

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Bank

2.1.1. Pengertian Bank

Menurut Undang-undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana diubah dengan Undang-undang No. 10 tahun 1998 (Undang-undang Perbankan) yaitu Bank adalah sebagai badan usaha dalam menghimpun dana dari masyarakat dengan bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Menurut Kasmir (2012) pengertian bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat. Pada dasarnya bank merupakan suatu lembaga keuangan yang memiliki fungsi sebagai perantara bagi peredaran uang yaitu dalam bentuk simpanan kemudian mengelola dana tersebut dengan meminjamkannya kepada masyarakat yang membutuhkan dana. Pengertian bank menurut Hasibuan (2009) bank yaitu lembaga keuangan, pengumpulan dana dan penyaluran kredit, sebagai lalu lintas pembayaran, stabilisasi moneter, serta dinamisator pertumbuhan ekonomi.

Dari definisi di atas dapat diartikan bahwa bank yaitu lembaga yang bergerak di bidang keuangan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa bank lainnya yang diberikan

untuk mendukung kelancaran kegiatan dan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.

2.1.2. Fungsi Bank

Fungsi bank secara umum yaitu untuk menghimpun dana dari masyarakat (*funding*) dan menyalurkan kembali kepada masyarakat (*lending*). Namun ada 3 fungsi utama bank lebih spesifik yang diungkapkan oleh Triandaru & Santoso (2006), yaitu sebagai berikut:

1. *Agent of trust* (lembaga yang berlandaskan kepercayaan)

Dalam dunia perbankan kegiatan utama yaitu kepercayaan (*trust*), baik dalam hal menghimpun dana maupun penyaluran dana. Masyarakat yang akan menitipkan uangnya di bank apabila dilandasi dengan adanya unsur kepercayaan bahwa masyarakat percaya uang tersebut tidak akan disalahgunakan oleh pihak bank, uang tersebut akan dikelola dengan baik, dan pada saat yang telah dijanjikan simpanan tersebut bisa ditarik kembali dari bank. Dari pihak bank sendiri akan menempatkan atau menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat atau debitur apabila dilandasi dengan unsur kepercayaan juga. Pihak bank percaya debitur akan mengelola pinjaman tersebut dengan baik, dan debitur akan mampu membayar pada saat jatuh tempo serta debitur mempunyai niat baik untuk mengembalikan pinjaman dan kewajiban lainnya pada saat yang telah ditentukan bank.

2. *Agent of development* (lembaga yang memobilisasi dana untuk pembangunan ekonomi)

Yaitu kegiatan perekonomian masyarakat di sektor moneter dan rill yang tidak dapat dipisahkan keduanya saling berinteraksi serta mempengaruhi. Kegiatan bank berupa menghimpun dan penyaluran dana sangat diperlukan bagi kelancaran kegiatan perekonomian. Dalam kegiatan bank tersebut memungkinkan masyarakat melakukan investasi terhadap pembangunan negara, distribusi, serta kegiatan barang dan jasa. Kelancaran kegiatan tersebut tidak lain adalah untuk pembangunan perekonomian suatu masyarakat.

3. *Agent of service* (penyaluran jasa)

Dalam hal ini bank juga memberikan penawaran jasa perbankan yang lain kepada masyarakat yang berkaitan dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum, pemberian jaminan bank, penitipan barang berharga, dan penyelesaian tagihan. Lembaga bank yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat agar merasa aman.

4. Adapun fungsi bank menurut Suyatno (2003) yaitu:

Sebagai Pemeriksaan jasa-jasa yang semakin luas, meliputi penerimaan tabungan, pemberian kredit, sebagai tempat penyimpanan barang berharga, melayani dalam mekanisme pembayaran (*transfer of funds*), memberikan fasilitas pelayanan pembiayaan perdagangan luar negeri, dan jasa yang diberikan oleh bank dalam bentuk pengawasan serta pengamanan harta milik masyarakat.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dijelaskan bahwa fungsi bank adalah penyimpanan uang yang berupa tabungan, tempat penyimpanan barang (*deposit*

box), bank sebagai tempat pemberian kredit, dan perantara dalam lalu lintas pembayaran yang bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.

2.1.3. Jenis-jenis Bank

Menurut Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 ayat 2 pasal 5 terdapat dua jenis bank yaitu Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Dijelaskan bahwa bank umum dapat mengharuskan untuk melaksanakan kegiatan tertentu atau memberikan kegiatan perhatian yang lebih besar kepada kegiatan tersebut, bank umum dapat berspesialisasi pada bidang ataupun jenis kegiatan tertentu tanpa harus menjadi suatu kelompok tertentu.

1. Bank Umum

Bank umum juga biasa disebut bank komersial, dengan jasa yang diberikan bersifat umum yang mempunyai arti dapat memberikan semua jasa perbankan yang tersedia kepada masyarakat secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah. Pengertian bank umum yaitu lembaga keuangan yang diperuntukkan untuk melayani masyarakat dan jasa-jasa dalam bank, baik lembaga-lembaga lainnya maupun masyarakat perorangan. Bank umum juga sebagai institusi keuangan yang berorientasi pada laba. Berdasarkan kemampuannya, bank umum juga disebut sebagai bank pencipta uang (giral).

2. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank perkreditan rakyat adalah bank yang khusus untuk melayani masyarakat kecil di kecamatan maupun pedesaan yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan, dan bentuk lainnya yang menyalurkan dana sebagai usaha.

2.2. Standar Operasional Prosedur

2.2.1. Pengertian SOP

Moejikat (2008) mengatakan pengertian SOP adalah urutan langkah-langkah atau pelaksanaan pekerjaan dimana pekerjaan tersebut dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, dimana melakukannya, dan siapa yang melakukannya. Insani (2010) mengartikan bahwa SOP adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan tentang proses-proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan, dan aktor yang berperan dalam kegiatan. Aries (2007) mendefinisikan SOP adalah dokumen secara tertulis yang memuat adanya prosedur dalam pekerjaan secara jelas dan terperinci, tahap demi tahap yang sistematis. SOP memuat serangkaian instruksi secara tertulis yang berisikan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi secara rutin. Standar operasional prosedur juga disebut sebagai pedoman manual yang digunakan untuk mengevaluasi dan mengarahkan dalam suatu pekerjaan sehingga pekerjaan tersebut menjadi mudah untuk dilakukan.

Dari definisi diatas dapat diartikan bahwa pengertian SOP adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan tujuan untuk mendapatkan hasil kerja yang efektif dengan biaya yang optimal. Di sebuah perusahaan standar operasional prosedur sangatlah penting. Sehingga adanya SOP mampu menjadikan alur pekerjaan tersebut menjadi lebih terinci, dapat menghemat biaya, mempermudah dalam pengawasan, sebagai paduan untuk

karyawan baru dalam masa *training*, dan mengakibatkan antara bagian pekerjaan yang berbeda-beda dalam satu perusahaan dapat terkoordinasi dengan baik.

2.2.2. Tujuan Standar Operasional Prosedur

Tujuan SOP adalah penjelasan secara rinci tentang aturan dan pengawasan terhadap kinerja dalam setiap bidang pekerjaannya yang sesuai tata tertib yang berlaku dan terstruktur sehingga menjadi lebih efektif dan efisien. Puji (2014) mengatakan tujuan adanya SOP antara lain:

1. Untuk menjaga konsistensi penampilan kinerja atau kondisi tertentu, dan lingkungan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan tertentu.
2. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
3. Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan menjalankan alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari petugas.
4. Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi kesalahan dan kesalahan administratif lainnya.

Adapun tujuan suatu prosedur tertulis seperti halnya SOP menurut Fatimah (2015) antara lain:

1. Memberikan paduan kerja supaya kegiatan perusahaan dapat terkontrol dan memperjelas setiap alur tugas, wewenangnya, dan tanggung jawab setiap unit.
2. Untuk mempermudah karyawan dalam proses pemahaman *staff* secara sistematis dan menyeluruh.
3. Menjaga konsistensi kerja setiap petugas, tim, pegawai serta semua unit kerja dan dapat mempermudah tugas dan tanggung jawab kepada pegawai.

4. Mengetahui ketidakefisien proses prosedur dalam bekerja, serta hal yang memungkingkan terjadinya penyalahgunaan kewenangan pegawai.

Dari beberapa tujuan standar operasional prosedur diatas, maka tujuan yang utama adalah untuk menjelaskan secara rinci yang sudah terstandarisasi dalam melakukan pekerjaan secara berulang-ulang dalam suatu organisasi. Standar operasional prosedur yang benar yaitu terdapat pedoman yang mampu menjadikan pekerjaan lebih baik, serta dapat dijadikan paduan untuk karyawan baru dalam melaksanakan tugasnya.

2.2.3. Fungsi Standar Operasional Prosedur

Penerapan SOP akan membantu perusahaan dalam mempertahankan kualitas kontrol dan menjaga perusahaan untuk tetap stabil dalam proses-proses dan memudahkan pegawai untuk melaksanakan pekerjaannya. Maka dari itu Purnamasari dan Puji (2014) mengatakan adanya fungsi standar operasional prosedur adalah sebagai berikut:

1. Memperlancar pekerjaan atau tugas pegawai, tim unit dalam bekerja.
2. Sebagai dasar hukum yang kuat untuk mengambil tindakan ketika terjadi penyimpangan atau penyalahgunaan sehingga dapat meminimalisir terjadinya kesalahan.
3. Megetahui hambatan apa saja yang terjadi dalam melaksanakan pekerjaan sehingga hambatan tersebut mudah untuk dilacak.
4. SOP sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan dan mengarahkan untuk disiplin dalam bekerja.

2.2.4. Manfaat Standar Operasional Prosedur

Manfaat SOP yaitu pada dasarnya untuk mempermudah jalannya pekerjaan di dalam perusahaan untuk mencapai tujuan dari perusahaan. Menurut Tambunan (2008) manfaat dibuatnya SOP sebagai berikut:

1. Sebagai standarisasi pekerjaan pegawai yang dilakukan dalam menyelesaikan pekerjaan yang sudah menjadi tugasnya.
2. Dapat membantu pegawai lebih mandiri, agar tidak bergantung pada intervensi manajemen sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan.
3. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberi pegawai cara konkret untuk memperbaiki kinerja dan membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.

Manfaat standar operasional prosedur menurut Nuraida (2008) adalah sebagai berikut:

1. *Planning* dan *Controlling*

Untuk mempermudah dalam pencapaian tujuan, memudahkan dalam penghematan biaya dan memudahkan perusahaan untuk mengawasi yang berkaitan dengan hal yang seharusnya dilakukan oleh para pekerja dan yang sudah dilakukan oleh karyawan, perusahaan akan menilai karyawan apakah pelaksanaan dalam melakukan pekerjaan sudah sesuai dengan prosedur atau belum, apabila dalam melaksanakan pekerjaan tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku maka perlu diketahui penyebabnya. Hal ini dilakukan untuk bahan masukan dalam mengoreksi terhadap pelaksanaan.

2. *Organizing*

Mendapatkan informasi dalam instruksi kerja sehingga dapat dipahami oleh bawahan tentang bagaimana bertanggung jawab pada setiap prosedur yang berlaku terhadap masing-masing bagian pekerjaan di dalam perusahaan. Sehingga mengakibatkan pekerjaan yang diharapkan akan menjadi lebih baik dan pekerjaan tersebut menjadi lancar serta menciptakan konsistensi bekerja bagi karyawan.

3. *Staffing-leading*

Memudahkan untuk memberi nilai terhadap bawahannya, dapat membantu atasan dalam memberikan *training* kepada pegawai baru ataupun pegawai lama. Pada pegawai baru prosedur dapat mempermudah untuk berorientasi sedangkan untuk pegawai yang sudah lama *training* juga dibutuhkan apabila pegawai lama harus menyesuaikan diri dengan teknologi baru, atasan juga perlu mengadakan *counselling* setiap bulannya bagi bawahan yang dalam bekerja tidak sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan dan mencari tahu penyebab karyawan dalam melakukan pekerjaan yang tidak sesuai. Sebagai atasan harus memberikan pengarahan yang dapat memotivasi pegawai agar dapat memberikan kontribusi yang maksimal bagi perusahaan.

Berdasarkan penjelasan manfaat SOP diatas, bahwa standar operasional prosedur sangat bermanfaat bagi atasan (*manager*) maupun bawahannya dalam perusahaan. Manfaat SOP bagi *manager* sendiri yaitu untuk memudahkan dalam pencapaian tujuan perusahaan, membantu *training*. Sedangkan untuk karyawan SOP bermanfaat untuk memperlancar dalam melakukan tugas pekerjaan,

mengurangi beban dalam pekerjaan, dan meminimalisir kesalahan yang terjadi dalam komunikasi baik dengan karyawan lain maupun dengan atasan, sehingga mampu memenuhi target yang memuaskan.

2.2.5. Penyusunan Standar Operasional Prosedur

Tahapan yang dapat digunakan untuk membuat suatu prosedur dengan baik yang dapat memaksimalkan potensi yang ada, antara lain sebagai berikut Atmoko (2009):

a) Kemudahan dan kejelasan

Prosedur yang sudah ditetapkan harus dimengerti dan diterapkan dalam bekerja oleh semua pegawai.

b) Efektivitas dan efisiensi

Dalam proses pelaksanaan tugas, prosedur yang sudah distandarkan oleh perusahaan harus yang paling efisien dan efektif.

c) Keselarasan yaitu prosedur yang terkait harus sama dengan prosedur yang sudah distandarkan.

d) Keterukuran dengan output dari prosedur mengandung standar kualitas (mutu) tertentu yang dapat diukur dalam pencapaian keberhasilannya.

e) Dinamis dengan prosedur yang sudah distandarkan harus dengan tanggap dapat disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan.

f) Kepatuhan hukum, yaitu prosedur yang distandarkan harus memenuhi ketentuan dan peraturan yang berlaku.

g) Berorientasi pada pengguna. Untuk memberikan kepuasan terhadap pengguna dimana prosedur tersebut harus mempertimbangkan kebutuhan pelanggan.

2.3. Prosedur Penagihan

2.3.1. Definisi Penagihan

Dalam sebuah perusahaan jasa atau dagang terdapat transaksi dengan konsumen pada proses penagihan terhadap kewajiban yang harus di bayarkan. Definisi penagihan Menurut Mardi (2011), penagihan adalah aktifitas dalam pemerosesan informasi yang mengemas ulang serta meringkas informasi dari entri pesanan penjualan dan aktifitas pengiriman serta menginformasikan kepada pelanggan tentang jumlah kewajiban mereka dari transaksi yang terjadi serta kapan dan dimana mereka akan melunasinya. Puspitawati (2011) mengatakan bahwa penagihan adalah aktifitas menagih piutang dagang yang terjadi akibat adanya transaksi penjualan kredit kepada pelanggan. Dokumen yang dapat diperlukan dalam melakukan aktifitas penagihan adalah penjualan *invoice*, dokumen pemesanan penjualan pelanggan, daftar penagihan atau dokumen *delivery order* pelanggan.

Jadi, dari definisi penagihan diatas dapat dijelaskan bahwa pengertian penagihan adalah suatu proses menagih pembayaran hutang kepada debitur dari transaksi yang telah terjadi sebelumnya sesuai dengan kesepakatan dan dokumen yang ada sehingga perusahaan dapat menginformasikan tentang jumlah kewajiban debitur yang harus dibayar dan kapan waktu untuk membayar sebelum jatuh tempo.

2.3.2. Prosedur Dalam Penagihan

Prosedur penagihan di perusahaan berfungsi dalam membuat surat perjanjian pada saat jatuh tempo yang kemudian surat tersebut nantinya akan

dikirim kepada debitur. Dalam penagihan sebaiknya dilakukan oleh petugas khusus yang sudah diberikan tanggung jawab untuk melakukan pekerjaan tersebut, yang disebut *collector*. Adapun prosedur penagihan oleh Mulyadi (2016) antara lain:

- a) Bagian piutang akan memberikan daftar piutang yang sudah saatnya ditagih kepada bagian penagih.
- b) Kemudian bagian *collector* akan mengirimkan pihak yang bertugas untuk melakukan penagihan kepada debitur.
- c) Pihak penagih menerima cek data debitur dan surat pemberitahuan dari debitur tersebut.
- d) Bagian *collector* menyerahkan cek kepada bagian kas.
- e) Petugas penagih menyerahkan surat pemberitahuan kepada bagian piutang untuk memposting ke dalam kartu piutang.
- f) Bagian kas mengirim kwitansi sebagai tanda penerimaan kas kepada debitur.
- g) Lalu pada bagian kas akan menyetorkan ke bank, setelah cek tersebut dilakukan *endorsement* oleh atasan bank yang berwenang.
- h) Setelah itu Bank perusahaan melakukan kesepakatan atas cek tersebut ke bank debitur.

2.3.3. Proses Penagihan

Menurut Horne (2002) ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk melakukan proses penagihan piutang, yaitu:

1. Melalui Surat

Apabila pembayaran hutang dari pelanggan sudah melewati beberapa hari tetapi debitur tersebut belum melakukan pembayaran maka perusahaan dapat mengirimkan surat sebagai pengingat atau menegur debitur yang belum melakukan transaksi pembayaran hutangnya yang sudah jatuh tempo. Apabila hutang tersebut belum juga dibayarkan maka setelah beberapa hari kemudian akan dikirimkan lagi surat dengan teguran yang lebih keras.

2. Melalui *telephone*

Setelah mengirimkan surat teguran tetapi tagihan tersebut belum juga dibayarkan maka pihak yang bertugas akan menelephone debitur dan secara pribadi akan meminta untuk segera membayarkan hutangnya. Jika hasil pembicaraan kepada debitur tersebut ternyata belum bisa membayar kewajibannya dan debitur tersebut mempunyai alasan yang dapat diterima oleh ketentuan dari perusahaan maka perusahaan dapat memberikan perpanjangan waktu pelunasan yang telah disepakati sebelumnya.

3. Kunjungan personal

Ada kalanya pihak dari perusahaan akan melakukan kunjungan secara pribadi ke tempat alamat debitur untuk mengecek kondisi yang sedang dialami oleh debitur hal ini dilakukan karena sangat penting dalam usaha pengumpulan piutang.

4. Tindakan yuridis

Apabila ternyata debitur tidak mempunyai itikad untuk membayar kewajibannya tersebut, maka perusahaan akan melakukan tindakan yang lebih tegas yaitu perusahaan dapat menggunakan tindakan jalur hukum.