

## **IPTeKS INFORMASI BIAYA DALAM PENGGUNAAN PRODUK E-CHANNEL PADA BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK**

Jinnyfer J.F Tumbel<sup>1</sup>, Naomi G.H Pondaag<sup>2</sup>, Herman Karamoy<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi, Jl. Kampus Bahu, Kota Manado, 95115, Indonesia

Email : naomipondaag2@gmail.com

### **ABSTRACT**

*In this modern era, technological developments are experiencing very rapid development. Likewise in financial institutions, namely banks, technology is now a determinant of bank progress and provides benefits in transactions and in carrying out the operations of other banks. And if the bank does not prioritize technology in its operations, banks will find it difficult to move forward and develop to find good profits or profits for the development of the bank. For this reason, banks issue e-channel products that are very useful, and make it easier for people not only to help the community but also to be profitable and bring good profits to the bank, and in the use of e-channel products, of course there are costs truncated which may not be recognized by the general public, but in it is also very beneficial to both parties.*

*Keywords: cost information, e-channel products*

### **1. PENDAHULUAN**

Di perkembangan zaman saat ini perkembangan teknologi informasi sudah semakin meningkat seiring berjalannya waktu. Menurut Burgin perubahan pada masyarakat yang saat ini secara umum lebih memusatkan pada inovasi teknologi, hal ini membuat kemajuan dalam bidang apapun yang lebih banyak mengarah pada teknologi (Kasemin : 2015). Perkembangan sistem informasi membuat manusia mengenal “istilah teknologi informasi” yang dikenal dengan nama internet. Dan hal ini memunculkan berbagai macam kegiatan yang teknologi seperti e-commerce, e-education, e-laboratory dan lainnya semua itu berbasis pada elektronika (Hery Nuryanto : 2012). Oleh karena itu teknologi memiliki pengaruh dalam perkembangan zaman saat ini.

Begitu juga dalam lembaga keuangan yaitu bank, kemajuan teknologi pada saat ini menjadi penentu bagi kemajuan bank dan memberikan kemudahan dalam bertransaksi dan dalam menjalankan operasional bank lainnya. Dan jika bank tidak mengedepankan teknologi dalam operasionalnya maka bank akan cenderung sulit untuk maju dan berkembang. Namun menyadari semakin tingginya persaingan dalam dunia perbankan sehingga menuntut setiap industri bank untuk bersaing salah satunya yaitu pelayanan dalam teknologi yang saat ini melakukan revolusi dan transformasi ke arah digitalisasi, karena jika bank tidak mengikuti perkembangan teknologi bank tidak bisa bersaing dalam era globalisasi.

Menurut Dr Muliaman D Hadad selaku ketua dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan (periode 2012-2017) Industri perbankan digital telah mengalami kemajuan yang begitu pesat secara global. Fenomena ini dalam dua tahun terakhir juga telah terlihat di Indonesia. Pergeseran profesi masyarakat pada layanan digital dengan memanfaatkan penggunaan teknologi komputer, handphone, smartphone, dan penggunaan mobile internet telah memicu perkembangannya industry keuangan Indonesia (Subarjo : 2018).

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

**Pengertian Bank.** Kata bank berasal dari bahasa Italia yang disebut Banco, yang artinya kepingan papan yang digunakan untuk tempat meletakkan buku yaitu seperti sejenis meja, dan banco ini berubah menjadi semakin luas sebagai tempat menukarkan uang. Sehingga aktivitas ini dilakukan oleh para pemberi pinjaman disebut sebagai kreditur dan para penukar uang di Eropa yang mereka gunakan untuk memamerkan uangnya kepada para pedagang, aktivitas ini dilakukan pada abad pertengahan dan dari sinilah disebut istilah “Bank” (Lubis : 2010). Pengertian bank menurut Undang-undang NO.7 tahun 1992 tentang perbankan :

1. Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.
2. 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.

Pengertian Bank oleh Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan, yaitu bank adalah lembaga keuangan, pencipta uang, pengumpul dana dan penyalur kredit, pelaksana jalannya pembayaran, stabilisator moneter, serta dinamisator pertumbuhan perekonomian (Yusmad : 2018). Diera digital saat ini, industri perbankan akan cenderung ketinggalan jika tidak menyediakan layanan elektronik (Brigham & Houston : 2011). Oleh karena itu perbankan harus berinovasi dalam hal kemajuan teknologi untuk mengikuti era digitalisasi saat ini, agar bank mampu bersaing di zaman yang sudah berbasis teknologi. *E-commerce* atau *electronic commerce* merupakan sistem atau bisa juga dikatakan sebagai sebuah produk yang lahir karena kemajuan teknologi. Di dalam e-commerce, segala proses bisnis dilakukan secara elektronik, mulai dari pembayaran atas barang atau jasa yang dibeli serta lain sebagainya. (Kusuma dan Setiawan : 2017). Teknologi memberikan dampak yang besar kepada jasa perbankan secara elektronik (Maryanto : 2010). Layanan untuk melakukan transaksi yang disediakan oleh perbankan yaitu *electronic channel* (saluran elektronik) yang disingkat *e-channel*.

**Pengertian E-channel.** Kemajuan perkembangan teknologi informasi dan internet telah mengubah bagaimana bank menjalankan aktivitas perbankannya” (Eriksson, Kerem dan Nilsson, 2008). E-Channel merupakan layanan untuk melakukan transaksi dalam perbankan. Kemudahan dengan menggunakan e-channel yaitu aktivitas dalam perbankan lebih efisien dan efektif.

### Macam-macam layanan E-channel

- a. ATM, yaitu alat elektronik yang fungsinya untuk mengambil uang, mentransfer uang, mengecek rekening tabungan dan lain sebagainya.
- b. SMS (*Short Message Service*) Banking, adalah suatu layanan informasi yang disediakan perbankan agar dapat diakses melalui telepon selular dengan menggunakan media SMS.
- c. *Mobile Banking*, istilah *Mobile Banking* disingkat dengan M-Banking. Layanan M-banking ini yaitu komunikasi yang bergerak menggunakan handphone, fasilitasnya hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang *cash*.
- d. *Internet Banking*. *Internet banking* yaitu fasilitas yang disediakan perbankan dengan menggunakan akses internet sebagai alat melakukan transaksi. Layanan ini bisa digunakan individu dengan melakukan registrasi terlebih dahulu di bank.
- e. *Mini ATM*. Mini ATM BRI adalah layanan perbankan bagi nasabah yang menjadi agen BRI Link untuk melayani nasabah BRI lainnya. Transaksi dalam layanan ini mirip dengan ATM pada namun tidak dapat menarik uang secara tunai.
- f. CDM (Cash Deposit Machine), adalah alat elektronik yang dapat melakukan penyetoran tunai melalui mesin ATM secara real time online dengan kartu ATM, kemudian secara

otomatis mesin ATM akan mendeteksi kondisi fisik uang (asli atau palsu, baik atau rusak). Di samping itu CDM dapat berfungsi untuk melakukan transaksi finansial non tunai yaitu registrasi layanan Maybank Electronic Banking, ganti PIN, nilai tukar/kurs, *mini statement*.

### 3. METODE DAN TEKNIK PENERAPAN IPTEKS

#### 3.1. Metode Penerapan Ipteks

Metode IPTEKS yang digunakan yaitu dengan mengumpulkan data-data kuantitatif representatif yang diperoleh dari suatu hasil observasi dan wawancara secara langsung pada Bank Rakyat Indonesia KCP Bahu.

#### 3.2. Teknik Penerapan Ipteks

Teknik penerapannya adalah dengan memperoleh data kuantitatif agar dapat memberikan gambaran, selanjutnya berdasarkan data tersebut diolah menjadi suatu informasi untuk masyarakat dan terlebih khusus untuk nasabah Bank Rakyat Indonesia yang menggunakan produk e-channel namun belum mengetahui dengan jelas kisaran biaya-biaya yang akan dikenakan saat melakukan transaksi-transaksi.

### 4. PEMBAHASAN

#### 4.1. Gambaran Objek Penerapan Ipteks

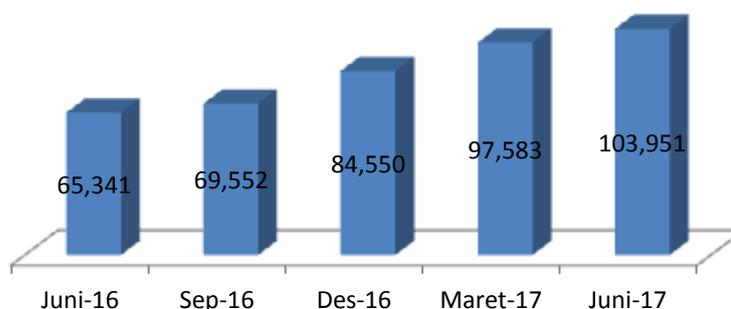
Pada Bank Rakyat Indonesia KCP Bahu menggunakan layanan elektronik yaitu e-channel. E-Channel merupakan layanan elektronik untuk melakukan transaksi dalam perbankan, sehingga transaksi lebih mudah, aman, dan praktis. Dan transaksi dalam bentuk e-channel bisa menghemat waktu contohnya jika melakukan penyetoran uang tidak lagi pergi ke bank untuk antri panjang dan lama. Menurut data statistik akurat dari bapak Abdul Muis selaku Kepala cabang pembantu BRI Bahu, Manado 90% masyarakat sudah menggunakan layanan e-channel. Dan dalam penggunaan layanan e-channel ini tentu terdapat biaya-biaya dari penggunaan tersebut. Berikut persentase penggunaan E-channel tahun 2017 :

**Tabel 1. Persentase penggunaan e-channel**

NO	E-CHANNEL	TAHUN 2017
1.	ATM	24.802
2.	EDC	254.314
3.	CRM	1.392

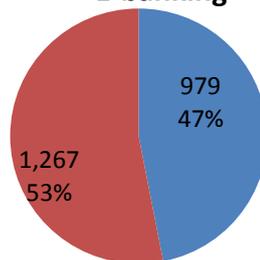
Sumber : Bank Rakyat Indonesia, 2018

Grafik penggunaan Bri Link dan Internet banking :



(Sumber Bank Rakyat Indonesia)

**Penggunaan E-banking**



- Tahun 2016
- Tahun 2017

(Sumber Bank Rakyat Indonesia)

**4.2. Pembahasan**

Dalam pembahasan ini akan membahas tentang informasi biaya dalam penggunaan produk e-channel dalam perbankan dan berikut tabel tentang pembiayaan yang terdapat dalam produk e-channel dalam Bank Rakyat Indonesia (BRI) yaitu sebagai berikut :

**Tabel 2. Produk dan Biaya E-Channel**

NO	JENIS FITUR	ATM BRI	Mini ATM BRI	MOBILE BANKING BRI	INTERNET BANKING BRI	CDM BRI
<b>INFO</b>						
	BRI	0	0	0	0	0
1.	INFO SALDO					
	LINK	4.000	4.000	-	-	4.000
	ATM BERSAMA	4.000	4.000	-	-	4.000
	PRIMA	4.000	4.000	-	-	4.000
	CIRRUS	3.500	3.500	-	-	3.500
2.	MINISTATEMENT (5 MUTASI TERAKHIR)	0	0	0	0	0
3.	CETAK REKENING KORAN	-	0	-	0	-
4.	INFO DPLK	-	0	0	0	-
<b>TARIK TUNAI</b>						
	BRI	-	-	-	-	-
5.	TARIK TUNAI					
	LINK	7.500	-	-	-	7.500
	ATM BERSAMA	7.500	-	-	-	7.500
	PRIMA	7.500	-	-	-	7.500
	CIRRUS	25.000	-	-	-	25.000
	MEPS	25.000	-	-	-	25.000
<b>TRANSFER</b>						
6.	TRANSFER ANTAR REKENING	750	1.000	250	250	750
7.	TRANSFER ANTAR BANK					
	ATM BERSAMA	6.500	6.500	6.500	6.500	6.500
	PRIMA	6.500	6.500	6.500	6.500	6.500
	RTGS	-	-	-	30.000	-
<b>PEMBELIAN PULSA</b>						
	SIMPATI	1.500	1.500	1.500	1.500	1.500
8.	MENTARI	0	0	0	0	0
	IM3	0	0	0	0	0
	XL	0	0	0	0	0
	FLEXI	0	0	0	0	0
	STAR ONE	0	0	0	0	0
	ESIA	0	0	0	0	0
	SMARTFREN	0	0	0	0	0
	AXIS	0	0	0	0	0
	KARTU AS THREE	1.500	1.500	1.500	1.500	1.500
			0	0	0	0
<b>PEMBELIAN TIKET PESAWAT DAN KERETA API</b>						
9.	GARUDA	0	0	0	0	0

	CITILINK		0	0	0	0	0
	LION AIR		0	0	0	0	0
	SRIWIJAYA AIR		0	0	0	0	0
	KERETA API		7.500	7.500	7.500	7.500	7.500
		<b>PEMBAYARAN</b>					
10.	TELEPON	TELKOM(RUMAH)	2.500	2.500	2.500	2.500	2.500
		FLEXI PASCABAYAR	2.500	2.500	2.500	2.500	2.500
		SPEEDY	2.500	2.500	2.500	2.500	2.500
		KARTU HALO	0	0	0	0	0
		MATRIX	0	0	0	0	0
11.	PASCABAYAR	POSTPAID THREE	0	0	-	-	0
		POSTPAID AXIS	0	0	-	-	0
		POSTPAID SMARTFREN	0	0	-	-	0
		POSTPAID ESIA	0	0	-	0	0
12.	LISTRİK	PLN PASCABAYAR	3.500	3.500	3.500	3.500	3.500
		PLN NON TAGLIS	3.500	3.500	-	-	3.500
		PLN PREPAID	3.500	3.500	3.500	-	3.500
		KK BRI	0	0	0	0	0
		KK SCB	7.500	7.500	7.500	7.500	7.500
13.	KARTU KREDIT	KK ANZ	7.500	7.500	7.500	7.500	7.500
		KK CITIBANK	7.500	7.500	7.500	7.500	7.500
		KK HSBC	7.500	7.500	7.500	7.500	7.500
		KK BNI	5.000	5.000	-	-	5.000
		BPJS JAMSOSTEK	3.000	3.000	-	-	-
		PREMI AKUNTANSI BRINGIN JIWA	3.000	3.000	0	-	-
	ASURANSI	ASURANSI PRUDENTIAL	3.000	3.000	0	-	-
		JIWASRAYA	3.000	3.000	-	-	-
		TKI	3.000	3.000	-	6.500	3.000
14.	Top Up Brizzi	Top-up Online (Via Debit Bank Lain)		5.000			
		Top-up Deposit (via Debit Bank Lain)	6.500	6.500			6.500
	Top Up SIM SMART	Via Debit BRI	0				
		Via Debit Bank Lain	Rp5.000	0	-	5.000	5.000
		TV Indovision/TopTV/OkeVision	5000	5000	5000	2500	5.000
	TV Berlangganan	TRANS VISION	2.500	5000	2.500	-	2.500
		TV VOUCHER TELKOM VISION	2.500	2.500	-	-	2.500
		TV ASTRO	2.500	2.500	-	-	2.500
		BIG TV	5.000	2.500	-	0	5.000
	PINJAMAN		2.500	5.000	0	0	2.500
	PINJAMAN (LOAN TYPE KMK)		2.500				

(Sumber Bank Rakyat Indonesia-laporan sales KIT Simpanan)

Contoh estimasi biaya transaksi manual dibandingkan dengan biaya transaksi e-channel :

**Transaksi manual :**

$$\begin{aligned} \text{Kendaraan pergi ke bank (jika menggunakan angkutan umum)} &= \text{Rp. 4.000} \\ \text{Pulang} &= \frac{4.000 +}{8.000} \end{aligned}$$

**Transaksi E-channel :**

Saat melakukan transaksi melalui e-channel, nasabah hanya butuh internet atau pulsa Rp.500 atau keduanya. Dan juga untuk biaya administrasinya tergantung dengan transaksi apa yang akan digunakan, untuk transaksi sesama bank BRI tidak memungut biaya apapun, tapi untuk

---

transaksi yang bukan sesama BRI contohnya lewat ATM bersama akan dikenakan biaya admin sesuai dengan tabel biaya di atas. Biaya-biaya transaksi seperti tabel diatas dimaksudkan agar masyarakat terlebih khusus nasabah BRI dapat mengetahui tarif biaya dari setiap transaksi e-channel apapun yang digunakan.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1. Kesimpulan**

Walaupun terdapat biaya-biaya dalam melakukan transaksi melalui e-channel, namun e-channel sangat mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Sehingga transaksi lebih efektif dan efisien. E-channel juga memberikan kontribusi besar bagi Fee based income BRI dan mendapatkan penghargaan dari dunia.

### **5.2. Saran**

Sebaiknya biaya-biaya dari penggunaan E-channel dipublikasikan atau dijelaskan kepada nasabah agar nasabah bisa mengetahui setiap biaya yang dikeluarkan dari transaksi menggunakan e-channel. Karena sebagian nasabah mungkin belum ada yang memahami bahwa ada biaya yang dikenakan dalam setiap transaksi e-channel.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Kasemin, Kasianto. 2015. *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi*. Jakarta : PT. Prenadamedia Group
- Nuryanto, Hery. 2012. *Sejarah Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Jakarta : PT. Balai Pustaka
- Supriyono, Maryanto 2010. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta : Perpustakaan Nasional RI
- Irsyad, Lubis. 2010. *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*. Medan : Usu Press
- Yusmad, Arafat. 2018. *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktek*. Yogyakarta : Deepublish
- Setiawan, Deni dan Hendraningrad, K. 2017. *Roadmap Broadband Indonesia Menuju Era Teknologi 5G*. Jakarta : PT. Gramedia Digital Nusantara
- Brigham, Eugene dan Joel Houston. 2012. *Fundamentals of Financial Management Concise Edition*. USA : Cengage Learning
- Eriksson, K., Kareem, K., dan Nilsson, D. 2008. *The Adoption of Commercial Innovations in the Former European Markets : The Case of Internet Banking in Estonia*. *International Journal of Bank Marketing*, 26(3), 154-169
- Joyosumarto, Subarjo. 2018. *B.A.N.K.I.R.* Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Bank BRI. 2018. *Tentang Bank Rakyat Indonesia (BRI)*.  
<https://bri.co.id/tentang-bri>. Diakses 27 November 2018
- Bank Rakyat Indonesia. 2017. *Public Expose BRI*.  
<http://www.ir-bri.com/newsroom/596339-PublicExpose2017-4Aug2017upload.pdf>
- Bank Rakyat Indonesia. 2018. *Sales KIT Simpanan*. November 2018.pdf