

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Umum Tentang Bank

2.1.1 Pengertian Bank

”Menurut UU No. 10 tahun 1998 tentang perbankan, 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”.

Sedangkan menurut Kasmir (2014:24) bank adalah badan usaha yang kegiatan usahanya dalam bidang keuangan, dalam aktivitasnya perbankan berkaitan erat dengan sektor keuangan.

2.1.2 Jenis Bank

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2018:5) Jenis bank dibagi menjadi 3 (tiga) yaitu sebagai berikut:

a. Bank Umum

Bank umum merupakan bank yang pelaksanaannya baik secara konvensional ataupun dengan prinsip syariah dengan memberikan jasa pembayaran dan lalu lintas kegiatan keuangan lainnya.

b. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang pelaksanaannya baik secara konvensional ataupun dengan prinsip syariah dalam

kegiatan usahanya tidak memberikan jasa umum lalu lintas pembayaran.

c. Bank Syariah

Bank syariah adalah bank yang mengacu pada Al-Qur'an dan Hadist dalam kegiatan memberikan jasa lalu lintas pembayaran.

2.1.3 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Bank Syariah dan Bank Konvensional memiliki tujuan yang sama yaitu untuk mencari keuntungan. Perbedaannya bank syariah dengan bank konvensional adalah mengharamkan bunga karena riba. Oleh karena itu berikut ini adalah perbedaan sistem bank syariah dan bank konvensional:

Tabel 2.1 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

No	Bank Syariah	Bank Konvensional
1.	Investasi pada bank syariah memperhatikan proyek yang halal dan menguntungkan	Investasi pada bank konvensional tidak mempertimbangkan halal tidaknya suatu proyek
2.	<i>Return</i> yang diterima atau yang dibayar berasal dari bagi hasil (<i>nisbah</i>)	<i>Return</i> yang diterima atau yang dibayar berasal dari bunga
3.	Perjanjian menggunakan akad sesuai syariah islam	Perjanjian mengacu pada hukum positif
4.	Orientasi pembiayaan bukan hanya untuk keuntungan tetapi berorientasi pada kesejahteraan masyarakat atau falah <i>oriented</i> .	Orientasi pembiayaan untuk mendapatkan keuntungan
5.	Hubungan nasabah dengan bank adalah sebagai mitra	Hubungan nasabah dengan bank sebagai debitur dan kreditor.
6.	Dewan pengawasan terdiri dari Bapepam, Komisaris, BI, dan Dewan Pengawasan Syariah (DPS).	Dewan pengawasan terdiri dari Bapepam, komisaris, dan BI
7.	Penyelesaian sengketa diselesaikan secara musyawarah	Penyelesaian sengketa melalui pengadilan negeri setempat.

Sumber: (Ismail, 2011:38)

2.2 Tinjauan Umum tentang Perbankan Syariah

2.2.1 Pengertian Bank Syariah

Menurut Rivai (2010: 32) bank syariah adalah institusi keuangan yang menjalankan usaha dengan tujuan menerapkan prinsip ekonomi dan keuangan islam pada era perbankan.

”Sedangkan menurut UU No. 21 tahun 2008, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Syariah.”

2.2.2 Produk Bank Syariah

Menurut Karim (2011:97) perbankan syariah biasanya memiliki 3 (tiga) produk yang tawarkan yaitu produk penyaluran dana (*financing*), produk penghimpunan dana (*funding*) dan produk jasa (*service*).

a. Penyaluran Dana

Dalam kegiatan penyaluran dana kepada nasabah, dibagi menjadi 4 (empat) kategori yang membedakan adalah tujuan penggunaannya antara lain:

1. Prinsip jual-beli (*Ba'i*)

Prinsip jual-beli didasari dari perpindahan kepemilikan barang. Harga ditentukan diawal akad untuk mendapatkan keuntungan. Transaksi dengan prinsip jual beli dibedakan berdasarkan bentuk pembayaran dan waktunya adalah sebagai berikut:

a) *Pembiayaan Murabahah*

Pembiayaan *murabahah* adalah transaksi jual beli antara bank dengan nasabah dimana bank sebagai penjual dan nasabah sebagai pembeli, serta keuntungan (*marjin*) ditambah harga jual menjadi harga beli.

b) *Pembiayaan Salam*

Pembiayaan *salam* adalah transaksi jual beli antara bank dengan nasabah dimana barang yang diperjualbelikan belum ada, namun barang diserahkan secara tangguh dan pembayaran dilakukan secara tunai.

c) *Pembiayaan Istishna'*

Pembiayaan *istishna'* hampir sama dengan salam, yang membedakan terletak pada pembayaran dapat dibayar secara tangguh atau lunas.

2. Prinsip Sewa (*Ijarah*)

Transaksi *ijarah* memiliki persamaan dengan prinsip jual-beli. Pada prinsip ini dilandasi dengan adanya perpidahan manfaat. Perbedaan antara prinsip sewa dengan jual-beli terletak pada objek transaksinya. Jika jual-beli objeknya adalah barang, sedangkan *ijarah* adalah jasa.

Apabila persewaan sudah berakhir, bank dapat menjual kepada nasabah. Prinsip ini dikenal sebagai *ijarah muntahhiyah bittamlik* (sewa yang diikuti dengan berpindah kepemilikan).

3. Prinsip bagi hasil (*Syirkah*)

Produk yang berdasarkan prinsip bagi hasil adalah sebagai berikut:

a) Pembiayaan *Musyarakah*

Musyarakah adalah kerjasama antara dua orang atau lebih dimana bentuk kontribusi berupa dana, barang perdagangan, atau barang lain yang dapat dinilai dengan uang.

b) Pembiayaan *Mudharabah*

Mudharabah adalah bentuk kerjasama dua orang atau dimana pihak pemilik modal (*shahib al-maal*) mempercayakan modalnya kepada pihak pengelola (*mudharib*) dan jika mengalami kerugian yang bertanggung jawab adalah pemilik modal (*shahib al-maal*).

4. Akad pelengkap

Akad pelengkap ini biasanya tidak ditujukan untuk mencari keuntungan, tetapi untuk mempermudah dalam transaksi pembiayaan. berikut ini macam-macam akad pelengkap yaitu sebagai berikut:

a) *Hiwalah* (Alih Utang-Piutang)

Hiwalah adalah pengalihan penagihan hutang dari orang yang berhutang kepada orang yang menanggung hutang tersebut.

b) *Rahn* (Gadai)

Rahn adalah Menahan salah satu barang milik peminjam untuk memberikan jaminan pembiayaan kembali kepada bank dalam memberikan pembiayaan.

c) *Qardh*

Qardh adalah pinjaman kepada nasabah yang harus dikembalikan sesuai dengan jatuh tempo yang sudah disepakati oleh bank dan nasabah.

d) *Wakalah* (Perwakilan)

Wakalah adalah apabila nasabah memberikan kuasa kepada bank untuk mewakili dirinya dalam melakukan pekerjaan jasa tertentu, seperti inkaso atau transfer uang.

e) *Kafalah* (Garansi Bank)

Kafalah bertujuan untuk menjamin pembayaran suatu kewajiban pembayaran.

b. Produk Penghimpunan Dana

Produk penghimpunan dana di bank syariah biasanya berbentuk giro, tabungan, dan deposito. Dalam produk penghimpunan biasanya menggunakan prinsip *wadi'ah* dan *mudharabah*.

1. Prinsip *Wadi'ah*

Biasanya akad *wadi'ah yad dhamanah* diterapkan pada produk rekening giro. *Wadi'ah dhamanah* adalah barang titipan yang dapat dimanfaatkan namun jika mengalami kerusakan menjadi

tanggung jawab bank, sedangkan *Wadi'ah amanah* barang yang dititipkan tidak boleh dimanfaatkan oleh pihak bank.

2. Prinsip *Mudharabah*

Prinsip *Mudharabah* adalah produk yang pemiliknya sebagai pemilik dana (*shahibul mal*) dan bank bertindak sebagai pengelola dana (*mudharib*). Di mana pihak ditentukan berdasarkan rasio. Prinsip *Mudharabah* terdiri dari 2 yaitu *Mudharabah Muqayyadah* dan *Mudharabah Mutlaqah*.

c. Jasa Perbankan Syariah

Bank syariah memberikan berbagai macam jasa baik dilakukan secara langsung maupun tidak langsung terkait dengan fungsinya sebagai lembaga intermediasi. Untuk itu berikut ini jasa perbankan syariah menurut Ikatan Bankir Indonesia (2018:102) adalah sebagai berikut:

1. Transfer

Transfer adalah memindahkan sejumlah dana dari si pengirim kepada penerima. Bank dapat melakukan kiriman uang (transfer keluar) ataupun menerima kiriman uang untuk kepentingan nasabah, ataupun pembayaran inkaso.

2. Kliring

Kliring adalah jasa penyelesaian utang-piutang antarbank dengan cara saling menyerahkan warkat atau surat berharga yang akan dikliringkan di lembaga kliring.

3. Sistem Bank Indonesia – *Real Time Gross Settlement* (BI-RTGS)

Sistem Bank Indonesia *Real Time Gross Settlement* (BI-RTGS) adalah sistem transfer dana elektronik antarpeserta dengan mata uang rupiah yang penyelesaiannya dilakukan seketika.

4. *Letter Of Credit* Syariah

Letter Of Credit (L/C) adalah salah satu jasa perbankan dalam rangka memperlancar arus barang (ekspor-impor) termasuk barang dalam negeri (antarpulau) sesuai dengan syariat Islam.

5. *Safe Deposit Box*

Safe Deposit Box adalah jasa perbankan berupa kotak penyimpanan harta ataupun surat berharga yang dibuat dari bahan baja ditempatkan diruang khazanah yang dibuat sekuat mungkin agar menjaga keamanan dan memberikan rasa aman kepada nasabah.

6. Bank Garansi

Bank garansi adalah jaminan pembayaran *noncash financing* yang diberikan bank kepada nasabah sebagai penjamin jika terjadi wanprestasi.

7. *Electronic Banking* (E-Banking)

Electronic Banking adalah layanan yang diberikan oleh bank syariah untuk mempermudah nasabah dalam melakukan

pembayaran atau transaksi lain tanpa harus mengantri di *Teller* ataupun di ATM.

8. *Sharf* (Transaksi Jual Beli Valuta Asing)

Bank syariah menyediakan layanan jasa jual beli mata uang asing (valas) sesuai dengan kurs (nilai tukar mata uang) dengan menggunakan akad *shaff*.

2.3 Tabungan Syariah

2.3.1 Pengertian Tabungan

“Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek atau bilyet giro ataupun alat lain yang dipersamakan dengan itu.”

Dalam Ikaran Bankir Indonesia (2018:94) tabungan syariah berbeda dengan tabungan biasa karena terdapat akad didalamnya dimana dana dapat diperlakukan sebagai titipan (*wadiah*), dan dapat diperlakukan dengan berbagi hasil (*mudharabah*).

a. Tabungan *Mudharabah*

Tabungan *mudharabah* adalah simpanan dengan sistem bagi hasil (*mudharabah*). Dimana Bank sebagai pengelola dana nasabah (*mudharib*), sedangkan nasabah sebagai pemilik modal (*shahibul mal*) dan bagi hasil (*nisbah*) diberikan sesuai dengan kesepakatan.

b. Tabungan *Wadi'ah*

Tabungan *wadi'ah* adalah simpanan dengan prinsip titipan (*wadiah*). Bank boleh memberikan imbalan namun tidak diperjanjikan diawal karena bersifat bonus.

2.3.2 Sarana Penarikan

Menurut Kasmir (2014:70) untuk melakukan penarikan dana dari rekening tabungan sarana/alat-alat yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Buku Tabungan
- b. Slip Penarikan
- c. Kwitansi
- d. Kartu yang terbuat dari plastik

2.3.3 Keuntungan Menabung

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2018:44) keuntungan menabung dibank yang diperoleh oleh nasabah antara lain:

- a. Aman, karena uang disimpan didalam bank dengan sistem keamanan yang ketat sehingga tidak mudah dicuri atau tercecer.
- b. Terjamin, tabungan dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Praktis, pembayaran atau penarikan dapat dilakukan sewaktu-waktu karena adanya jasa perbankan seperti ATM 24 jam, ataupun layanan *Electronic Banking* seperti *mobile banking* atau *sms banking*.

- d. Hemat, dengan menabung bank memberikan kebiasaan kepada nasabah untuk menabung sehingga nasabah menjadi terbiasa menyisihkan uang daripada membeli barang-barang yang tidak dibutuhkan.

2.4 Prosedur

2.4.1. Pengertian Prosedur

Menurut Muhamad (2017:88) prosedur adalah suatu gambaran yang digunakan untuk mengetahui metode yang tepat untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau kegiatan.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah langkah-langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan sehingga pekerjaan tersebut dapat selesai dengan baik dan benar.

2.5 Customer Service (CS)

2.5.1. Pengertian *Customer Service*

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2017:64), *Customer Service* adalah petugas bank pada bagian *front office* yang bertugas sebagai sumber informasi dan perantara untuk nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan baik mengenai produk-produk bank ataupun layanan jasa lainnya agar tercapainya kepuasan pelanggan.

2.5.2. Proses Pembukaan Rekening

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2017:140) rekening adalah catatan semua transaksi keuangan baik keluar atau masuknya keuangan pemilik rekening yang bentuknya ditetapkan oleh bank tersebut.

Persyaratan yang digunakan pada saat melakukan pembukaan rekening adalah:

- a. KTP/SIM/Kartu pelajar/bukti identitas lainnya.
- b. Membawa uang setoran awal sesuai dengan ketentuan pada bank tersebut.
- c. Membayar biaya yang sudah ditentukan oleh bank.
- d. Tanda tangan yang sesuai pada kartu identitas.

Pada saat melakukan pengisian data formulir pembukaan rekening harus sesuai dengan data yang sesungguhnya. Dokumen yang digunakan sebagai persyaratan pembukaan rekening harus dicocokkan dengan dokumen asli dan diparaf oleh *customer service*. Sumber dana yang digunakan pada saat pembukaan rekening dapat meliputi:

- a. Tunai.
- b. Pemindahbukuan dari rekening lain.
- c. Dana dari bank lain melalui sistem yang berlaku (RTGS, Inkaso, Kliring).

Bagi nasabah yang membuka rekening giro/tabungan/deposito diberikan bukti kepemilikan rekening yang harus dibawa oleh nasabah yang bersangkutan (tidak boleh ditinggalkan di bank).

Formulir pembukaan rekening harus ditandatangani sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Rekening baru harus dicatat baik secara manual dan dalam sistem aplikasi pendukung bank. Jika terdapat permintaan pembukaan rekening yang tidak sesuai wajib ditolak sesuai dengan ketentuan dari Bank Indonesia. Memberikan penjelasan secara transparan kepada nasabah tentang hak/kewajiban, manfaat/resiko/biaya yang di dapatkan nasabah. Formulir dan syarat-syarat pembukaan rekening wajib disimpan sesuai ketentuan bank tersebut.

Pada umumnya proses pembukaan rekening (tabungan/giro/deposito) pada petugas *Customer Service* adalah sebagai berikut:

- a. Meneliti kembali kelengkapan dokumen dan keabsahan identitas nasabah
- b. Meminta nasabah untuk mengisi formulir pembukaan rekening sesuai dengan identitas dan melakukan tanya jawab kepada nasabah.
- c. Meminta nasabah memverifikasi hasil pengisian formulir dan membubuhkan tanda tangan.

- d. Meminta persetujuan pejabat berwenang pada formulir yang sudah ditanda tangani.
- e. Menginput data pada sistem aplikasi di bank tersebut.
- f. File formulir pembukaan rekening beserta dokumen utama dan dokumen pendukung.
- g. Meminta nasabah melakukan setoran/setoran awal di bagian *teller*.

2.6 Teller

2.6.1. Pengertian *Teller*

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2017:3) *Teller* adalah petugas bank yang bekerja pada bagian *front line banking* hal yang melakukan transaksi langsung dengan nasabah baik penerimaan/penarikan berupa tunai/nontunai dan melakukan pembukuan pada sistem bank.

2.6.2. Proses Tarikan

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2017:30) transaksi tarikan terdiri dari:

- a. Tarikan tunai
- b. Tarikan pemindahan

Dibawah ini adalah aturan umum pada bank dengan rekening gabungan:

Tabel 2.2 Aturan Rekening Gabungan

Status	Penarikan
Dan	Harus ditandatangani atau dilakukan oleh seluruh nasabah pemilik rekening tabungan. Khusus

	tabungan/giro/deposito, jika salah satu tidak hadir harus dilengkapi dengan surat pernyataan pada nasabah yang tidak dapat hadir.
Atau	Dapat ditandatangani atau dilakukan oleh salah satu nasabah pemilik rekening gabungan

Sumber: Ikatan Bankir Indonesia (2017:30)

Dalam penarikan pada rekening tabungan di bank tertentu dapat dilakukan menggunakan mesin PIN *pad*, yaitu mesin elektronik yang memiliki fungsi:

- a. Sarana untuk nasabah untuk menginput nomor PIN yang berkaitan dengan ATM/kartu tabungan.
- b. Alat identitas untuk mengantisipasi transaksi dilakukan bukan oleh pemilik rekening, sehingga dapat digunakan untuk pengganti kartu identitas.

Sedangkan hal-hal yang diperhatikan saat melakukan transaksi pada rekening tabungan tanpa PIN *pad* adalah sebagai berikut:

- a. Khusus untuk nasabah yang menggunakan surat kuasa, kartu rusak, PIN *pad* dalam keaan rusak, nasabah lupa PIN.
- b. Tarikan dengan di atas nominal tertentu harus melalui persetujuan pejabat berwenang.

Proses transaksi penarikan yang dilakukan oleh *Teller* adalah sebagai berikut:

- a. Minta kartu identitas dan/atau bukti kepemilikan rekening serta formulir terikan nasabah dan pastikan nasabah menandatangani di hadapan *teller*.

- b. Cocokkan tanda tangan nasabah pada formulir dengan kartu identitas nasabah.
- c. Posting transaksi pada sistem penunjang.
- d. *Swipe* kartu kepemilikan rekening pada mesin PIN *pad* dan minta nasabah untuk menginput PIN (jika pada transaksi tersebut menggunakan mesin PIN *pad*).
- e. Teliti lagi identitas nasabah harus sesuai dengan rekening (apabila menggunakan PIN *pad*).
- f. Cetak validasi pada buku tabungan dan formulir penarikan.
- g. Periksa hasil validasi.
- h. Menghitung uang sesuai dengan jumlah tarikan.
- i. Menyerahkan uang dan bukti transaksi kepada nasabah
- j. Meminta nasabah menandatangani bukti tarikan
- k. Simpan bukti transaksi untuk proses *balancing*.

