

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Lembaga Keuangan**

##### **2.1.1 Lembaga Keuangan**

Pengertian lembaga keuangan menurut Kasmir (2001:3) yaitu badan yang bergerak di bidang keuangan, kegiatannya adalah menghimpun dana, menyalurkan dana atau kedua-duanya. Ada dua jenis lembaga keuangan yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan bukan bank.

Lembaga keuangan memiliki fungsi yang sangat penting, salah satunya yaitu sebagai perantara keuangan antara pihak yang memiliki dana dengan pihak yang membutuhkan dana. Prinsip operasional lembaga keuangan dapat berbentuk konvensional atau syariah. Perbedaan antara prinsip konvensional dan syariah adalah lembaga keuangan konvensional beroperasi berdasarkan sistem bunga, sedangkan lembaga keuangan syariah beroperasi berdasarkan sistem bagi hasil.

##### **2.1.2 Lembaga Keuangan Bukan Bank**

Menurut Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. KEP-38/MK/IV/1972, lembaga keuangan bukan bank (LKBB) yaitu badan yang melakukan kegiatan usaha dalam hal keuangan, LKBB menghimpun dana dari masyarakat secara langsung dan tidak langsung dengan mengeluarkan surat-surat berharga, selanjutnya menyalurkan dananya untuk pembiayaan investasi perusahaan-perusahaan atau menyalurkannya lagi pada masyarakat.

LKBB cenderung memberikan bantuan dan mendorong perkembangan permodalan pengusaha kecil. Adapun jenis LKBB yang ada di Indonesia antara lain seperti pasar modal, pasar uang dan valuta asing, pegadaian, sewa guna usaha, koperasi simpan pinjam, perusahaan asuransi, anjak piutang, modal ventura, dana pensiun serta kartu plastik.

## **2.2 Baitul Maal Wat Tamwil**

### **2.2.1 Pengertian *Baitul Maal Wat Tamwil***

*Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) terdiri dari dua kata, yaitu *baitul maal* dan *baitut tamwil*. Menurut Sudarsono (2004:96) *baitul maal* mengarah kepada penghimpunan dan penyaluran dana yang bukan untuk menarik keuntungan seperti zakat, infak, dan sedekah, sedangkan *baitut tamwil* mengarah kepada penghimpunan dan penyaluran dana komersial atau dana yang bertujuan untuk menarik keuntungan.

BMT merupakan lembaga keuangan bukan bank yang berlandaskan sistem syariah dan pengelolaan dananya untuk kemaslahatan bersama. Sebagai lembaga usaha ekonomi rakyat kecil, BMT beroperasi berdasarkan prinsip koperasi yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum. Diharapkan BMT dapat menjadi pendukung untuk mendorong kegiatan perekonomian masyarakat kecil agar lebih maju.

### 2.2.2 Tujuan *Baitul Maal Wat Tamwil*

Sebagai salah satu lembaga keuangan mikro syariah berbentuk koperasi yang beroperasi untuk kemaslahatan bersama, BMT mempunyai beberapa tujuan. Menurut Rodoni dan Hamid (2008:63) tujuan BMT antara lain sebagai berikut.

- a. Meningkatkan dan mengembangkan program pengentasan kemiskinan, khususnya bagi pengusaha kecil atau lemah.
- b. Memberikan kontribusi terhadap upaya pemberdayaan dan peningkatan kesejahteraan.
- c. Menciptakan sumber penyediaan modal dengan prinsip syariah.
- d. Mendorong sikap hemat dan gemar menabung.
- e. Menumbuhkan usaha-usaha yang produktif.
- f. Membantu pengusaha kecil atau lemah untuk mendapatkan modal pinjaman dan membebaskannya dari sistem riba.
- g. Menjadi lembaga keuangan alternatif yang dapat menopang pertumbuhan ekonomi nasional.
- h. Meningkatkan kualitas dan kuantitas kegiatan usaha.

### 2.2.3 Fungsi dan Peranan *Baitul Maal Wat Tamwil*

Adapun fungsi dan peranan dari keberadaan BMT menurut Muhammad (2006:8) antara lain sebagai berikut.

- a. Mengidentifikasi, memobilisasi, mengorganisir dan mengembangkan potensi ekonomi.

- b. Meningkatkan kualitas sumber daya insani menjadi lebih profesional dan Islami sehingga semakin utuh serta tangguh dalam menghadapi persaingan global.
- c. Menggalang dan memobilisir potensi masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan.
- d. Menjadi perantara keuangan antara pemilik modal dengan pengelola modal, terutama untuk dana-dana sosial seperti zakat, infak, sedekah, wakaf, dan hibah.
- e. Menjadi perantara keuangan untuk pemilik dana sebagai pemodal maupun penyimpanan yang penggunaan dananya untuk pengembangan usaha produktif.

#### 2.2.4 Produk *Baitul Maal Wat Tamwil*

Dalam menjalankan usahanya, BMT menggunakan sistem penghimpunan dana dan penyaluran dana. Produk-produk dari BMT antara lain sebagai berikut.

##### a. Penghimpunan Dana

###### 1. Simpanan Berdasarkan Prinsip *Wadiah*

Pengertian simpanan berdasarkan prinsip *wadiah* menurut Ridwan (2004:15) yaitu akad penitipan uang atau barang, BMT bertanggung jawab untuk merawat dan menjaga uang atau barang tersebut dengan baik serta mengembalikannya saat anggota menghendakinya.

###### 2. Simpanan Berdasarkan Prinsip *Mudharabah*

Menurut M. Abdul Mujieb (1994:214) simpanan berdasarkan prinsip *mudharabah* yaitu akad kerjasama antara anggota selaku penyimpan modal

dengan BMT selaku pengelola modal. Dengan kata lain anggota memberikan modal kepada BMT untuk dikelola dan anggota akan mendapatkan sebagian jumlah tertentu dari keuntungannya sesuai dengan perjanjian.

b. Penyaluran Dana

1. Pembiayaan Berdasarkan Prinsip *Mudharabah*

Menurut Yunus (2009:36) pembiayaan berdasarkan prinsip *mudharabah* yaitu akad pembiayaan modal kerja yang diberikan oleh BMT kepada anggota dimana BMT mempercayakan modalnya dikelola oleh anggota. Keuntungan dari usaha tersebut dibagi sesuai dengan perjanjian di awal dan jika terjadi kerugian yang bukan disebabkan oleh kesalahan anggota maka yang menanggung adalah BMT.

2. Pembiayaan Berdasarkan Prinsip *Musyarakah*

Pembiayaan berdasarkan prinsip *musyarakah* menurut Siamat, (1995:134) yaitu akad pembiayaan modal kerja dimana BMT menyediakan sebagian modal, artinya BMT tidak memberikan seluruh modal yang dibutuhkan oleh anggota. BMT berhak untuk ikut serta dalam menjalankan usaha dan menentukan pembagian keuntungan bersama anggota sesuai proporsi modal yang diberikan dalam bentuk *nisbah*.

3. Pembiayaan Berdasarkan Prinsip *Murabahah*

Menurut Wiroso (2005:13) pembiayaan berdasarkan prinsip *murabahah* yaitu akad penjualan barang seharga biaya pokok barang tersebut ditambah dengan margin keuntungan yang telah disepakati. BMT harus transparan

terhadap anggota mengenai biaya pembelian produk dan jumlah keuntungan yang ditambahkan pada biaya pokok tersebut.

#### 4. Pembiayaan Berdasarkan Prinsip *Ijarah*

Menurut Dahlan (2012:180) pembiayaan berdasarkan prinsip *ijarah* yaitu akad pemindahan hak guna atas barang tertentu melalui pembayaran upah sewa kepada BMT, baik itu dengan diikuti atau tanpa diikuti pemindahan kepemilikan atas barang tersebut.

#### 5. Pembiayaan Berdasarkan Prinsip *Al Qardhul Hasan*

Pembiayaan berdasarkan prinsip *Al Qardhul Hasan* menurut Yunus (2009:36) yaitu akad bantuan dari BMT kepada anggota dimana BMT akan memberikan pinjaman kepada anggota tanpa mengharapkan imbalan atau keuntungan, dana yang dipinjamkan bersumber dari infak dan sedekah. Pembiayaan ini hanya berlaku untuk anggota yang tergolong kesusahan, dengan kata lain anggota yang terdesak dalam membayar kewajiban-kewajibannya.

## 2.3 Customer Service

### 2.3.1 Pengertian *Customer Service*

*Customer Service* berasal dari kata *Customer* yang artinya pelanggan, dan *Service* yang artinya pelayanan. Menurut Kasmir (2010:22) pengertian *Customer Service* yaitu setiap aktivitas yang bertujuan untuk melayani dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi melalui pelayanan ini.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pengertian *Customer Service* adalah seorang karyawan dalam lembaga keuangan yang bertugas untuk melayani nasabah dan calon nasabah, termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi oleh nasabah, pembukaan rekening, serta penutupan rekening.

### 2.3.2 Fungsi *Customer Service*

Fungsi dari keberadaan seorang *Customer Service* dalam lembaga keuangan menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:65) antara lain sebagai berikut.

a. *Front Line Officer*

*Customer Service* sebagai *Front Line Officer* yaitu menjadi cerminan baik atau buruknya pelayanan suatu lembaga keuangan karena keberadaan *Customer Service* berada di bagian depan.

b. *Liasson Officer*

*Customer Service* sebagai *Liasson Officer* yaitu menjadi perantara antara lembaga keuangan dengan nasabah.

c. Pusat Informasi

*Customer Service* sebagai pusat informasi setiap hal yang berkaitan dengan produk dan jasa di suatu lembaga keuangan karena *Customer Service* adalah petugas yang mudah dihubungi oleh nasabah pada kesempatan pertama.

d. *Sales*

*Customer Service* sebagai *Sales* yaitu menjadi penjual produk dan jasa lembaga keuangan seperti tabungan, giro, deposito, dan lainnya.

e. *Servicing*

*Customer Service* sebagai *Servicing* yaitu menjadi penyambut baik kedatangan nasabah dan akan melayani nasabah hingga seluruh transaksi selesai.

f. *Financial Advisor*

*Customer Service* sebagai *Financial Advisor* yaitu mempunyai bekal ilmu pengetahuan dan wawasan yang luas mengenai perencanaan pengelolaan keuangan para nasabah.

g. *Maintenance Customer*

*Customer Service* sebagai *Maintenance Customer* yaitu menjadi pembina bagi setiap akun atau rekening nasabah non kredit.

h. Penanganan Masalah

*Customer Service* sebagai penanganan masalah nasabah, selain dituntut untuk dapat menangani keluhan *Customer Service* juga diharapkan dapat memecahkan masalah nasabah dengan baik.

### 2.3.3 Peranan *Customer Service*

Peranan *Customer Service* menurut Kasmir (2004:98) antara lain sebagai berikut.

- a. Menjadi penanggung jawab kelancaran pelayanan di suatu lembaga keuangan.
- b. Melakukan investigasi terhadap keluhan nasabah yang sesuai dengan standar penanganan keluhan di lembaga keuangan tersebut.

- c. Menjamin pemahaman informasi yang tepat bagi nasabah, khususnya tentang produk dan jasa di lembaga keuangan. Dalam hal ini *Customer Service* menjawab pertanyaan dan menerima keluhan nasabah.
- d. Menjamin kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan, baik itu nasabah simpanan maupun pembiayaan.

#### 2.3.4 Standar Layanan *Customer Service*

Dalam melayani nasabah, *Customer Service* harus menerapkan standar penampilan dan sikap yang diatur oleh lembaga keuangan demi terciptanya kepercayaan nasabah serta *image* yang positif. Standar layanan *Customer Service* menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:70) antara lain sebagai berikut.

##### a. Penampilan *Customer Service*

##### 1. Wanita

- a) Menggunakan seragam seperti kemeja, *blazer*, rok, dan *name tag* sesuai ketentuan.
- b) Menggunakan jilbab tanpa motif sesuai dengan warna kemeja.
- c) Rias wajah menggunakan bedak dan lipstik dengan warna yang tidak mencolok.
- d) Menggunakan sepatu pantofel dengan hal minimal 3 cm dan maksimal 7 cm berwarna hitam.
- e) Tidak bau badan dan mulut.
- f) Kuku pendek dan bersih.

- g) Tidak memakai lebih dari satu aksesoris dalam satu titik dan maksimal tujuh titik (telinga dua titik, dada satu titik, jari tangan dua titik untuk kanan dan kiri, pergelangan tangan dua titik untuk kanan dan kiri yang salah satunya adalah jam tangan).

2. Pria

- a) Menggunakan seragam seperti kemeja, dasi, celana kain, dan *name tag* sesuai ketentuan.
- b) Rambut pendek berwarna hitam, tidak melebihi kerah baju dan tersisir rapi.
- c) Apabila berkumis dicukur rapi dan dilarang mempunyai cambang.
- d) Menggunakan sepatu pantofel berwarna hitam.
- e) Tidak bau badan dan mulut.
- f) Kuku pendek dan bersih.
- g) Aksesoris berupa jam tangan dan maksimal satu cincin.

b. Sikap *Customer Service*

1. Sikap dalam mengawali layanan

- a) Berdiri menyambut nasabah.
- b) Melakukan kontak mata dengan nasabah.
- c) Memberi senyum.
- d) Mengucapkan salam “Assalamuallaikum, Selamat Pagi/Siang/Sore”.
- e) Menyebut nama dengan panggilan Bapak, Ibu atau sesuai keinginan nasabah.
- f) Menawarkan bantuan “Ada yang dapat saya bantu?”.

g) Mempersilahkan duduk.

2. Sikap selama layanan

a) Posisi duduk tegak.

b) Fokus terhadap nasabah.

c) Menghindari interupsi.

d) Empati dan siap membantu terhadap keluhan.

e) Memberi senyum.

f) Melakukan kontak mata dengan nasabah.

g) Menyebutkan nama nasabah minimal tiga kali.

3. Sikap dalam mengakhiri layanan

a) Memberi senyum.

b) Menawarkan bantuan kembali “Ada yang dapat saya bantu lagi?”.

c) Mengucapkan salam “Assalamuallaikum, Selamat Pagi/Siang/Sore”.

d) Mengucapkan terima kasih dan menyebutkan nama nasabah.

## 2.4 Kinerja

### 2.4.1 Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan tingkat pencapaian hasil kerja seorang karyawan sesuai dengan tugas-tugas yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Proses belajar, motivasi dan keinginan karyawan untuk berprestasi membuat karyawan memiliki kinerja yang baik.

Menurut Murdijanto (2001:29) pengertian kinerja yaitu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu perusahaan sesuai dengan

wewenang dan tanggung jawab masing-masing untuk mencapai tujuan perusahaan, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral serta etika.

#### 2.4.2 Evaluasi Kinerja

Kinerja karyawan perlu dievaluasi atau dinilai untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Dengan evaluasi kinerja, perusahaan dapat mengetahui dengan jelas bagaimana tingkat pelayanan atau pencapaian kerja yang dilakukan oleh karyawan dan menentukan langkah yang akan dilakukan selanjutnya demi citra perusahaan yang lebih baik.

Adapun menurut Mathis dan Jackson (2006:382) pengertian evaluasi kinerja yaitu proses penilaian seberapa baik karyawan dalam melaksanakan pekerjaan-pekerjaannya jika dibandingkan dengan SOP (Standar Operasional Prosedur), kemudian hasil penilaian tersebut akan dikomunikasikan kepada karyawan.

#### 2.4.3 Tujuan Evaluasi Kinerja

Menurut Rivai (2005:52) tujuan evaluasi kinerja antara lain sebagai berikut.

- a. Meninjau kembali kinerja yang telah dilakukan sebelumnya.
- b. Mendapatkan data yang valid, sistematis dan faktual dalam menilai karyawan.
- c. Memeriksa kemampuan jalannya perusahaan.
- d. Mengukur kemampuan masing-masing karyawan.
- e. Menyusun target yang ingin dicapai di masa yang akan datang.
- f. Mengetahui prestasi karyawan secara realistis.
- g. Mendapatkan sistem pengupahan dan penggajian yang adil dalam perusahaan.

- h. Memungkinkan manajemen mengukur dan mengawasi biaya pengeluaran perusahaan secara akurat.
- i. Memungkinkan manajemen melakukan negosiasi yang objektif dan rasional dengan serikat pekerja apabila ada, atau langsung dengan karyawan.
- j. Memberikan kerangka berpikir untuk peninjauan berkala terhadap sistem pengupahan dan penggajian yang berlaku dalam perusahaan.
- k. Memungkinkan manajemen memperlakukan karyawan dengan lebih objektif berdasarkan prinsip-prinsip yang baik dan teknik penilaian yang tidak berat sebelah.
- l. Membantu manajemen untuk memilih, menempatkan, mempromosikan, memindahkan dan meningkatkan kualitas karyawan.
- m. Memperjelas tugas, fungsi, wewenang dan tanggung jawab satuan kerja dalam perusahaan.
- n. Menghilangkan atau mengurangi berbagai keluhan karyawan yang bila tidak teratasi dengan baik dapat mengakibatkan karyawan meninggalkan perusahaan.
- o. Mensejajarkan dan mengintegrasikan penilaian kinerja dengan bisnis sehingga penilaian kinerja dapat secara efektif mencapai tujuan perusahaan.
- p. Mengetahui dan menentukan latihan yang diperlukan untuk kejayaan perusahaan tersebut.

## **2.5 Standar Operasional Prosedur (SOP)**

### **2.5.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur**

Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut Laksmi (2008:52) yaitu prosedur-prosedur yang wajib dilakukan secara kronologis dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Tujuan diberlakukannya SOP dalam suatu perusahaan adalah untuk mendapatkan hasil kerja yang efektif dengan mengeluarkan biaya yang serendah-rendahnya.

Seluruh bentuk dan jenis perusahaan membutuhkan sebuah panduan dalam menjalankan fungsi, tugas, tanggung jawab dan wewenangnya, SOP merupakan panduan yang disusun untuk memudahkan pekerjaan dan menertibkan karyawan. Panduan ini berisi urutan kegiatan yang harus dilakukan seluruh karyawan dari awal hingga akhir kerja agar pekerjaan berjalan dengan baik.

### **2.5.2 Tujuan Standar Operasional Prosedur**

Tujuan pembuatan SOP yaitu untuk menjelaskan secara rinci mengenai standar aktivitas-aktivitas pekerjaan dalam suatu perusahaan. SOP yang baik adalah SOP yang dapat membuat arus kerja menjadi lebih baik, membuat pekerjaan menjadi efisien, menghemat biaya operasional, dan memudahkan pengawasan. Tujuan SOP menurut Hartatik (2014:30) adalah sebagai berikut.

- a. Menjaga konsistensi kinerja dan kemana arah karyawan dalam melaksanakan pekerjaan.
- b. Menjadi acuan dalam melaksanakan kegiatan tertentu.

- c. Menghindari kegagalan atau kesalahan, keraguan, duplikasi dan pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
- d. Menjadi parameter untuk menilai mutu pelayanan.
- e. Menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien.
- f. Menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab karyawan.
- g. Menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja apabila terjadi suatu kesalahan, sehingga sifatnya melindungi perusahaan serta karyawan.
- h. Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan.
- i. Sebagai dokumen sejarah apabila telah dibuat revisi SOP yang baru.

### 2.5.3 Fungsi Standar Operasional Prosedur

Fungsi Standar Operasional Prosedur menurut Hartatik (2014:35) adalah sebagai berikut.

- a. Memperlancar karyawan dalam menjalankan tugas-tugas.
- b. Menjadi dasar hukum apabila terjadi penyimpangan.
- c. Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatan dalam pekerjaan dan mudah untuk dilacak.
- d. Mengarahkan karyawan untuk disiplin dalam bekerja.
- e. Menjadi pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.