

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Fungsi bank merupakan *agent of trust* yang kegiatannya didasarkan kepada *trust* atau kepercayaan, baik dalam hal penghimpunan dana maupun penyaluran dana dan *agent services*, yaitu bank melakukan kegiatan penghimpunan serta penyaluran dana melalui jasa-jasa yang ditawarkan. Bank sebagai pelaku usaha wajib menjamin hak dan kewajiban para nasabah dalam melakukan kegiatan baik dalam melakukan penghimpunan dana maupun penyaluran dana ataupun dalam menyelenggarakan jasa-jasa perbankan. Semuanya itu didasari dengan kepercayaan, sebab tanpa adanya kepercayaan masyarakat terhadap perbankan dan juga sebaliknya tanpa adanya kepercayaan perbankan terhadap masyarakat, maka kegiatan perbankan tidak akan dapat berjalan dengan baik (Y. Sri Susilo, 2000).

Pelayanan prima (*service excellent*) bagi nasabah, di luar kinerja dan indikator keuangan, seperti total asset, rasio kecukupan modal (*Capital Adequacy Ratio*), kredit bermasalah (*Non Performing Loans*) dan *Loan to Deposit Ratio*, merupakan faktor yang menjadi pertimbangan dalam memilih bank. Faktor pelayanan menjadi begitu sangat penting ketika persaingan begitu sangat ketat. Seperti yang terjadi saat ini, ketatnya regulasi perbankan, adanya tuntutan internasional untuk mengadopsi praktek *good governance*, dan standar perbankan internasional semacam *Basel II Accord*

mendorong bank melakukan perbenahan baik dari segi operasional maupun manajemen resiko (Ikhwal, 2017).

Salah satu jasa yang diberikan bank kepada masyarakat adalah *Automated Teller Machine* (ATM). ATM adalah salah satu bentuk produk perbankan hasil teknologi (komputer) dalam upaya peningkatan pelayanan bank terhadap nasabah. ATM mampu menggantikan fungsi uang sebagai alat pembayaran, penggunaan ATM dirasakan lebih aman dan praktis untuk segala keperluan. Jika tadinya nasabah dilayani oleh petugas bank di kantor bank jika hendak bertransaksi, dengan ATM nasabah tetap dapat mengendalikan kegiatan keuangan dengan rutin tanpa harus pergi ke kantor bank. Melalui ATM nasabah dapat melakukan penarikan tunai, penyetoran, pemindah buku antar rekening, melihat informasi saldo. ATM diberikan kepada nasabah untuk melakukan pembayaran diberbagai tempat (Sudaryatmo, 1999).

Strategi kartu ATM *chip* merupakan hal yang sangat penting sejalan dengan semakin tinggi dan bertambahnya kebutuhan masyarakat akan produk-produk perbankan beraneka macam yang berkualitas. Hal ini menjadi persaingan dunia perbankan yang semakin ketat dalam lingkungan bisnis perbankan yang terus mengalami perkembangan.

Kartu ATM merupakan salah satu jenis kartu yang paling banyak dikeluarkan oleh lembaga perbankan dan paling banyak dipergunakan oleh nasabah. Setiap nasabah yang memiliki tabungan di Bank pasti membutuhkan kartu ATM. Kartu ATM diciptakan untuk mempermudah dan mempercepat nasabah dalam melakukan

transaksi di mesin ATM seperti pengambilan uang tunai maupun transfer dan banyak lagi.

Seiring perkembangan teknologi kartu ATM pun secara bertahap mengalami perubahan. Kini, Bank Indonesia sedang mengkaji implementasi kartu ATM dari teknologi *magnetic stripe* ke teknologi *chip*. Untuk mengimplementasikan teknologi *chip*, banyak aspek yang perlu diperhatikan bukan hanya aspek kartu tapi juga mesin ATM serta *electronic data capture (edc)*.

Selain *chip* BI juga menerapkan teknologi PIN *online* enam digit pada setiap kartu ATM. Penggunaan teknologi *chip* merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan keamanan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (APMK). Mayoritas penyelenggara kartu ATM harus siap untuk mengimplementasikan standar nasional teknologi *chip* dan PIN *online* enam digit. Pelaksanaan migrasi dari teknologi *magnetic stripe* ke teknologi *chip* perlu di dorong dengan kebijakan yang memberikan insentif terhadap penggunaan kartu yang telah menggunakan teknologi *chip*.

Data dalam kartu dengan *strip magnetic* mudah untuk dicuri para kriminal, tindakan ini biasa disebut dengan skimming. Sedangkan keberadaan teknologi *chip* membuat kartu tidak mudah ditiru, mengakses data di dalam kartu tersebut pun hanya bisa didapatkan setelah memasukkan PIN. Tidak seperti kartu magnetik yang menyimpan sejumlah data statis tentang kartu dan akun pemiliknya, kartu dengan *chip* lebih “pintar” dan memproduksi kode yang unik setiap kali ia digunakan. Cara kerjanya kurang lebih mirip seperti komputer, yakni saat menggunakan kartu dengan *chip*, kartu

tersebut akan “berdialog” dengan unit *Point of Sale* (POS). Setelah “dialog” usai, kartu akan membuat *cryptogram* atau angka dinamis.

Setiap kali bertransaksi dengan kartu *chip* tersebut, akan muncul serangkaian nomor yang dikirimkan ke bank atau institusi perbankan yang bersangkutan untuk memverifikasi bahwa kartu tersebut yang sedang digunakan tersebut adalah kartu yang sama dengan yang mereka berikan pada nasabah. Karena setiap transaksi akan menghasilkan *cryptogram* atau rangkaian angka yang berbeda, hal ini membuat tindak kejahatan berupa skimming terhadap data dalam kartu ATM serta replikasi datanya amatlah sulit dilakukan. Setelah itu, harus memasukkan PIN atau tanda tangan pada mesin sebagai bentuk identifikasi lain. Teknologi *chip* yang ditanam dalam kartu ATM dinilai lebih aman dibandingkan dengan dengan pita magnetic. Selain keamanan, ada banyak kelebihan lain yang dimiliki oleh teknologi *chip*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas yang telah dijabarkan maka dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah seberapa pengaruh perkembangan kartu ATM *chip* ditinjau pada tingkat kepuasan nasabah Bank Jatim?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Maka tujuan yang ingin dicapai berdasarkan uraian diatas adalah untuk melihat pengaruh efektivitas pengembangan strategi kartu ATM *chip* terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Jatim.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pihak pembaca dan pihak berkepentingan yaitu PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk kantor Cabang Utama sebagai bahan tambahan informasi mengenai efektivitas strategi Pengembangan Kartu ATM *chip* pada tingkat kepuasan nasabah.

#### **1.5 Kontribusi Riset**

Merupakan salah satu sarana bagi pihak bank Jatim untuk mengetahui pengaruh tingkat ke efektivitas Strategi Pengembangan Kartu ATM *chip*.