

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Bank

2.1.1 Pengertian Bank

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat (Sumar'in, 2012;49).

Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip syariah yang diatur dalam Fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan (*'adl wa tazwun*), kemaslahatan (*maslahah*), universalisme (*almiyah*), serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim dan objek yang haram.

2.1.2 Jenis Bank

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan menjelaskan terdapat dua jenis bank yaitu:

a. **Bank Umum**

Bank umum adalah bank yang kegiatan usahanya dilakukan berdasarkan prinsip syariah dan atau konvensional. Bank umum dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

b. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 menjelaskan BPR adalah sebuah bank yang menjalankan aktivitas penghimpunan dana dan penyaluran dana kepada masyarakat dan tidak melayani lalu lintas pembayaran.

2.1.3 Produk dan Layanan Bank Syariah

Menurut Totok Budi, Sigit Triandaru (2009) dalam buku yang berjudul Bank dan Lembaga Keuangan Lain, bank wajib menerapkan prinsip syariah dalam melakukan kegiatan usahanya meliputi:

- a. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan yang meliputi:
 1. Giro berdasarkan prinsip *wadiah*.
 2. Tabungan berdasarkan prinsip *wadiah* atau *mudharabah*.
 3. Deposito berjangka berdasarkan *mudharabah*, atau bentuk lainnya berdasarkan prinsip *wadiah* atau *mudharabah*.
- b. Melakukan penyaluran dana melalui:
 1. Transaksi jual beli berdasarkan prinsip *mudharabah*, *istisnha*, *ijarah*, *salam*, dan jual beli lainnya.
 2. Pembiayaan bagi hasil berdasarkan prinsip *mudharabah*, *musyarakah*, dan bagi hasil lainnya.
 3. Pembiayaan lainnya berdasarkan prinsip *hiwalah*, *rahn*, membeli, menjual/menjamin atas resiko sendiri surat-surat berharga pihak

ketiga yang diterbitkan atas dasar transaksi nyata berdasarkan prinsip jual beli atau *hiwalah*.

4. Membeli surat-surat berharga pemerintah dan yang di tetapkan BI berdasarkan prinsip syariah.

c. Memberikan jasa-jasa:

1. Memindah uang untuk kepentingan sendiri atau nasabah berdasarkan prinsip *wakalah*.
2. Menerima pembayaran tagihan atas surat berharga yang diterbitkan dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga berdasarkan prinsip *wakalah*.
3. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat-surat berharga berdasarkan prinsip *wadiah yad amanah*.
4. Melakukan kegiatan penitipan termaksud penatausahaanya untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak dengan prinsip *wakalah*.
5. Melakukan penetapan dana dari nasabah kepada nasabah lain dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek berdasarkan prinsip *ujroh*.
6. Memberikan fasilitas *letter of credit* (LC) berdasarkan prinsip *wakalah*, *murabahah*, *mudharabah*, *musyarakah*, dan *wadiah*, serta memberi fasilitas garansi bank berdasarkan prinsip *kafalah*.
7. Melakukan kegiatan usaha kartu debit berdasarkan prinsip *ujroh*.
8. Melakukan kegiatan wali amanat berdasarkan prinsip *wakalah*.

d. Melakukan kegiatan lain:

1. Melakukan kegiatan dalam valuta asing berdasarkan prinsip *sharf*.
2. Melakukan kegiatan penyertaan modal berdasarkan prinsip *musyarakah* atau *mudharabah* pada bank atau perusahaan lain yang melakukan kegiatan usaha dengan prinsip syariah.
3. Melakukan kegiatan modal sementara berdasarkan prinsip *musyarakah* atau *mudharabah* untuk mengatasi akibat kegagalan pembiayaan dengan syarat menarik kembali pernyataan.
4. Bertindak sebagai pendiri dana pensiun berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan ketentuan dalam perundang-undangan dana pensiun yang berlaku.
5. Bank dapat bertindak sebagai *baitul maal* yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infaq, sedekah, waqaf, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkan kepada yang berhak dalam bentuk santunan atau pinjaman kebajikan (*qordhul hasan*).

2.1.4 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Pada dasarnya bank syariah dan konvensional adalah lembaga keuangan yang sama-sama menjalankan kegiatan usaha bisnis yang memprioritaskan keuntungan. Namun dalam tatanan makna dan aplikasi, sesungguhnya kedua bentuk system keuangan ini mempunyai perbedaan yang sangat signifikan baik dalam hal semangat dasar, landasan operasional maupun produk yang diciptakan.

Beberapa aspek perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional dalam tabel berikut ini:

Tabel 2.1
Perbedaan Karakteristik Bank Syariah dan Konvensional.

Karakteristik	Sistem Bank Syariah	Sistem Bank Konvensional
Kerangka Bisnis	<ul style="list-style-type: none"> - Berlandaskan pada nilai-nilai Islam. - Menjadikan masalah sebagai tujuan untuk mencapai falah. - Meninggalkan segala bentuk aktivitas yang bertentangan dengan nilai agama. 	<ul style="list-style-type: none"> - Prinsip ekonomi barat dijadikan landasan filosofis. - Kegiatan bisnis dilandaskan pada orientasi keuntungan optimal.
Landasan Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Hukum syariah - UU Perbankan 	<ul style="list-style-type: none"> - UU Perbankan
Imbalan Hasil	<ul style="list-style-type: none"> - Prinsip bagi hasil dan margin keuntungan yang jelas. - Disepakati secara bersama-sama. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sistem bunga - Fluktuatif dan sesuai dengan tingkat suku bunga.
Bentuk Transaksi	<ul style="list-style-type: none"> - Akad yang jelas sesuai kesepakatan bersama. - Menjunjung tinggi hak dan kewajiban sesuai akad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Uang boleh digunakan sesuai keinginan.
Sektor Bisnis	<ul style="list-style-type: none"> - Optimalisasi pembiayaan <i>sector rill</i>. - Melihat karakteristik usaha dan perusahaan yang sesuai syariah. 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Sector</i> keuangan dan pasar <i>derivative</i>. - Sesuai perusahaan dan usaha yang di anggap menguntungkan.
Denda	<ul style="list-style-type: none"> - Diambil sesuai ketentuan dengan prinsip pendidikan dan perusahaan yang sesuai prinsip syariah. - Dihitung sebagai bukan pendapatan (pendapatan non halal). 	<ul style="list-style-type: none"> - Diambil sesuai pelanggaran yang dilakukan. - Di hitung sebagai pendapatan bank.
Penyelesaian Sengketa	<ul style="list-style-type: none"> - Pengadilan. - Badan arbitrase syariah. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pengadilan. - Arbitrase.

Hubungan Bisnis	- Kemitraan. - Perdagangan dan penjualan.	- Kreditur dan debitur.
Pelayanan	- Etika bisnis Islami.	- Etika bisnis yang berorientasi keuntungan material.
Pengawasan	- Manajemen prudensial - Manajemen syariah.	- Manajemen prudensial.

Sumber: Sumar'in (2012:58-59), Konsep Kelembagaan Bank Syariah.

Tabel 2.2
Perbedaan Sistem Bunga dan Bagi Hasil

Hal	Sistem Bunga	Sistem Bagi Hasil
Penentuan Besar Imbalan	Sebelum	Sesudah usaha, ketika mempunyai keuntungan
Sistem Imbalan	Bunga, besarnya nilai rupiah	Proporsi pembagian keuntungan, misalnya, 60:40, 70:30.
Kerugian	Di tanggung nasabah	Ditanggung dua pihak, nasabah dan bank
Perhitungan Imbalan	Dari jumlah pembiayaan	Dari hasil keuntungan
Titik Perhatian Usaha/Proyek	Pasti menguntungkan pihak bank	Keberhasilan dan kerugian secara bersama
Kondisi Imbalan	Pasti dari (%) jumlah pinjaman	Proporsi (%) dari jumlah untung usaha yang tidak pasti
Status Hukum	Berlawanan dengan Q.S Lukman 34	Sesuai dengan prinsip Islam Q.S Lukman ayat 34

Sumber: Sumar'in (2012:59)

2.2 Tabungan

2.2.1 Pengertian Tabungan

Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan *cek, bilyet giro*, atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu (Kasmir, 2002:84).

Tabungan syariah adalah simpanan berdasarkan akad *wadiah* atau investasi dana berdasarkan akad *mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan *cek, bilyet giro* dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu (Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah Pasal 1 Angka 21).

2.2.2 Akad dan Ketentuan Tabungan Syariah

a. Akad

Ada dua macam akad yang digunakan dalam tabungan syariah (sumar'in, 2012:79).

1. Wadiah

Transaksi penitipan dana atau barang dari pemilik kepada penyimpan dana atau barang dengan kewajiban bagi pihak yang menyimpan untuk mengembalikan dana atau barang titipan sewaktu-waktu.

2. *Mudharabah*

Transaksi penanaman dana dari pemilik dana (*shahibul maal*) kepada pengelola dana (*mudharib*) untuk melakukan kegiatan usaha tertentu yang sesuai syariah, dengan pembagian hasil usaha antar kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati sebelumnya.

b. Ketentuan Tabungan *Wadiah* dan *Mudharabah*

Berdasarkan Fatwa DSN MUI Nomor 02/DSN-MUI/VI/2000 tabungan ada dua jenis:

1. Tabungan yang tidak dibenarkan secara syariah yaitu perhitungan yang berdasarkan perhitungan bunga.
2. Tabungan yang dibenarkan, yaitu tabungan yang berdasarkan prinsip *wadiah* dan *mudharabah*.

Ketentuan umum tabungan berdasarkan *wadiah* dan *mudharabah* sebagai berikut:

1. Ketentuan umum tabungan berdasarkan *wadiah*:
 - a) Bersifat simpanan.
 - b) Simpanan bisa diambil kapan saja (*on call*) atau berdasarkan kesepakatan.
 - c) Tidak ada imbalan yang disyaratkan, kecuali dalam bentuk pemberian (*'ahaya*) yang bersifat suka rela dari pihak bank.

2. Ketentuan umum tabungan berdasarkan *mudharabah*:
 - a) Dalam transaksi ini nasabah bertindak sebagai *shahibul maal* atau pemilik dana, dan bank bertindak sebagai *mudharib* atau pengelola dana.
 - b) Dalam kepastiannya sebagai *mudharib*, bank dapat melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan mengembangkannya, termaksud di dalamnya *mudharabah* dengan pihak lain.
 - c) Modal dinyatakan dengan jumlahnya, dalam bentuk tunai dan bukan piutang.
 - d) Pembagian rekening harus dinyatakan dalam bentuk nisbah dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening.
 - e) Bank sebagai *mudharib* menuntup biaya operasional tabungan menggunakan nisbah keuntungan yang menjadi haknya.
 - f) Bank tidak diperkenankan mengurangi nisbah keuntungan nasabah tanpa persetujuan yang bersangkutan.

2.3 Prosedur

Menurut Mulyadi (2013:84) menyatakan bahwa, “prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu pendapat atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang”.

Demikian dapat disimpulkan yang dimaksud dengan prosedur adalah suatu cara kerja atau kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan

dalam tatanan waktu dan mempunyai pola waktu kerja yang sama yang telah ditentukan yang menghasilkan tujuan tertentu.

2.4 Customer Service

Customer service adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditunjukkan untuk memberi kepuasan kepada pihak nasabah, melalui pelayanan, dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah (Kasmir, 2017).

2.4.1 Tugas dan Tanggung Jawab Customer Service

Menurut Ikatan Bankir Indonesia dalam buku yang berjudul “Mengelola Kualitas Layanan Perbankan” (Ikatan Bankir Indonesia, 2014) tugas dan tanggung jawab *Customer service* adalah sebagai berikut:

Tugas dari *Customer Service*:

1. Pembukaan, pemeliharaan dan pembukaan rekening.
2. Pelayanan informasi, dengan memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai produk dan jasa bank, cara pengisian formulir transaksi bank, kurs transaksi, tingkat suku bunga yang berlaku hari ini, biaya administrasi, serta *cross selling* produk dan jasa bank.
3. Pelayanan keluhan, dengan menerima keluhan nasabah, mencatat, meneruskan dan memonitor ke unit kerja terkait, serta menginformasikan penyelesaian keluhan nasabah.
4. Pelayanan administrasi
 - a) Mengarahkan nasabah ketempat yang sesuai dengan kebutuhannya.

- b) Melayani nasabah untuk pertanyaan saldo mutasi rekening, pengambilan rekening koran, nota kredit, buku cek/BG, dan sebagainya.
 - c) Melakukan pencetakan buku tabungan.
 - d) Memproses permohonan dan pencabutan status blokir, berhenti bayar, buku hilang.
5. Pekerjaan administratif, seperti menyiapkan dan mengelola buku tabungan, memonitor persediaan brosur dan slip transaksi, menyimpan kartu yang terkait dengan rekening yang telah dicetak untuk diserahkan kepada nasabah.
6. Pelayanan solusi, yaitu memberikan solusi dari setiap keluhan nasabah, serta memberi alternatif solusi bagi nasabah.

Tanggung Jawab dari *Customer Service* adalah:

- 1. Pengenalan nasabah.
- 2. Pelayanan nasabah.
- 3. Kerahasiaan bank dan nasabah.
- 4. Kebersihan dan kerapian ruang kerja.
- 5. Keamanan alat-alat identitas *Customer Service*
- 6. Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan yang berkaitan dengan kelancaran jalannya operasional.
- 7. Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan.