

BAB II

LANDASAN TEORI

A. *Mobile Banking*

1. Pengertian *Mobile Banking*

Mobile Banking merupakan penawaran layanan dari bank yang memberikan berbagai fasilitas transaksi hanya melalui *smartphone*. *Mobile Banking* disebut juga *M-Banking* sebagai fasilitas melalui aplikasi (unggulan) yang dapat di unduh pada handphone masing-masing nasabah. Transaksi melalui *M-Banking* akan merubah kegiatan manual perbankan yang biasanya dilakukan di kantor, kini dapat melalui *smartphone*. Tentu layana ini dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi.¹⁴

Fasilitas yang terdapat dalam *M-Banking* sangat beragam seperti informasi saldo, transfer dana, *top up* untuk dompet digital dan lain sebagainya. Melalui *M-Banking* setiap orang dapat melakukan berbagai transaksi secara mudah kapan saja dan dimana saja. Sehingga setiap Bank kini berlomba-lomba menyediakan fasilitas *M-Banking* untuk memberikan kepuasan nasabah. Akses *M-Banking* oleh nasabah dapat dilakukan dengan handphone mereka melalui pengunduhan aplikasi dan melakukan aktivasi.¹⁵

¹⁴ Victoria Siahaan, *Bongkar Rahasia E-Banking Security dengan Teknik Hacking dan Carding* (Yogyakarta: ANDI, 2013), 102.

¹⁵ Murni Anugrah, *Layanan Jasa Perbankan* (Yogyakarta:KTSP, 2018), 33.

2. Kualitas Pelayanan *Mobile Banking*

a. Keamanan sistem

Melalui sistem keamanan yang memadai akan menjadi faktor penentu bagi kepuasan nasabah menggunakan *M-Banking*. Tentu pihak Bank akan dituntut untuk memberikan jaminan keamanan atas transaksi yang dilakukan melalui *M-Banking*. Namun berlaku sebaliknya jika sistem keamanan buruk, nasabah akan mempertimbangkan kembali penggunaan *M-Banking* tersebut.

b. Kemudahan suatu website untuk diakses

Aspek ini merupakan hal yang diinginkan nasabah dengan adanya layanan online. Kemudahan menjadi salah satu faktor penentu kesediaan nasabah dalam memakai jasa layanan *M-Banking*. Ketika kemudahan dirasakan nasabah maka dapat meningkatkan loyalitas mereka pada Bank. Sikap ini merupakan dampak dari kepuasan yang didapatkan dari layanan yang diberikan.

c. Privasi pengguna

Kebutuhan akan privasi merupakan hal yang sangat diinginkan nasabah pada sistem layanan perbankan yang digunakan. Secara umum nasabah tidak ingin jika data dirinya tersebar oleh perusahaan lain. Sehingga privasi pengguna sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi nasabah dalam penggunaan *M-Banking*.

d. Kehandalan layanan (layanan 24 jam)

Aspek kehandalan merupakan bentuk layanan yang praktis digunakan tanpa batas waktu. Ketika suatu perusahaan mampu memberikan layanan tanpa batas waktu maka akan cenderung lebih diminati oleh nasabah.

e. Kredibilitas perusahaan jasa layanan perbankan

Faktor kredibilitas menjadi hal yang menjadi pertimbangan nasabah terkait penggunaan layanan *M-Banking*. Bank yang memiliki kredibilitas tinggi lebih dipercayai oleh nasabah daripada Bank dengan citra yang kurang baik. Maka kredibilitas ini harus dijaga, termasuk ketika mengelola sistem *M-Banking*.

f. Kecepatan koneksi jaringan

Aspek kecepatan merupakan tuntutan dari nasabah terkait penggunaan *M-Banking*. Kecepatan koneksi pada sistem harus diperhatikan, karena akan mempengaruhi penggunaan nasabah. Walaupun terkadang kecepatan koneksi bisa terjadi karena provider masing-masing pengguna.¹⁶

3. Penggunaan *Mobile Banking*

Mobile Banking dapat digunakan untuk berbagai transaksi yang diinginkan nasabah seperti transfer dana, *top up* pada dompet digital, melakukan berbagai pembayaran kebutuhan. Namun penggunaan *mobile banking* perlu diwaspadai bila berkaitan dengan kejahatan seperti *hacker*.

¹⁶Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 130-131.

Biasanya yang dilakukan oleh *hacker* dengan meretas akun debit. Selain itu terdapat kelemahan lain dari *mobile banking* antara lain:

- a. Kerlambatan notifikasi yang dikirimkan pada nasabah
- b. Adanya potensi kesalahan dalam transfer pada nomor lain
- c. Ketiadaan notifikasi dari pihak bank terkait transaksi yang telah dilakukan nasabah
- d. Konfirmasi melalui SMS sering terkadang mengalami *pending*¹⁷

Namun *mobile banking* memiliki berbagai fasilitas layanan antara lain sebagai berikut :

- a. Melayani transfer dana pada rekening lain
- b. Memberikan informasi saldo, mutasi rekening, dan lainnya
- c. Melayani pembayaran berbagai kebutuhan masyarakat seperti kartu kredit, listrik, telepon, handphone, asuransi, dan lainnya¹⁸

B. Konsep *Green Banking*

1. Pengertian *Green Banking*

Pada industri perbankan konsep *green economy* yang diusung disebut sebagai *green banking*. Adapun praktik *green banking* mengarahkan aktivitas bisnis Bank yang ramah terhadap lingkungan. Sehingga konsep

¹⁷ Debi Triyanti, Reny Fitriana Kaban, Muhammad Iqbal, "Peran mobile banking dan keuangan inklusi terhadap peningkatan profitabilitas perbankan syariah di Indonesia", *Bulletin of Management and Business*, 2 (1), 2021: 26.

¹⁸ Jefik Zulfikar Hafidz, "Peran Bank Syariah Mandiri (BSM) Bagi Perekonomian Indonesia Di Masa Pandemi COVID-19", *Al-Mustashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah*, 5 (2), 2020: 140.

green banking ini akan memperhatikan lingkungan serta selalu memberikan pertimbangan aktivitas untuk alam sekitar.¹⁹

Perbankan berkontribusi positif pada perekonomian masyarakat melalui pemberian pembiayaan untuk berbagai sektor industri. Melalui kegiatan industri tersebut akan memberikan dampak bagi lingkungan melalui degradasi sumber daya alam. Sehingga pembangunan berkelanjutan akan sulit tercapai yang juga dapat berpengaruh bagi kelangkaan sumber daya untuk generasi masa depan.²⁰

2. Dasar Hukum *Green Banking*

Kebijakan *green banking* merupakan respon dari Bank Indonesia terhadap Undang-Undang di Indonesia terkait dengan lingkungan dalam Undang-Undang nomor 32 tahun 2009 terkait kewajiban pengelolaan lingkungan hidup. Aturan tersebut mengisyaratkan bahwa kegiatan ekonomi perlu diimbangi dengan perlindungan terhadap lingkungan. Hal ini juga direspon Bank Indonesia melalui adanya Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 14/15/PBI/2012 tentang Penilaian Kualitas Aset Bank Umum. Bank Indonesia menekankan adanya pertimbangan bagi perbankan dalam memperhatikan lingkungan yang layak ketika menilai sebuah usaha.²¹

Secara umum pengelolaan sumber daya di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 sebagai landasan

¹⁹ Leonard Tiopan Panjaitan, *Bank Ramah Lingkungan* (Jakarta: Penebar Plus, 2015), 24.

²⁰ Fajar Adithya, Dessy Noor Farida, dan Fitria Andestri, *Green Banking: Trend Menjaga Sustainability Bisnis Berwawasan Lingkungan* (Pasuruan: Qiara Media, 2021), 7.

²¹ Nur Wahyu Ningsih, Hanif Hanif dan Fatullah Iqbal, "Green Banking Terhadap Profitabilitas Bank Umum Syariah Di Indonesia", *Fidusia: Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 3 (2), 2020: 13.

konstitusional bagi penyelenggaraan pemerintah dalam Pasal 33 ayat (3). Pada Pasal tersebut dijelaskan beberapa sumber daya umum dikelola negara untuk menciptakan kemakmuran masyarakat. Bahkan saat ini telah ada Undang-undang No. 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (selanjutnya disebut UUPPLH).²²

Islam mengatur perlindungan terhadap alam semesta berdasarkan beberapa dalil tentang anjuran menjaga lingkungan sesuai dengan firman Allah berikut:

ظَهَرَ الْفَسَادُ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ بِمَا كَسَبَتْ أَيْدِي النَّاسِ لِيُذِيقَهُمْ بَعْضَ الَّذِي
عَمِلُوا لَعَلَّهُمْ يَرْجِعُونَ ﴿٤١﴾

Artinya: “Telah tampak kerusakan di darat dan di laut disebabkan perbuatan tangan manusia, supaya Allah merasakan kepada mereka sebagian dari (akibat) perbuatan mereka, agar mereka kembali (ke jalan yang benar)” (QS. A-Rum: 41)²³

Selain itu Allah telah menerangkan bahwa seluruh sumber daya di bumi ini diciptakan sebagai hikmah bagi seluruh umat. Hal ini berarti semua umat dapat memanfaatkannya dengan baik. Namun tetap menjaga keseimbangan alam agar tetap dapat memberikan kemaslahatan bagi umat manusia. Sama halnya pohon di hutan yang kita ketahui sumber oksigen suatu wilayah. Maka menjaga kelestarian hutan merupakan hal yang harus diperhatikan bagi umat manusia.

وَمَا خَلَقْنَا السَّمَاءَ وَالْأَرْضَ وَمَا بَيْنَهُمَا بَطْلًا ۚ ذَٰلِكَ ظَنُّ الَّذِينَ كَفَرُوا ۖ فَوَيْلٌ
لِّلَّذِينَ كَفَرُوا مِنَ النَّارِ ﴿٦٧﴾

²² Leonard Tiopan Panjaitan, *Bank Ramah Lingkungan*, 32.

²³ Askar Ahmad, *Al-Quran dan Terjemahan* (Bandung: Pustaka Ilmu, 2014), 323.

Artinya: “Dan Kami tidak menciptakan langit dan bumi dan apa yang ada antara keduanya tanpa hikmah. yang demikian itu adalah anggapan orang-orang kafir, Maka celakalah orang-orang kafir itu karena mereka akan masuk neraka” (QS. Shad: 27)²⁴

3. Unsur-Unsur *Green Banking*

Konsep Bank hijau dilakukan melalui praktik pembiayaan yang bertanggung jawab pada kondisi lingkungan sekitar serta penekanan pada aktivitas ramah lingkungan. Konsep *green banking* meliputi empat unsur dalam implementasinya, antara lain:

a. Alam (*Nature*)

Merupakan unsur utama yang menjadi fokus pembahasan konsep *green economy*. Al Ghazali membedakan alam menjadi dua yaitu alam syahadah yang merupakan wujud alam semesta yang ditinggali manusia. Sedangkan alam yang kedua adalah alam ghoib. Namun alam alam syahadah sebagai tempat belangsungnya kehidupan sehari-hari. Konsep *Green Banking* memposisikan unsur alam sebagai hal yang harus diutamakan melalui pelestarian lingkungan.

b. Kesejahteraan (*Well-Being*)

Unsur ini merupakan bentuk keadaan masyarakat yang sejahtera atas keadaan yang dialami. Maka penting mewujudkan keamanan dan ketentraman bagi masyarakat. Ketika kesejahteraan meningkat, maka tingkat kebahagiaan akan meningkat pula. Melalui kesejahteraan juga dapat mendorong perkembangan bisnis suatu perusahaan. Pada sektor

²⁴ Ibid, 196.

perbankan pencapaian kesejahteraan melalui pelaksanaan *Corporate Social Responsibility* (CSR).

c. Ekonomi (*Economy*)

Kegiatan ekonomi merupakan bagian dari *green banking* yang melibatkan kegiatan ekonomi dengan alam. Melalui kebijakan yang tepat seperti alokasi sumber daya dengan mempertimbangkan aspek keberlanjutan. Unsur ekonomi ini dapat diwujudkan dengan pemberian pembiayaan atau penyaluran kredit yang tidak hanya berorientasi profit melainkan juga bertujuan untuk pembangunan berkelanjutan *Sustainable Development Goals* (SDG).

d. Masyarakat (*Society*)

Unsur ini menjadi penting karena sebagai sasaran dalam pelaksanaan kegiatan ramah lingkungan. Program *green banking* tidak akan berjalan tanpa dukungan dari masyarakat. Maka masyarakat dapat membantu implementasi program dari Bank. Melalui pemberian wawasan yang merubah pola pikir terkait kondisi lingkungan sekarang. Selain itu perkumpulan masyarakat akan memudahkan penyampaian informasi di antara individu.²⁵

4. Indikator *Green Banking*

Konsep penerapan perbankan hijau ini dilakukan dengan perhatian besar terhadap kepedulian lingkungan. Berikut ini beberapa indikator yang menjadi ciri khas pelaksanaan konsep *green banking*:

²⁵ Diah Anggraini, Dwinita Aryani dan Irawan Budi Prasetyo, "Analisis implementasi green banking dan kinerja keuangan terhadap profitabilitas bank di Indonesia (2016-2019)", *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Informatika)*, 17 (2), 2020: 144.

a. Carbon Emisi

Karbon adalah zat arang yang memiliki unsur kimia pada suatu objek. Emisi karbon sendiri merupakan proses pelepasan gas yang dikeluarkan dari hasil pembakaran senyawa yang mengandung CO₂, solar, LPG, dan bahan bakar lainnya ke lapisan atmosfer. Ketika terlalu banyak melepaskan karbon akan menipiskan lapisan atmosfer dan bumi mengalami pemanasan global. Sehingga industri perbankan harus turut aktif dalam mengurangi emisi karbon ini

b. *Green Rewards*

Secara umum *green rewards* merupakan bentuk penghargaan atas suatu kinerja instansi dalam pemeliharaan lingkungan. Pada sektor perbankan perlu memperhatikan kegiatan pemeliharaan lingkungan untuk memperoleh sertifikat ini. Sertifikat hijau dapat mencakup berbagai kegiatan kepedulian lingkungan. Sehingga banyak cara dalam memperoleh *green rewards* untuk menunjukkan partisipasi menjaga lingkungan.

c. *Green Buildings*

Konsep bangunan hijau merupakan perancangan hijau pada suatu bangunan gedung. Ketika sektor perbankan memperhatikan aspek ini maka akan memperoleh penghargaan terkait bangunan hijau. Konsep ini terkait pembangunan gedung yang ramah lingkungan, penggunaan material yang anti polusi serta penanaman berbagai tanaman hijau di sekitar bangunan.

d. *Refurbish*

Kegiatan *refurbish* sejatinya mendukung kampanye mengurangi barang sekali pakai. Pada kondisi di lingkungan bahwa banyaknya produk yang digunakan manusia akan menjadi sampah. Kemudian keberadaan sampah juga dapat membahayakan kondisi manusia itu sendiri bila berlebihan. Maka penerapan *refurbish* mengacu pada penghematan produk, seperti menghindari barang sekali pakai.

e. *Paperless*

Konsep *paperless* servis merupakan kegiatan dalam mengurangi atau bahkan meniadakan penggunaan kertas dalam aktivitas. Pada sektor perbankan perlu memperhatikan aspek ini karena dalam kegiatan operasional akan menggunakan kertas dalam setiap transaksi. Implementasi *paperless* pada perbankan dapat melalui penggunaan layanan digital.

f. *Green Investment*

Konsep investasi hijau pada sektor perbankan mengarah pada jenis pembiayaan ramah lingkungan. Selain itu dalam praktiknya pihak Bank perlu memperhatikan pembiayaan yang digunakan nasabah. Penting memperhatikan sektor yang mendukung kepedulian lingkungan hidup.²⁶

²⁶ Andreas Dombret dan Patrick Kenadjian, *Green Banking and Green Central Banking* (Berlin: Deutsche Nationalbibliothek, 2021), 29-31.