 5 ayat (1) tersebut dapat diketahui bahwa hasil cetak dari dokumen elektronik dapat dijadikan sebagai alat bukti hukum yang sah, jadi suatu kontrak yang dilakukan secara elektronik dapat dijadikan barang bukti oleh pihak nasabah apabila pihak pialang berjangka melakukan cidera janji.

Selain itu, suatu organisasi internasional yaitu *The United Nations Commissions on International Trade Law* (UNCITRAL) yang disetujui oleh PBB tanggal 16 Desember 1996 mengatur mengenai transaksi dan kontrak elektronik yang terdapat dalam *UNCITRAL Model Law On E-Commerce article 5*, yaitu : “where a rule of law requires information to be in writing or to be presented in writing, or provides for certain consequences if it is not a data message satisfies that rule if the information contained there in is accessible so as to be usable for subsequent reference.” Article 5 UNCITRAL tersebut dapat diterjemahkan sebagai “suatu informasi tidak dapat dikatakan tidak memiliki akibat hukum, keabsahan, kemungkinan pelaksanaan semata-mata didasarkan atas bentuknya yang berupa suatu data *message*.”

Menurut pasal 1 UNCITRAL *model law of e-commerce* “*data message* atau pesan data elektronik dapat di definisikan sebagai mengumpulkan, menerima, dan menyimpan informasi dalam bentuk elektronik, optik, atau bentuk lain seperti EDI, surat elektronik, telegram, telex atau telecopy.” Jadi dapat disimpulkan bahwa kontrak yang dilakukan antara perusahaan pialang dengan investor melalui internet berupa surat elektronik yang dalam UNCITRAL *model law of e-commerce* diakui keabsahannya.

Lembaga independen yang mengurus masalah hak-hak konsumen, di Indonesia adalah Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia disingkat YLKI yaitu organisasi non-pemerintah dan nirlaba yang didirikan di Jakarta pada tanggal 11 Mei 1973. Tujuan berdirinya YLKI adalah untuk meningkatkan kesadaran kritis konsumen tentang hak dan tanggung jawabnya sehingga dapat melindungi dirinya sendiri dan lingkungannya.

Yayasan lembaga konsumen Indonesia menanggapi bahwa sudah secepatnya bank memberi keterangan mengenai transaksi *electronic banking* yang mengandung risiko, diharapkan nasabah selaku konsumen bank akan memperoleh perlindungan hukum yang memadai mengenai transaksi-transaksi yang mengandung risiko.

Berdasarkan pasal 1 angka 16 Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 atas perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, yang dimaksud dengan pengertian nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.

Sedangkan berdasarkan pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 atas perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, pengertian nasabah penyimpan adalah : “Nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.”

Dalam Pasal 1 angka 18 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 atas perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan pengertian nasabah debitur adalah : “Nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.”

Dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/23/PBI/2001 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/10/PBI/2001 Tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah (*Know Your Customer Principles*) tercantum dalam pasal 1 ayat (2) yang menyatakan bahwa : “Prinsip mengenal nasabah adalah prinsip yang diterapkan bank untuk mengetahui identitas nasabah, memantau kegiatan transaksi nasabah termasuk pelaporan transaksi yang mencurigakan. Selain itu tercantum dalam pasal 1 ayat (3) nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.”

Pada PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, Bank Indonesia mewajibkan seluruh bank untuk menyelesaikan setiap pengaduan

nasabah yang terkait dengan adanya potensi kerugian finansial pada sisi nasabah. Dalam PBI ini diatur mengenai tata cara penerimaan, penanganan, dan juga pemantauan penyelesaian pengaduan. Selain itu, bank diwajibkan pula untuk memberikan laporan triwulanan kepada Bank Indonesia mengenai pelaksanaan penyelesaian pengaduan nasabah tersebut.

Pada prinsipnya, PBI diatas mengatur bahwa bank tidak diperkenankan menolak setiap pengaduan yang diajukan secara lisan maupun tertulis. Untuk pengaduan lisan, bank wajib menyelesaikannya dalam waktu 2 hari kerja sedangkan untuk pengaduan tertulis wajib diselesaikan dalam waktu 20 hari kerja dan dapat diperpanjang hingga 20 hari kerja berikutnya apabila terdapat kondisi-kondisi tertentu.

Untuk memastikan bahwa bank telah melaksanakan ketentuan penyelesaian pengaduan nasabah, maka setiap triwulan bank diwajibkan menyampaikan laporan kepada Bank Indonesia mengenai kasus-kasus pengaduan yang sedang dan telah diselesaikan oleh bank. Laporan ini nantinya akan disusun sedemikian rupa sehingga akan mudah diketahui produk apa yang paling bermasalah dan jenis permasalahan yang paling sering dikemukakan nasabah. Melalui laporan ini pula Bank Indonesia akan dapat memantau permasalahan yang kemungkinan dapat berkembang menjadi permasalahan yang bersifat sistemik sehingga dapat segera dilakukan langkah-langkah preventif untuk mencegah permasalahan yang dapat mempengaruhi kepercayaan

masyarakat pada lembaga perbankan.

Dari perspektif regulator, penerbitan PBI Penyelesaian Pengaduan Nasabah ini memiliki dua tujuan utama yaitu untuk memelihara dan meningkatkan kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan untuk menurunkan publikasi negatif terhadap bank yang dapat mempengaruhi reputasi bank tersebut. Dari sisi bank, keberadaan PBI ini juga akan sangat membantu bank dalam beberapa hal, antara lain:

1. Mengidentifikasi permasalahan yang terdapat pada produk-produk yang ditawarkannya kepada masyarakat;
2. Mengidentifikasi penyimpangan kegiatan operasional pada kantor-kantor bank tertentu yang mengakibatkan kerugian pada nasabah;
3. Memperoleh masukan secara langsung dari nasabah mengenai aspek-aspek yang harus dibenahi untuk mengurangi risiko operasional; dan
4. Memperbaiki karakteristik produk untuk menyesuaikannya dengan kebutuhan nasabah.

Sementara itu, dari sisi nasabah keberadaan PBI ini akan sangat bermanfaat bagi upaya percepatan penyelesaian permasalahan antara bank dengan nasabah. Proses penyelesaian pengaduan yang pengaturannya ditetapkan dalam PBI tersebut diharapkan dapat memfasilitasi penanganan pengaduan secara efisien dan efektif sehingga penyelesaian pengaduan oleh bank tidak lagi berlarut-larut dan keluhan-keluhan nasabah yang sering dijumpai pada berbagai media cetak dapat dikurangi. Dengan demikian,

penerapan PBI Penyelesaian Pengaduan Nasabah secara konsisten akan dapat membawa manfaat baik untuk nasabah maupun bank dan dapat mengurangi potensi kerugian finansial pada nasabah maupun risiko reputasi pada bank.

Penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah tidak akan selalu dapat memuaskan nasabah. Ketidakpuasan tersebut dapat diakibatkan oleh tuntutan nasabah yang tidak dipenuhi bank baik seluruhnya maupun sebagian sehingga berpotensi menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank yang dapat merugikan hak-hak nasabah.

Sesuai Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, upaya Bank Indonesia untuk meningkatkan perlindungan dan pemberdayaan nasabah tidak terbatas hanya pada program-program yang terdapat pada Arsitektur Perbankan Indonesia (API) saja. Dalam hal ini, empat program perlindungan dan pemberdayaan nasabah yang terdapat dalam program-program API merupakan program inti yang dijadikan dasar bagi pelaksanaan program peningkatan dan perlindungan nasabah perbankan kedepan. Kesempatan yang sama bagi setiap orang untuk menjadi nasabah bank, peningkatan pelayanan bank kepada nasabah, dan peningkatan kesetaraan hubungan nasabah dengan bank masih menjadi pekerjaan rumah yang harus

diselesaikan Bank Indonesia yang implementasinya tentu saja memerlukan dukungan dari pihak-pihak yang berkepentingan didalamnya.

ANALISIS

Mobile banking merupakan salah satu layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah sebagai insentif kepada pelanggan. Promosi *mobile banking* akan memberikan implikasi secara langsung pada adopsi yang dilakukan konsumen terhadap teknologi. *Mobile banking* atau biasa disebut *M-Banking* merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan.

Serta keefektifan dan keefisienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi. *M-banking* tidak akan berjalan jika tidak didukung oleh suatu alat sebagai media untuk melakukan *mobile banking*. Disini sudah dapat dipastikan bahwa media komunikasi dua arah yang dapat dipergunakan adalah telepon seluler atau ponsel. Dengan fasilitas ini, setiap orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja tanpa harus terkoneksi dengan internet. Alhasil, bank pun ramai-ramai menyediakan fasilitas *internet banking* dan *mobile banking* demi mendapatkan kepuasan dan peningkatan jumlah nasabah.

Penggunaan Banking Network Pada PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru

Mobile banking merupakan salah satu layanan perbankan yang

menerapkan teknologi informasi. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah sebagai insentif kepada pelanggan. Berikut hasil wawancara penulis dengan informan tentang penggunaan banking network di PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru :

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa penggunaan banking network pada PT. Bank Riau Kepri hanya terbatas pada penggunaan HP (Hand Phone) yang mendukung sistem minimal Java dan Blackberry sedangkan pada pengguna android dan iOS masih dalam pengerjaan karena termasuk produk baru dalam program perangkat lunak.

Fasilitas Banking Network Pada PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru

Berdasarkan hasil observasi fasilitas banking network yang disediakan oleh Pada PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru, meliputi :

- a) Fitur Utama Bank Riau Kepri M-Banking :
 - 1) Informasi Saldo
 - 2) Transfer Antar Rekening
 - 3) Transfer Antar Bank (Prima dan Bersama)
 - 4) Pembayaran Tagihan (Telkom,
 - 5) Mobile, TV Berlangganan, dan lain-lain)
 - 6) Pembelian (Mobile Prepaid, TV Voucher, dan lain-lain)
- b) Fitur Lainnya Bank Riau Kepri M-Banking :
 - 1) Informasi 5 transaksi rekening terakhir
 - 2) Fasilitas Inbox History Transaksi pada aplikasi M-Banking sesuai kapasitas memory smartphone
 - 3) Notifikasi Transaksi dikirim melalui email nasabah
- c) Syarat M-Banking Bank Riau Kepri :
 - 1) Minimum OS Android 4.0 (Ice

Cream Sandwich)

- 2) Melakukan registrasi M-Banking di ATM Bank Riau Kepri terdekat
- 3) Mengunduh aplikasi Bank Riau Kepri M-Banking pada alamat yang tertera di struk ATM, atau langsung melalui Google Play Store atau Blackberry World.
- 4) Melakukan aktivasi Bank Riau Kepri M-Banking di Kantor Cabang terdekat untuk mengaktifkan seluruh layanan Bank Riau Kepri M-Banking.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa fasilitas banking network pada PT. Bank Riau Kepri hanya terbatas pada penggunaan HP (Hand Phone) yang mendukung sistem minimal Java dan Blackberry adapun penggunaan melalui perangkat komputer atau laptop belum disediakan oleh PT. Bank Riau Kepri.

Kecepatan Banking Network Pada PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa kecepatan transaksi menggunakan banking network pada PT. Bank Riau Kepri dilihat dari sinyal dan pulsa yang tersedia dalam HP nasabah.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Layanan

Terdapat faktor-faktor yang mendukung pelayanan perbankan berbasis *banking network* Pada PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru, salah satunya:

Faktor kesadaran

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa penggunaan banking network pada PT. Bank Riau Kepri merupakan

bentuk kesadaran yang dijalankan oleh PT. Bank Riau Kepri untuk meningkatkan jumlah nasabahnya.

Faktor aturan

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa aturan penggunaan banking network di PT. Bank Riau Kepri sudah diketahui dengan baik nasabah tentang aturan-aturan yang berlaku dan nasabah sepatutnya dengan aturan tersebut tanpa ada paksaan.

Faktor organisasi

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan *mobile banking* oleh PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru selaku badan usaha milik pemerintah selalu mengutamakan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya serta mengemban visi dan misi yang telah ditetapkan oleh PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru yaitu sebagai pendorong pertumbuhan ekonomi daerah, sebagai pengelola dana pemerintah Daerah, sebagai Sumber Pendapatan daerah dan membina dan mengembangkan Usaha Kecil dan Menengah.

Faktor kemampuan-ketrampilan

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan *mobile banking* oleh karyawan PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru kepada nasabah, telah memiliki kemampuan dan keterampilan yang handal dibidangnya.

Faktor sarana

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa penyediaan fasilitas *mobile banking*

oleh PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru kepada nasabah hanya terbatas pada wilayah Provinsi Riau.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, yang dilakukan penulis maka dapat diambil kesimpulan yaitu :

Layanan Banking Network Pada PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru hanya bisa dilakukan dengan menggunakan HP (Hand Phone) yang memiliki sistem Java dan Blackberry dan lancarnya pelayanan ini tergantung sinyal dan pulsa yang dimiliki oleh pengguna HP tersebut.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan banking network pada PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru adalah penyediaan fasilitas pelayanan banking network terbatas wilayah di Provinsi Riau, sedangkan diluar wilayah tersebut nasabah akan dikenakan biaya tergantung fasilitas yang digunakan oleh nasabah PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Hendaknya PT. Bank Riau Kepri lebih terus meningkatkan sistem pelayanannya khususnya mengenai *m-banking* agar nasabah merasa puas, sehingga para nasabah menggunakan *m-banking* lebih banyak.
2. Hendaknya *customer service* PT. Bank Riau Kepri terus mengutamakan pelayanan dan kepuasan pelanggan atau

nasabah agar citra perusahaan dapat terus ditingkatkan.

3. Hendaknya bagi para peneliti selanjutnya lebih meneliti secara lebih spesifik lagi mengenai layanan nasabah menggunakan Banking Network.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku :

- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Jasa*. Malang : Bayumedia.
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka.
- Budisantoso Totok, Triandaru Sigit. 2006. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta : Salemba Empat
- Dendawijaya Lukman. 2003. *Manajemen Perbankan*, Edisi kedua. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Hutabarat, Ronald M. (2010). *World Wide Web*: Diakses pada 10 September 2014
- Iskandar. 2009. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kualitatif dan Kuantitatif)*. Jambi : Gaung Persada Press.
- Kasmir. 2004 *Pemasaran Bank*. Jakarta : Prenada Media.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Jakarta : Prenhalindo.
- Mattila, Minna et.al. (2003). Factors affecting the adoption of mobile banking services. *Journal of internet banking and commerce-web archive-*

array development-jibc.
<http://www.rh.edu/academic/Ismt/jibc/articles.htm>

- Mufid, Zainul. 2011. *Analisis Perencanaan Bisnis Perusahaan Penyedia Jasa Switching dan Aplikasi Mobile Banking Bank X (Studi Kasus: Perusahaan IT PT.Z)*. IncomTech, Jurnal Telekomunikasi dan Komputer, vol.2, no.2, 2011
- Moenir, H.A.S, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Roig, Juan Carlos. et.al. 2006. "Customer perceived value in bank Services". *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 22, pp. 266-283.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tangkilisan, S, Nogi, Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : Grasindo.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Andi.
- Widiyono, Try. 2006. *Operasional Transaksi Produk Perbankan Di Indonesia*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Dokumentasi :**
- Undang-Undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-undang RI No. 7 th 1992 tentang perbankan.