

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Bank

Sebagai lembaga keuangan yang dipercaya masyarakat, Bank merupakan Perusahaan jasa yang sangat penting yang dapat menunjang keseluruhan program pembiayaan atau pembayaran baik dalam menghimpun dana maupun lembaga yang melancarkan arus uang dari masyarakat.

Sesuai dengan pasal 1 ayat 2 Undangt-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan, Bank adalah usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk yang lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Fungsi bank adalah merupakan lembaga keuangan yaang menjadi tempat bagi perusahaan, lembaga pemerintah, swasta maupun perorangan dalam penghimpunan dana lalu menyalurkannya dalam bentuk perkreditan jasa lainnya.

1.2 Jenis Bank Berdasarkan Fungsinya

Jenis bank berdasarkan fungsinya ada tiga yaitu :

1) Bank Sentral

Bank sentral yang dimaksud adalah Bank Indonesia. Bank Indonesia adalah lembaga negara yang independen dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, bebas dari campur tangan pemerintah dan atau pihak lain, kecuali untuk hal-hal yang secara tegas diatur dalam undang-undang ini. (Miftahul 2011, dalam <http://indonesi4ku.wordpress.com> diakses tanggal 12 Maret 2014)

2) Bank Umum

Pengertian bank umum menurut Peraturan Bank Indonesia No. 9/7/PBI/2007 adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Jasa yang diberikan oleh bank umum bersifat umum, artinya dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada. Bank umum sering disebut bank komersial (*commercial bank*).

3) Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

BPR adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan bank umum.

2.3 Jenis Bank Berdasarkan Kepemilikannya

Jenis bank berdasarkan kepemilikannya ada tiga yaitu :

1) Bank Milik Pemerintah

Bank pemerintah adalah bank di mana baik akta pendirian maupun modalnya dimiliki oleh pemerintah, sehingga seluruh keuntungan bank dimiliki oleh pemerintah pula. Contohnya Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Mandiri. Selain itu ada juga bank milik pemerintah daerah yang terdapat di daerah tingkat I dan tingkat II masing-masing provinsi. Contoh Bank DKI, Bank Lampung, dan sebagainya.

2) Bank Milik Swasta Nasional

Bank swasta nasional adalah bank yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh swasta nasional serta akta pendiriannya pun didirikan oleh swasta, begitu pula pembagian keuntungannya juga dipertunjukkan untuk swasta pula. Contohnya Bank Muamalat, Bank Danamon, Bank Central Asia, Bank Lippo, Bank Niaga, dan lain-lain.

3) Bank Milik Asing

Bank jenis ini merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta asing atau pemerintah asing. Kepemilikannya dimiliki oleh pihak luar negeri. Contohnya ABN AMRO bank, City Bank, dan lain-lain.

2.4 Jenis Bank Berdasarkan Kegiatan Operasionalnya

Jenis bank berdasarkan kegiatan operasionalnya ada 2 yaitu :

1) Bank Konvensional

Pengertian kata “konvensional” menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia adalah “menurut apa yang sudah menjadi kebiasaan”. Sementara itu, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah “berdasarkan kesepakatan umum” seperti adat, kebiasaan, kelaziman. Berdasarkan pengertian itu, bank konvensional adalah bank yang dalam operasionalnya menerapkan metode bunga, karena metode bunga sudah ada terlebih dahulu, menjadi kebiasaan dan telah dipakai secara meluas dibandingkan dengan metode bagi hasil. Bank konvensional pada umumnya beroperasi dengan mengeluarkan produk-produk untuk menyerap dana masyarakat antara lain tabungan, simpanan deposito, simpanan giro, menyalurkan dana yang telah dihimpun dengan cara mengeluarkan kredit antara lain kredit investasi, kredit modal kerja, kredit konsumtif, kredit jangka pendek; dan pelayanan jasa keuangan antara lain kliring, inkaso, kiriman uang, *Letter of Credit*, dan jasa-jasa lainnya seperti jual beli surat berharga, bank draft, wali amanat, penjamin emisi, dan perdagangan efek.

Bank konvensional dapat memperoleh dana dari pihak luar, misalnya dari nasabah berupa rekening giro, *deposit on call*, sertifikat deposito, dana transfer, saham, dan obligasi. Sumber ini merupakan pendapatan bank yang paling besar. Pendapatan bank tersebut, kemudian

dialokasikan untuk cadangan primer, cadangan sekunder, penyaluran kredit, dan investasi.

2) Bank Syariah

Sekarang ini banyak berkembang bank syariah. Bank syariah muncul di Indonesia pada awal tahun 1990-an. Pemrakarsa pendirian bank syariah di Indonesia dilakukan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18 – 20 Agustus 1990. Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, maksudnya adalah bank yang dalam operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam. Falsafah dasar beroperasinya bank syariah yang menjiwai seluruh hubungan transaksinya adalah efisiensi, keadilan, dan kebersamaan. Efisiensi mengacu pada prinsip saling membantu secara sinergis untuk memperoleh keuntungan sebesar mungkin. Keadilan mengacu pada hubungan yang tidak dicurangi, ikhlas, dengan persetujuan yang matang atas proporsi masukan dan keluarannya. Kebersamaan mengacu pada prinsip saling menawarkan bantuan dan nasihat untuk saling meningkatkan produktivitas. Kegiatan bank syariah dalam hal penentuan harga produknya sangat berbeda dengan bank konvensional. Penentuan harga bagi bank syariah didasarkan pada kesepakatan antara bank dengan nasabah penyimpan dana sesuai dengan jenis simpanan dan jangka waktunya, yang akan menentukan besar kecilnya porsi bagi hasil yang akan

diterima penyimpan. Berikut ini prinsip-prinsip yang berlaku pada bank syariah:

- a) Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*).
- b) Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musharakah*).
- c) Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*).
- d) Pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*).
- e) Pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*).

Dalam rangka menjalankan kegiatannya, bank syariah harus berlandaskan pada Alquran dan hadis. Bank syariah mengharamkan penggunaan harga produknya dengan bunga tertentu. Bagi bank syariah, bunga bank adalah riba.

2.5 Pengertian Nasabah dan Pelayanan

Nasabah adalah orang atau badan usaha yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada suatu bank (Rosue dan Pitoyo, 1995:12).

Nasabah adalah semua pihak yang menerima kebutuhan mereka dan atau pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk *walk in customer* (Pusdiklat PT Bank Lampung, 2005:2)

Kotler (1994:40), menyatakan :

“Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak

berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan suatu produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik”.

2.6 Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima atau pelayanan berkualitas merupakan terjemahan dari *service excellence* yang sering diartikan sebagai pelayanan dengan nilai yang plus atau pelayanan terbaik.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang dibutuhkan dan diharapkan nasabah, antara lain dengan cara pelayanan yang dilakukan oleh nasabah dapat dilakukan dengan cepat, tepat, akurat, aman dan dengan sentuhan hati (Pusdiklat PT Bank Lampung, 2005:6).

Selain itu pelayanan prima merupakan kepedulian terhadap pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan agar mereka selalu loyal terhadap perusahaan.

2.7 Kualitas Pelayanan

Suatu cara bagi perusahaan jasa untuk tetap unggul dalam persaingan adalah memberikan kualitas yang lebih tinggi dari pada pesaing secara konsisten. Pada perbankan, kualitas pelayanan dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah dan pelaksanaan pelayanan.

Berikut lima unsur pelayanan yang dapat digunakan untuk kinerja pelayanan kepada nasabah menurut Parasuraman, et. al. dalam Tjiptono (2005:70), antara lain :

1. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan untuk melaksanakan *service* yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Adapun indikator pelayanan yang termasuk dalam dimensi *reliability* adalah bank selalu memenuhi pelayanan yang dijanjikan, prosedur pelayanan yang mudah serta ATM selalu dalam keadaan berfungsi.

2. *Responsiveness* (Keresponsifan)

Kerelaan menolong nasabah dan mampu memberikan pelayanan dengan cepat. Adapun indikator pelayanan yang termasuk dalam dimensi ini adalah *Teller* dan *Customer Service* bersedia membantu nasabah, nasabah tidak pernah menunggu lebih dari 5 menit untuk memperoleh pelayanan bank, memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti.

3. *Assurance* (Keyakinan)

Pengetahuan dan keramahan para pegawai serta kemampuan mereka dapat dipercaya. Adapun indikator pelayanan yang termasuk dalam dimensi ini adalah *Customer Service* dan *Teller* bersikap profesional, ramah dan sopan, selama memberikan pelayanan, petugas tidak mengobrol dengan sesama petugas atau menggunakan telepon.

4. *Empathy* (empati)

Merasakan apa yang dirasakan nasabah dan memberikan perhatian pribadi kepada nasabah. Adapun indikator pelayanan yang termasuk dalam dimensi ini adalah petugas bank yang dapat mengenal nasabah, *customer service* dapat memahami keperluan nasabah, serta perhatian keluhan nasabah.

5. *Tangibles* (Berwujud)

Fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan fisik pegawainya. Adapun indikator pelayanan yang terdapat dalam dimensi ini adalah petugas bank berpenampilan rapi dan bersih, bank memiliki ruangan yang bersih, rapi dan nyaman, semua jenis slip/formulir yang diperlukan selalu tersedia dan mudah diperoleh.

2.8 Alasan Pemilihan Bank

Alasan seseorang memilih suatu bank untuk menyimpan dananya, yaitu:

1. Produk yang ditawarkan beragam
2. Teknologi atau peralatan yang digunakan dalam melayani nasabah
3. Kualitas dan kuantitas bankir
4. Bunga yang ditawarkan oleh bank menarik
5. Lokasi bank yang strategis misal dekat dengan pasar, perkantoran, perumahan, atau kawasan industri
6. Lay out gedung dan ruangan kantor

2.9 Penyebab Nasabah Keluar

Pelayanan yang diberikan walaupun sudah cukup baik namun masih terdapat nasabah yang merasa tidak puas dan pada akhirnya menyebabkan nasabah tersebut pergi.

Berikut ini merupakan alasan nasabah meninggalkan bank, yaitu :

1. Pelayanan tidak memuaskan
Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik, merasa disepelekan atau tidak diperhatikan.

2. Produk yang tidak baik

Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia.

3. Ingkar janji

Petugas tidak tepat janji dalam memberikan pelayanan, seperti waktu pelayanan.

4. Biaya yang relatif mahal

Biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif mahal jika dibandingkan dengan bank pesaing. (Kasmir, 2004:213)

Karyawan perlu membuat nasabah betah berurusan dengan bank dengan cara – cara sebagai berikut :

1. Petugas harus menarik, baik dari segi penampilan maupun gaya bicara
2. Cepat tanggap terhadap keinginan nasabah dan cepat dalam melayani nasabah
3. Ruang tunggu yang nyaman
4. Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu

Petugas harus memperhatikan etika dalam memberikan pelayanan sehingga kedua belah pihak baik nasabah maupun pegawai dapat saling menghargai. Etika pelayanan yang dapat diberikan dalam rangka menciptakan pelayanan yang baik adalah sebagai berikut :

1. Mengucapkan salam saat bertemu nasabah
2. Mempersilahkan nasabah untuk duduk saat mengantri dengan sopan

3. Baik dalam mengucapkan salam maupun mempersilahkan tamu dengan selalu ramah dan senyum
4. Bertanya tentang keperluan nasabah dengan sopan, ramah dan lemah lembut
5. Biasakan dan mulai mengucapkan mohon atau maaf untuk mempersilahkan nasabah untuk mengisi formulir atau menunggu sesaat
6. Ucapkan kata terimakasih bila nasabah memberikan saran atau hendak pulang setelah melakukan transaksi