

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Bank

2.1.1 Pengertian Bank

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, definisi bank adalah badan usaha yang mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali ke masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lain untuk meningkatkan kehidupan banyak orang. Secara garis besar, dapat disimpulkan bahwa ada tiga kegiatan perbankan, yaitu menggalang dana, menyalurkan dana, dan menyediakan layanan bank lainnya.

Bank juga merupakan lembaga keuangan dimana dalam kegiatan usahanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan dana serta memberikan pelayanan jasa-jasa bank lainnya (Kasmir, 2013).

2.1.2 Jenis Bank

Jenis-jenis bank terdiri dari dua bagian, yaitu (Ikatan Bankir Indonesia, 2018) :

a. Bank Umum

Bank umum adalah bank yang menjalankan kegiatan bisnisnya dengan prinsip konvensional dan syariah di mana kegiatannya menyediakan layanan dalam lalu lintas pembayaran.

b. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank perkreditan pedesaan adalah bank yang menjalankan kegiatan bisnisnya secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah, di mana kegiatannya tidak menyediakan layanan dalam lalu lintas pembayaran.

2.2 Bank Syariah

2.2.1 Pengertian Bank Syariah

Pengertian Bank Syariah menurut Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, bahwa bank syariah merupakan kegiatan yang menyangkut Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah tentang cara dalam mengelola kegiatan usahanya.

Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya tidak mengandalkan bunga tetapi bagi hasil. Bank syariah merupakan lembaga perbankan yang kegiatan dan produknya dikembangkan berdasarkan Alquran dan Hadits. Dengan kata lain, bank syariah adalah lembaga perbankan yang bisnis utamanya menyediakan pembiayaan dan layanan lainnya dalam lalu lintas pembayaran dan sirkulasi uang yang operasinya disesuaikan dengan prinsip syariah Islam (Muhamad, 2017).

2.2.2 Peranan Bank Syariah

Secara khusus peranan bank syariah sebagai berikut: (Muhamad, 2017).

- a. Menjadi perekat baru untuk nasionalisme, yang berarti bahwa bank syariah dapat menjadi fasilitator aktif untuk pembentukan jaringan bisnis ekonomi kerakyatan.
- b. Berdayakan ekonomi rakyat dan beroperasi secara transparan.

- c. Memberikan keuntungan yang lebih baik, yang berarti berinvestasi di bank syariah tidak memberikan janji yang pasti untuk mendapatkan manfaat yang diberikan kepada investor.
- d. Mendorong spekulasi di pasar keuangan, bank syariah mendorong transaksi produktif dari dana publik dan memberikan layanan dalam lalu lintas pembayaran.
- e. Mendorong pemerataan pendapatan yang tidak hanya mengumpulkan dana pihak ketiga, tetapi juga mengumpulkan dana infaq, sadaqoh, dan zakat.
- f. Dapat meningkatkan efisiensi mobilisasi dana di bank.
- g. Uswah hasanah menerapkan moral dalam menjalankan bisnis bank.

2.2.3 Produk Bank Syariah

A. Produk Dana Bank Syariah

Menurut Ikatan Bankir Indonesia dalam buku yang berjudul Memahami Bisnis Bank Syariah (2018), bahwa terdapat jenis produk yang ditawarkan oleh bank syariah antara lain adalah sebagai berikut :

1. Giro Syariah

Pengelolaan dana dalam giro syariah menggunakan dua akad, yaitu akad *wadiah yadh dhamanah* (titipan) dan akad *mudhrabah* (bagi hasil).

a) Giro *Wadiah*

Giro *wadiah* merupakan bentuk penempatan dana yang tidak mendapatkan imbalan, namun pihak bank dapat memberikan bonus kepada nasabah dan bentuk bonus tersebut tidak diperjanjikan diawal.

b) Giro *Mudharabah*

Giro *mudharabah* merupakan bentuk penempatan dana dengan adanya bagi hasil (*nisbah*) yang telah disepakati diawal pada saat pembukaan rekening antara pihak bank dan nasabah.

2. Tabungan Syariah

Tabungan syariah merupakan tabungan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati dan tidak dapat ditarik dengan menggunakan cek atau bilyet giro. Tabungan syariah menggunakan dua akad yaitu akad *wadiah* dan akad *mudharabah*.

a) Tabungan *Mudharabah*

Merupakan penempatan dana dalam bank dengan bentuk tabungan yang menggunakan prinsip bagi hasil (*mudharabah*) dimana bank yang mengelola dana dan nasabah yang menyediakan dana.

b) Tabungan *Wadiah*

Merupakan penempatan dana dalam bank dengan bentuk tabungan yang menggunakan prinsip titipan (*wadiah*).

3. Deposito *Mudharabah*

Deposito *mudharabah* merupakan simpanan pada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada saat waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan. Akad yang digunakan merupakan akad *mudharabah*.

B. Produk Jasa Bank Syariah

Produk jasa di bank syariah terdiri dari beberapa jenis produk adalah sebagai berikut (Ascara, 2015) :

1. *Wakalah*

merupakan pelimpahan kekuasaan oleh satu pihak (*Muwakil*) kepada pihak lain (*Wakil*) dalam melakukan transaksi-transaksi perbankan, seperti inkaso, kliring, dan transfer uang. Atas jasanya, maka penerima kekuasaan atau pihak lain (*Wakil*) dapat menerima imbalan dari pemberi amanah.

2. *Kafalah*

Kafalah adalah beban, jaminan atau ketergantungan yang diberikan oleh penjamin (*Kafil*) kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau orang yang ditanggung (*Makful*).

3. *Hiwalah*

Merupakan pengalihan utang piutang. Dalam hal ini bank syariah memberikan fasilitas untuk membantu *supplier* untuk mendapatkan modal tunai agar dapat melanjutkan produksinya. Selain itu, pihak bank akan mendapatkan imbalan atas pengalihan utang tersebut. Besarnya imbalan atas jasa pengalihan piutang dapat ditentukan berdasarkan kesepakatan antara pihak bank dengan pihak nasabah sesuai dengan hasil yang diperoleh.

4. *Rahn*

Rahn merupakan akad yang digunakan sebagai pemberian jaminan pembiayaan kepada bank syariah dalam memberikan suatu pembiayaan.

5. *Ujr*

Merupakan imbalan yang diberikan atau yang diminta atas suatu pekerjaan yang dilakukan atau dilaksanakan oleh pihak bank syariah. Dimana akad

Ujr' diaplikasikan dalam produk-produk jasa keuangan bank syariah, seperti penyewaan *Safe Deposito Box*, penggunaan ATM, dan sebagainya.

6. *Al-Qardh*

Al-Qardh digunakan untuk membantu keuangan nasabah secara cepat dan berjangka pendek. Produk ini digunakan untuk membantu usaha-usaha kecil dan untuk keperluan sosial. Pihak bank syariah akan memberikan sanksi kepada pihak nasabah jika menyalahgunakan dana *Qardh* tidak sesuai dengan akadnya.

2.3 Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah

Perbedaan bank konvensional dan bank syariah dapat dilihat pada tabel 2.1 di bawah ini :

Tabel 2. 1 Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah

No	Bank Konvensional	Bank Syariah
1	Dalam melakukan investasi hanya melihat proyek untung atau tidak untung, tetapi tidak memperhatikan haram atau halalnya.	Bank syariah memperhatikan produk yang halal.
2	Pendapat yang diterima oleh bank melalui bunga yang diberikan dari nasabah pengguna dana.	Pendapatan yang diterima bank melalui bagi hasil yang didapat dari bank.
3	Perjanjian mengacu pada hukum positif.	Perjanjian yang digunakan bank syariah sesuai dengan syariat islam.
4	Hubungan bank dengan nasabah merupakan pemberi pinjaman dan peminjam.	Hubungan bank dengan nasabah merupakan hubungan kerjasama.
5	Pengawas atas kegiatan operasional bank konvensional diawasi oleh Bank Indonesia, Bapepam, Komisaris.	Pengawas atas kegiatan operasional bank syariah diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah, Bank Indonesia, Komisaris, beserta Bapepan.
6	Penyelesaian sengketa melalui pengadilan negeri setempat.	Jika terjadi sengketa antara nasabah dengan bank disesuaikan dengan musyawarah.

Sumber : Ismail, 2011

2.4 Pelayanan

2.4.1 Pengertian Pelayanan

Secara etimologis dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata pelayanan memiliki arti “usaha melayani kebutuhan orang lain” sehingga pengertian pelayanan secara garis besar yaitu suatu kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, tidak dapat dimiliki dan bersifat tidak berwujud. Berdasarkan pengertian tersebut, maka karakteristik dari suatu pelayanan adalah sebagai berikut:

- a) Layanan yang tidak bisa disentuh, layanan ini adalah layanan yang sangat bertolak belakang dengan barang jadi.
- b) Layanan pada dasarnya terdiri dari tindakan nyata dan pengaruh yang merupakan tindakan sosial.
- c) Kegiatan produksi dan konsumsi dalam jasa tidak dapat dipisahkan karena umumnya terjadi pada waktu dan waktu yang bersamaan (Asosiasi Bankir Indonesia, 2014).

2.4.2 Pengertian Budaya Layanan Prima

Layanan prima adalah layanan berkualitas tinggi, layanan khusus terbaik dan layanan terbaik. Layanan prima harus dilakukan sesuai dengan tuntutan pelanggan, karena layanan merupakan titik awal kepuasan pelanggan. Berikut ini adalah layanan yang harus diberikan kepada pelanggan oleh bank, terutama personel layanan pelanggan, yaitu (Ikatan Bankir Indonesia, 2014):

a) Kecepatan

Kecepatan adalah kemampuan untuk menyediakan layanan cepat untuk membantu pelanggan.

b) Keramahan

Keramahan diperlukan untuk menciptakan kerja sama yang baik dan merupakan kunci keberhasilan layanan.

c) Ketepatan

Layanan cepat dan tepat untuk memenuhi keinginan pelanggan.

d) Kenyamanan

Kenyamanan sangat berpengaruh untuk membangun kinerja karyawan dan untuk menciptakan pelanggan yang loyal.

Budaya layanan prima adalah cara bagaimana menyesuaikan faktor-faktor yang berkaitan dengan budaya layanan prima. Berikut ini merupakan faktor yang berkaitan dengan budaya layanan prima (Ikatan Bankir Indonesia, 2014) :

a) Kemampuan

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan mutlak untuk mendukung layanan yang sangat baik yang mencakup kemampuan di bidang pekerjaan yang digunakan untuk komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan hubungan masyarakat sebagai sarana untuk membawa hubungan masuk dan keluar dari organisasi perusahaan.

b) Sikap

Setiap orang memiliki perilaku yang harus disorot ketika berhadapan dengan pelanggan yang menyesuaikan dengan kondisi kehendak mereka.

c) Penampilan

Penampilan merupakan kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan dividen kredibilitas dari pihak lain.

d) Perhatian

Curahan perhatian seseorang adalah kepedulian penuh terhadap nasabah, baik yang berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan keinginan nasabah maupun pemahaman atas saran dan kritikan seorang nasabah.

e) Tindakan

Tindakan tersebut adalah tindakan yang harus dilakukan dalam berbagai kegiatan nyata dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

f) Tanggung Jawab

Tanggung jawab merupakan suatu sikap yang berpihak kepada nasabah sebagai wujud kepedulian menghindarkan atau mengurangi kerugian atau ketidakpuasan nasabah.

