

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **1.1 Bank**

##### **2.1.1 Pengertian Bank Umum dan Bank Syariah**

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dana atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”

Pengertian di atas menjelaskan bahwa bank sebagai lembaga yang bergerak di bidang keuangan, keseluruhan aktivitas yang dilakukan oleh bank berkaitan dengan keuangan. Aktivitas pertama yang dilakukan oleh bank yaitu menghimpun dana atau *funding*. Maksud dari menghimpun dana adalah bank mengumpulkan dana atau mencari dana dari masyarakat dengan cara menanamkan dananya dalam bentuk simpanan.

Sedangkan pengertian Bank Syariah sendiri menurut Ismail (2013:32) adalah seluruh lembaga, kegiatan usaha, serta proses melaksanakan kegiatannya berdasarkan prinsip syariah.

Menurut Usman (2014:34) Bank Syariah merupakan bank yang kegiatan operasionalnya berpacu pada ketentuan-ketentuan Alquran dan Hadits.

Berdasarkan pasal 1 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah adalah segala kegiatan, lembaga keuangan, kegiatan usaha dan tata cara pengelolaannya berdasarkan prinsip syariah (Danupranata, 2015:31).

### **2.1.2 Fungsi Bank**

Menurut Latumaerissa (2013:135), fungsi bank secara umum disebutkan sebagai berikut:

#### *1. Agent of Trust*

Yang memiliki arti kegiatan pengumpulan dana yang dilakukan oleh bank harus berdasarkan rasa kepercayaan yang timbul dari masyarakat. Kepercayaan yang diberikan oleh nasabah nantinya akan mempengaruhi keamanan dalam penyimpanan dana masyarakat.

#### *2. Agent of Development*

Lembaga yang melakukan mobilisasi dana untuk pembangunan ekonomi. Demi kelancaran kegiatan perekonomian sangat diperlukannya kegiatan bank seperti menghimpun dana dan menyalurkan dana. Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana menarik masyarakat untuk berinvestasi, distribusi, serta kegiatan lainnya seperti mengkonsumsi barang dan jasa.

#### *3. Agent of Service*

Selain bergerak di bidang keuangan, bank juga memberikan pelayanan jasa lain seperti transfer, *safe deposit box*, inkaso dan lain-lain.

### 2.1.3 Bentuk Hukum Bank

Menurut Kasmir (2013:59) untuk memperoleh izin mendirikan bank memiliki berbagai syarat yang salah satunya adalah bentuk badan hukum bank yang akan didirikan. Sesuai Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 bentuk badan hukum bank umum meliputi:

1. Perseroan Terbatas (PT)
2. Koperasi
3. Perseroan Daerah (PD)

Sedangkan untuk Bank Perkreditan Rakyat meliputi:

1. Perusahaan Daerah (PD)
2. Koperasi
3. Perseroan Terbatas (PT)
4. Bentuk lainnya yang ditetapkan pemerintah.

### 2.1.4 Jenis Bank

Menurut Kasmir (2014:32) jenis bank dibagi menjadi 4 (empat) yaitu:

1. Bank Berdasarkan Fungsinya

Jenis bank berdasarkan fungsinya dibagi menjadi 2 (dua):

- 1) Bank Umum

Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bank umum dapat memberikan seluruh jasa yang ada pada bank tersebut. Bank umum sering juga disebut bank komersil (*commercial bank*).

## 2) Bank Perkreditan Rakyat/BPR

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

## 2. Bank Berdasarkan Kepemilikannya

Jenis-jenis bank berdasarkan kepemilikannya dibagi menjadi 5 (lima) yaitu:

### 1) Bank Pemerintah

Bank Pemerintah adalah bank yang secara keseluruhannya milik pemerintah seperti akta pendirian, modal, hingga keuntungan bank.

### 2) Bank Swasta Nasional

Bank swasta nasional adalah bank yang secara keseluruhan atau sebagiannya milik swasta seperti saham, akta pendirian, dan keuntungan bank.

### 3) Bank Koperasi

Bank koperasi yaitu bank yang berbentuk badan hukum koperasi; seperti halnya dengan koperasi, modal bank koperasi juga diperoleh dari simpanan wajib dan simoanan sukarela anggotanya.

### 4) Bank Campuran

Bank campuran adalah bank yang kepemilikan sahamnya dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional.

#### 5) Bank Asing

Bank jenis ini merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta asing atau pemerintah asing.

### 3. Bank Berdasarkan Segi Status

Jenis-jenis bank berdasarkan segi status dibagi menjadi 2 (dua) yaitu:

#### 1) Bank Devisa

Bank devisa adalah bank yang memiliki izin untuk melaksanakan transaksi ke luar negeri atau yang kegiatan secara keseluruhannya berhubungan dengan mata uang asing.

#### 2) Bank Non-Devisa

Bank non-devisa adalah bank yang belum memiliki izin untuk melaksanakan transaksi ke luar negeri, sehingga kegiatannya tidak sama dengan bank devisa.

### 4. Bank Berdasarkan Cara Menentukan Harga

Jenis-jenis bank berdasarkan cara menentukan harga dibagi menjadi 2 (dua) yaitu:

#### 1) Bank Konvensional

Bank yang berorientasi pada prinsip konvensional. Dalam mencari keuntungan dan menentukan harga, bank konvensional menetapkan bunga sebagai harga, dan menerapkan berbagai biaya-biaya dalam nominal atau persentase tertentu (*fee based*).

## 2) Bank Syariah

Bank yang melakukan kegiatannya berdasarkan prinsip syariah. Bank berdasarkan prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam. Dalam menentukan harganya bank yang berprinsip syariah adalah berdasarkan akad-akad yang digunakan.

## **1.2 Produk dan Layanan Bank**

### **2.2.1 Bank Umum**

Menurut Mintardjo (2013:10) produk-produk bank pada umumnya yaitu:

#### 1. Deposito

Deposito merupakan simpanan berjangka yang penarikannya hanya bisa dilakukan pada jangka waktu tertentu yang telah disepakati oleh pihak bank dan nasabah.

#### 2. Tabungan

Tabungan merupakan simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan dengan syarat-syarat tertentu.

#### 3. Giro

Giro merupakan simpanan dalam mata uang rupiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek atau bilyet giro.

### **2.2.2 Bank Syariah**

Menurut Kasmir (2014:166) produk-produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah tentunya berdasarkan prinsip syariah, dan dalam hal memberikan pelayanan kepada nasabah juga berdasarkan prinsip syariah. Jenis-jenis

produk Bank Syariah yang ditawarkan kepada nasabah adalah sebagai berikut:

1. *Al-wadi'ah* (Simpanan)

*Al-wadi'ah* merupakan simpanan atau titipan murni, baik perorangan maupun badan hukum yang harus dijaga dan bisa diambil kapan saja.

*Al-wadi'ah* dibagi menjadi 2 (dua) macam, yaitu:

- a) *Wadiah Al Amanah* artinya penerima titipan barang tidak diperbolehkan untuk mengambil manfaat dari barang tersebut dan tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan barang tersebut apabila bukan akibat dari kelalaian penerima titipan.
- b) *Wadiah yad Dhamanah* artinya penerima titipan diperbolehkan mengambil manfaat dari barang tersebut dan bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan barang tersebut. Contoh produk yang menggunakan akad ini adalah tabungan, giro, dan deposito.

2. Pembiayaan dengan Bagi Hasil

Penyaluran dana dalam Bank Syariah dikenal dengan istilah pembiayaan. Bank Syariah memperoleh keuntungan dari sistem bagi hasil. Prinsip bagi hasil dalam pembiayaan Bank Syariah dilakukan dalam 4 (empat) akad, yaitu:

- a) *Al-musyarakah* merupakan akad kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk melakukan suatu usaha. Masing-masing pihak

memberikan modalnya dan menjalankan usahanya bersama, dengan kesepakatan di awal bahwa keuntungan atau risiko ditanggung bersama sesuai porsi modalnya.

- b) *Al-mudharabah* merupakan akad kerja sama antara dua pihak, di mana pihak pertama memberikan seluruh modalnya (*shahibul maal*) dan pihak lain menjadi pengelola dana (*mudharib*). Keuntungan yang diperoleh dibagi menurut perjanjian awal dan kerugian ditanggung oleh pemilik modal seluruhnya jika bukan akibat kelalaian dari pengelola.

### 3. *Bai' al-Murabahah*

*Bai' al-Murabahah* merupakan kegiatan jual beli pada harga pokok dengan tambahan keuntungan yang disepakati. Penjual harus terlebih dulu memberitahukan harga pokok atas barang yang dibeli ditambah dengan keuntungan. Kegiatan akad ini baru dilakukan setelah ada kesepakatan dengan pembeli, baru kemudian dilakukan pemesanan. Dalam praktiknya di dunia perbankan kegiatan *Bai' al-Murabahah* pada pembiayaan produk barang-barang investasi seperti *Letter of credit* atau L/C.

### 4. *Bai' as-Salam*

*Bai' as-Salam* adalah akad jual beli yang di mana barang yang akan dibeli diserahkan kemudian hari, sedangkan pembayaran dilakukan di muka secara lunas. Tetapi, harus diketahui terlebih dulu jenis, kualitas



dan jumlah barang dan hukum awal pembayaran harus dalam bentuk uang.

5. *Bai' al-Istishna'*

*Bai' al-Istishna'* adalah akad jual beli yang di mana barang yang akan dibeli diserahkan kemudian hari, sedangkan pembayaran bisa dilakukan di muka atau secara angsuran atau di belakang. Kedua belah pihak harus saling menyetujui atau sepakat tentang harga dan sistem pembayaran.

6. *Al-Ijarah (Leasing)*

*Al-Ijarah* merupakan akad pemindahan manfaat atau hak guna atas suatu barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan barang tersebut. Dalam praktiknya kegiatan ini dilakukan oleh perusahaan *leasing*.

7. *Al-Wakalah (Amanat)*

*Wakalah* atau *wakilah* artinya pendelegasian atau penyerahan atau pemberian mandate dari satu pihak ke pihak lain. Mandat ini harus dilakukan sesuai dengan yang telah disepakati oleh pemberi mandat.

8. *Al-Kafalah (Garansi)*

*Al-Kafalah* adalah pengalihan tanggung jawab dari satu pihak ke pihak lain. Dalam dunia perbankan dapat dilakukan dalam hal pembiayaan dengan jaminan seseorang.

### 9. *Al-Hawalah*

*Al-Hawalah* merupakan pemindahan beban hutang dari satu pihak ke pihak lain. Dalam dunia perbankan dikenal dengan kegiatan anjak piutang.

### 10. *Ar-Rahn*

*Ar-Rahn* adalah kegiatan menahan salah satu harta milik peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Atau dalam aktivitasnya dapat disebut jaminan hutang atau gadai.

## 2.3 *Front Liner*

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2017:3) *front liner* merupakan petugas bank yang bertugas di bagian depan suatu bank, *front liner* menjadi cerminan penilaian baik atau buruknya pelayanan suatu bank, karena memberi kesan langsung kepada masyarakat pada umumnya dan pada nasabah pada khususnya. Bagian-bagian *front liner*:

### 1. *Teller*

*Teller* adalah petugas bank yang bekerja di *frontline banking hall* dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan/penarikan baik berupa tunai/non-tunai dan melakukan pembukuan ke dalam sistem bank.

#### A. Fungsi *Teller*

Fungsi *Teller* memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam bentuk transaksi setor/tarik tunai, pemindahbukuan/penyetoran non-tunai.

## B. Tugas *Teller*

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2017:5) tugas dan tanggung jawab *Teller* dapat disebutkan sebagai berikut:

1. Melayani transaksi tunai maupun non tunai.
2. Memastikan keaslian uang.
3. Memastikan kesesuaian jumlah fisik uang dengan form transaksi.
4. Mencetak pembukuan dan melakukan validasi.
5. Menjaga kerahasiaan *password* milik sendiri.
6. Menjaga keamanan, kebersihan dan ketertiban.
7. Melaksanakan penukaran uang lusuh ke *Pooling cash* atau Bank Indonesia.
8. Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu spesimen tanda tangan nasabah.
9. Menjaga kerapihan dan kebersihan *counter Teller*.
10. Menyediakan uang tunai pada ATM.

## C. Tanggung jawab *Teller*

Tanggung jawab *Teller* dapat disebutkan sebagai berikut:

1. Melayani transaksi nasabah dan dengan cepat dan teliti.
2. Menjaga kerahasiaan bank dengan nasabah.
3. Menjaga kebersihan dan kerapihan ruang kerja.
4. Menjaga keamanan alat-alat identitas *teller*.
5. Patuh terhadap peraturan perusahaan.

## 2. *Costumer Service*

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2017:64) *Costumer service* merupakan petugas bank yang berada di *front office* yang fungsinya sebagai sumber informasi jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank.

### A. Fungsi *Costumer Service*

*Costumer service* berfungsi untuk memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, *Cross Selling*, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul.

### B. Tugas *Costumer Service*

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2017:67) tugas dan tanggung jawab *Costumer service* dapat disebutkan sebagai berikut:

1. Melakukan pembukaan dan penutupan rekening.
2. Memberikan layanan informasi.
3. Menangani keluhan.
4. Memberikan pelayanan administrasi.
5. Memberikan solusi atas keluhan.

### C. Tanggung jawab *Costumer Service*

Tanggung jawab *Costumer service* dapat disebutkan sebagai berikut:

1. Pengenalan nasabah.
2. Pelayanan nasabah.

3. Kerahasiaan bank dan nasabah.
4. Kebersihan dan kerapian ruang kerja.
5. Keamanan alat-alat identitas.

## **2.4 Standar Layanan**

### **2.4.1 Standar Penampilan**

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2017:10) citra yang ditampilkan seorang *Teller* mencerminkan citra diri perusahaan tersebut, maka dari itu penampilan seorang *Teller* sangat penting. Penampilan seorang *Teller* yang baik adalah:

#### **A. Pria**

Standar penampilan untuk pria, yaitu:

- a. Menggunakan seragam yang sudah ditentukan oleh bank.
- b. Rambut pendek dan rapi.
- c. Tidak berkumis dan bercambang.
- d. Menggunakan sepatu hitam formal.
- e. Tidak tercium bau badan dan mulut.
- f. Kuku terpelihara dan bersih.
- g. Asesoris berupa jam tangan dan maksimal 1 (satu) cincin.

#### **B. Wanita**

Standar penampilan untuk wanita, yaitu:

- a. Menggunakan seragam yang sudah ditentukan oleh bank.
- b. Rambut kering, digulung/dicepol.

- c. Rias wajah tidak menyolok. Jika menggunakan jilbab, tanpa motif (polos) sesuai dengan warna blouse.
- d. Menggunakan sepatu hitam formal dengan hak minimal 3 cm dan maksimal 7 cm.
- e. Tidak tercium bau badan dan mulut.
- f. Kuku terpelihara dan bersih.
- g. Tidak boleh memakai lebih dari 1 asesoris dalam 1 (satu) titik dan maksimal 7 titik (telinga 2 titik, leher/dada 1 titik, jari tangan 2 titik untuk jari kanan dan jari kiri, pergelangan tangan 2 titik, untuk kanan dan kiri yang salah satunya jam tangan).

#### **2.4.2 Standar Penanganan Keluhan (*Handling Complain*)**

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2017:20) ungkapan ketidakpuasan nasabah dikarenakan adanya kerugian finansial yang dialami nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank.

##### **1. Uang Palsu**

Uang Rupiah yang diduga palsu adalah Uang Rupiah yang diragukan keasliannya karena tidak memenuhi kriteria Uang asli.

##### **A. Ciri-ciri Uang palsu**

Uang kertas Rupiah

- a) Meskipun memendar, bahan kertas bukan dari serat *cotton* atau linen, tidak tahan terhadap air, tidak terdengar nyaring jika dikibaskan, warnanya lebih keputih-putihan.

- b) Tanda air (*water mark*) hasil sablon atau *offset* dan dilukis, dapat dilihat dengan jelas tanpa diterawang, hanya terdapat datu permukaan kertas, tidak berupa relief, jika diarsir tidak akan berbekas.
- c) Tidak ada benang pengaman dan tidak memendar bila kena sinar UV.
- d) Tidak ada tulisan rahasia (*secret writing*).
- e) Nomor seri tidak memendar terhadap sinar UV.
- f) Bentuk, jenis, dan ukuran huruf tidak beraturan.

#### Uang kertas Asing

- a) Meskipun memendar, bahan kertas bukan dari serat *cotton* atau linen.
- b) Tinta segel tidak mengandung magnet dan geriginya terlihat kurang jelas.
- c) Serabut suara (*silk fibre*) merupakan hasil cetakan, bukan serabut yang berwarna merah dan biru yang tersebar.

#### B. Prosedur penanganan Uang palsu:

- a) Melakukan penahanan atas Uang yang diduga palsu.
- b) Meminta kartu identitas penyetor.
- c) Mencatat data penyetor.
- d) Memberikan tanda terima sementara.
- e) Mengembalikan kartu identitas.
- f) Menyimpan Uang yang diduga palsu.

g) Menyerahkan Uang yang diduga palsu kepada pejabat.

## 2. Koreksi Transaksi

Koreksi adalah transaksi yang dilakukan sehubungan dengan terjadinya kesalahan posting transaksi atau ketidaksesuaian antara hasil validasi dengan dokumen transaksi, baik untuk transaksi hari ini maupun transaksi hari lalu. Koreksi adalah membatalkan transaksi yang lama dan menginput transaksi yang sebenarnya.

Ketentuan koreksi:

- a) Nasabah tidak diperkenankan untuk membatalkan transaksi yang telah diproses oleh bank, kecuali untuk setoran kliring yang warkatnya belum dikliringkan ke lembaga kliring.
- b) Transaksi koreksi untuk hari lalu (*back value*) hanya dapat dilakukan pada bulan yang sama.
- c) Koreksi registrasi data inkaso harus dengan koreksi pembebanan biaya.

Syarat melakukan transaksi koreksi:

- a) Skip transaksi yang akan dikoreksi.
- b) Pengisian Nota Debet/Nota Kredit (khusus untuk koreksi hari yang lalu).
- c) Persetujuan pejabat berwenang.
- d) Buku Tabungan (khusus transaksi penarikan dan nasabah masih ada).



### 3. Penanganan Selisih

Selisih adalah ketidaksesuaian jumlah fisik uang dengan jumlah yang tercatat pada komputer.

Jenis-jenis selisih:

- a) Selisih kurang kas/non-kas.
- b) Selisih lebih kas/non-kas.
- c) Selisih karena salah input.
- d) Selisih karena CTO.
- e) Selisih karena pembulatan (<Rp100,- atau satu satuan Valas).
- f) Selisih harus diselesaikan pada hari terjadinya selisih.

Selisih yang terjadi karena kurang/lebih bayar, harus membuat Berita Acara yang harus ditandatangani oleh pejabat berwenang dan Kepala Cabang. Berita Acara disimpan bersama-sama dengan Slip Pembukuan sesuai tanggal terjadinya selisih.

Selisih yang terjadi karena sistem memerlukan pembukuan secara manual untuk:

- a) Membukukan jurnal balik dari selisih yang sudah diinput.
- b) Membukukan jurnal transaksi yang seharusnya terjadi.