

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Pengertian Bank

##### 2.1.1 Pengertian Bank

Bank berasal dari kata *Italo banco* yang artinya bangku. Bangku inilah yang dipergunaka oleh *banker* untuk melayani kegiatan operasionalnya kepada para nasabah. Istilah bangku ini secara resmi dan populer menjadi **bank**. Bank termasuk perusahaan industri jasa karena produknya hanya memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 dimaksud bank adalah “Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau dalam bentuk-bentuk lainnya dalam meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”

Pengertian bank menurut Kasmir (2014:3) diartikan “sebagai Lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa lainnya.”

Pengertian bank menurut Taswan (2010:7) menyatakan bahwa: “ Bank adalah Lembaga yang berperan sebagai Lembaga keuangan antara pihak-pihak

yang memiliki kelebihan dan dengan mereka yang membutuhkan dan serta berfungsi untuk memperlancar lalu lintas pembayaran giral.”

Pengertian bank umum menurut Malayu (2017:2) menyatakan bahwa: “Bank umum adalah Lembaga keuangan, pencipta uang, pengumpul dana dan penyaluran kredit, pelaksana lalu lintas pembayaran, stabilitator moneter, serta dinamisator pertumbuhan perekonomian,”

Pengertian perbankan menurut Herman (2011:1) menyatakan bahwa: “Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.”

Dalam beberapa pengertian di atas dapat di simpulkan bahwa pengertian bank yaitu meliputi menghimpun dana, menyalurkan dana, memberikan jasa – jasa bank lainnya serta Lembaga keuangan pencipta uang, pengumpul dana, dan penyaluran kredit.

### 2.1.2 Jenis – Jenis Bank

Dalam praktik perbankan di Indonesia saat ini terdapat beberapa jenis perbankan yang diatur dalam Undang-Undang Perbankan. Adapun jenis perbankan ini ditinjau dari beberapa segi antara lain:

#### 1. Dilihat dari segi fungsinya

Menurut Undang-Undang Pokok Perbankan Nomor 14 Tahun 1967 jenis perbankan menurut fungsinya terdiri dari:

- a. Bank Umum
- b. Bank Pembangunan
- c. Bank Tabungan
- d. Bank Pasar
- e. Bank Desa
- f. Lumbung Desa
- g. Bank Pegawai
- h. Dan bank lainnya

Namun setelah keluar UU Pokok Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 dan ditegaskan lagi dengan keluarnya Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 maka jenis perbankan terdiri dari:

- a. Bank Umum
- b. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Di mana Bank Pembangunan dan Bank Tabungan berubah fungsinya menjadi Bank Umum sedangkan Bank Desa, Bank Pasar, Lumbung Desa dan Bank Pegawai menjadi Bank Perkreditan Rakyat (BPR).

Adapun pengertian Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) sesuai dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 adalah sebagai berikut.

- a. Bank Umum

Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang

dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sifat jasa yang diberikan adalah umum, dalam arti dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada.

b. 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. Artinya disini kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan umum bank.

2. Dilihat dari segi kepemilikannya

Jenis bank dilihat dari segi kepemilikannya tersebut adalah sebagai berikut:

a. Bank milik pemerintah

Di mana baik akta pendirian maupun modalnya dimiliki oleh pemerintah sehingga seluruh keuntungan bank ini dimiliki oleh pemerintah pula.

Contoh bank milik pemerintah antara lain:

- Bank Negara Indonesia 46 (BNI)
- Bank Rakyat Indonesia (BRI)
- Bank Tabungan Negara (BTN)

Sedangkan bank milik pemerintah daerah (pemda) terdapat di daerah tingkat I dan tingkat II masing-masing provinsi. Sebagai contoh:

- Bank DKI Jakarta
- BPD Jawa Barat
- BPD Jawa Tengah
- BPD Jawa Timur
- BPD Sumatera Utara
- BPD Sumatera-Selatan
- BPD Sulawesi Selatan
- Dan BPD lainnya

b. Bank milik swasta nasional

Bank jenis ini seluruh atau sebagian besar dimiliki oleh swasta nasional serta akta pendiriannya pun didirikan oleh swasta, begitu pula pembagian keuntungannya untuk keuntungan swasta pula.

Contoh bank milik swasta nasional antara lain:

- Bank Muamalat
- Bank Central Asia
- Bank Bumi Putra
- Bank Danamon
- Bank Duta
- Bank Lippo
- Bank Nusa Internasional
- Bank Niaga
- Bank Universal
- Bank Internasional Indonesia

c. Bank milik koperasi

Kepemilikan saham-saham bank ini dimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi. Sebagai contoh adalah:

- Bank Umum Koperasi Indonesia

d. Bank milik asing

Bank jenis ini merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta asing atau pemerintah asing. Jelas kepemilikannya pun dimiliki oleh pihak luar negeri.

Contoh bank asing antara lain:

- *ABN AMRO Bank*
- *Deutsche Bank*
- *American Express Bank*
- *Bank of America*
- *Bank of Tokyo*
- *Bangkok Bank*
- *City Bank*
- *European Asian Bank*
- *Hongkong Bank*
- *Standard Chartered Bank*
- *Chase Manhattan Bank*

e. Bank milik campuran

Kepemilikan saham bank campuran dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional. Kepemilikan sahamnya secara mayoritas

dipegang oleh warga negara Indonesia. Contoh bank campuran antara lain:

- Sumitomo Niaga Bank
- Bank *Merincorp*
- Bank Sakura Swadarma
- Bank *Finconesia*
- Mitsubishi Buana Bank
- *Inter Pacifik* Bank
- Paribas BBD Indonesia
- *Ing Bank*
- Sanwa Indonesia Bank
- Bank PDFIC

### 3. Dilihat dari segi status

Dilihat dari segi kemampuannya dalam melayani masyarakat, maka bank umum dapat dibagi kedalam dua macam. Pembagian jenis ini disebut juga pembagian berdasarkan kedudukan atau status bank tersebut.

Kedudukan atau status ini menunjukkan ukuran kemampuan bank dalam melayani masyarakat baik dari segi jumlah produk, modal maupun kualitas pelayanan. Oleh karena itu, untuk memperoleh status tersebut diperlukan penilaian-penilaian dengan kriteria tertentu.

Status bank yang dimaksud adalah sebagai berikut:

a. Bank devisa

Merupakan bank yang dapat melaksanakan transaksi ke luar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan, misalnya transfer keluar negeri, inkaso keluar negeri, *travelers cheque*, pembukaan dan pembayaran *Letter of Credit* dan transaksi lainnya. Persyaratan untuk menjadi bank devisa ini ditentukan oleh Bank Indonesia.

b. Bank non devisa

Merupakan bank yang belum mempunyai izin untuk melaksanakan transaksi sebagai bank devisa sehingga tidak dapat melaksanakan transaksi seperti halnya bank devisa. Jadi bank non devisa merupakan kebalikan daripada bank devisa, dimana transaksi yang dilakukan masih dalam batas-batas negara.

4. Dilihat dari segi cara menentukan harga

Jenis bank dilihat dari segi atau caranya dalam menentukan harga baik jual maupun harga beli terbagi dalam dua kelompok.

a. Bank yang berdasarkan prinsip konvensional

Mayoritas bank yang berkembang di Indonesia dewasa ini adalah bank yang berorientasi pada prinsip konvensional. Hal ini tidak terlepas dari sejarah bangsa Indonesia di mana asal mula bank di Indonesia di bawa oleh kolonial Belanda.

Dalam mencari keuntungan dan menentukan harga pada para nasabanya, bank yang berdasarkan prinsip konvensional menggunakan dua metode, yaitu:

- Menetapkan bunga sebagai harga, baik untuk produk simpanan seperti giro, tabungan maupun deposito. Demikian pula harga untuk produk pinjamannya (kredit) juga ditentukan berdasarkan tingkat suku bunga tertentu, penentuan harga ini dikenal dengan istilah *spread based*. Apabila suku bunga simpanan lebih tinggi dari suku bunga pinjaman maka dikenal dengan nama *negative spread*, hal ini telah terjadi di akhir tahun 1998 dan sepanjang tahun 1999.
- Untuk jasa-jasa bank lainnya pihak perbankan barat menggunakan atau menerapkan berbagai biaya-biaya dalam nominal atau persentase tertentu. Sistem pengenaan biaya ini dikenal dengan istilah *fee based*.

b. Bank yang berdasarkan prinsip syariah

Bank berdasarkan prinsip syariah belum lama berkembang di Indonesia. Namun, diluar negeri terutama negara-negara Timur Tengah bank yang berdasarkan prinsip syariah sudah berkembang pesat sejak lama.

Bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah dalam penentuan harga produknya sangat berbeda dengan bank berdasarkan prinsip konvensional. Bank berdasarkan prinsip syariah adalah aturan

perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dengan pihak lain untuk menyimpan dana atau pembiayaan usaha atau kegiatan perbankan lainnya.

Dalam menentukan harga atau mencari keuntungan bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah adalah sebagai berikut:

- Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*)
- Pembiayaan berdasarkan prinsip pernyataan modal (*mu-sharakah*)
- Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*)
- Pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*)
- Atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang di sewakan dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*)

Sedangkan penentuan biaya-biaya jasa bank lainnya bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah juga menentukan biaya sesuai syariah islam.

Sumber penentuan harga atau pelaksanaan kegiatan bank prinsip syariah dasar hukumnya adalah al-qur'an dan sunah rosul. bank berdasarkan prinsip syariah mengharamkan penggunaan harga produknya dengan bunga tertentu. bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah bunga adalah riba.

### 2.1.3 Kegiatan Usaha Bank

Adapun kegiatan-kegiatan perbankan yang ada di Indonesia dewasa ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Kegiatan-kegiatan Bank Umum

a. Menghimpun dana dari masyarakat (*funding*) dalam bentuk:

- Simpanan Giro (*Demand Deposit*)
- Simpanan Tabungan (*Saving Deposit*)
- Simpanan Deposito (*Time Deposito*)

b. Menyalurkan dana ke masyarakat (*lending*) dalam bentuk:

- Kredit Investasi
- Kredit Modal Kerja
- Kredit Perdagangan

c. Memberikan jasa-jasa bank lainnya (*services*) seperti:

- Transfer (iriman uang)
- Inkaso (*collection*)
- Kliring (*clearing*)
- Safe Deposit Box
- *Bank Card*
- *Bank Notes (valas)*
- Bank Garansi
- Referensi Bank
- Bank Draft
- *Letter of Credit (L/C)*

- Cek Wisata
- Jual beli surat-surat berharga
- Menerima setoran-setoran seperti:
  - Pembayaran pajak
  - Pembayaran telepon
  - Pembayaran air
  - Pembayaran listrik
  - Pembayaran uang kuliah
- Melayani pembayaran-pembayaran seperti:
  - Gaji/pension/honorarium
  - Pembayaran deviden
  - Pembayaran kupon
  - Pembayaran bonus/hadiah
- Di dalam pasar modal perbankan dapat memberikan atau menjadi:
  - Penjamin emisi (*underwriter*)
  - Pinjaman (*guarantor*)
  - Wali amanat (*trustee*)
  - Perantara perdagangan efek (*pialang/broker*)
  - Pedagang efek (*dealer*)
  - Perusahaan pengelola dana (*investment company*)
- Dan jasa-jasa lainnya.

## 2. Kegiatan-kegiatan Bank Perkreditan Rakyat

- a. Menghimpun dana dalam bentuk:
  - Simpanan Tabungan
  - Simpanan Deposito
- b. Menyalurkan dana dalam bentuk:
  - Kredit Investasi
  - Kredit Modal Kerja
  - Kredit Perdagangan
- c. Larangan-larangan bagi Bank Perkreditan Rakyat adalah sebagai berikut:
  - Menerima Simpanan Giro
  - Mengikuti Kliring
  - Melakukan Kegiatan Valuta Asing
  - Melakukan Kegiatan Peransuransian

## 3. Kegiatan-kegiatan Bank Campuran dan Bank Asing

Pada umumnya bank-bank asing dan campuran bergerak di Indonesia adalah bank umum dan tugasnya sama dengan bank umum lainnya, namun mereka lebih dikhususkan dalam bidang-bidang tertentu dan ada larangan tertentu pula.

Kegiatan bank umum campuran dan bank asing di Indonesia dewasa ini adalah sebagai berikut:

- a. Dalam mencari dana bank asing dan bank campuran dilarang menerima simpanan dalam bentuk simpanan tabungan.

b. Kredit yang diberikan lebih diarahkan ke bidang-bidang tertentu seperti:

- Perdagangan Internasional
- Bidang Industri dan Produksi
- Penanaman Modal Asing/Campuran
- Kredit yang tidak dapat dipenuhi oleh bank swasta nasional

c. Untuk jasa-jasa bank lainnya juga dapat dilakukan oleh bank umum campuran dan asing sebagaimana layaknya bank umum yang ada di Indonesia seperti berikut ini:

- Jasa Transfer
- Jasa *Kliring*
- Jasa *Inkaso*
- Jasa Jual Beli *Valuta Asing*
- Jasa *Bank Card*
- Jasa *Safe Deposit Box*
- Jasa Pembukaan dan Pembayaran *L/C*
- Jasa Bank Garansi
- Jasa Referensi Bank
- Jasa Jual Beli *Travellers Cheque*
- Dan jasa bank umum lainnya

## 2.2 Pengertian Bank Syariah

### 2.2.1 Pengertian Bank Syariah

Menurut Veithzal dan Arviyan (2010:31) bank syariah atau bank islam adalah “institusi keuangan yang menjalankan usaha dengan tujuan menerapkan prinsip ekonomi dan keuangan islam pada area perbankan.” Definisi bank islam, yang disetujui oleh *General secretariat of the Organization of the Islamic Conference (OIC)*, sebagai berikut:

- a. Bank islam adalah institusi keuangan yang memiliki hukum, aturan dan prosedur sebagai wujud dari komitmen kepada prinsip syariah dan melarang menerima dan membayar bunga dalam proses operasi yang dijalankan.
- b. Bank islam adalah bisnis bank islam berarti bisnis yang memiliki tujuan dan operasi tidak memasukan elemen yang tidak diijinkan oleh agama islam.

Dengan demikian secara umum pengertian Bank Syariah adalah bank yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat islam. Saat ini banyak istilah yang diberikan dalam menyebut identitas bank syariah yakni bank tanpa bunga, bank tanpa riba, dan bank islam.

Untuk menghindari pengoperasian bank dengan sistem bunga. Islam memperkenalkan prinsip-prinsip muamalah islam. Dengan kata lain, bank islam lahir sebagai salah satu solusi alternatif terhadap persoalan pertentangan antara bunga bank dengan riba. Dengan demikian, kerinduan umat islam

Indonesia yang ingin melepaskan diri dari persoalan riba telah mendapatkan jawaban dengan lahirnya bank Islam.

### 2.2.2 Prinsip Bank Syariah

Bank Syariah atau Bank Islam adalah bank yang berdasarkan prinsip Islam dan tidak mengizinkan pembayaran dan penerimaan bunga tetapi pembagian keuntungan. Bank Islam mempunyai tujuan yang sama persis dengan Bank Konvensional kecuali Bank Islam dijalankan di bawah hukum Islam. Karakteristik Bank Islam yang terkenal adalah keadilan dan kesamaan melalui pembagian keuntungan dan kerugian dan melarang bunga. Prinsip Bank Syariah atau Bank Islam menurut Veithzal dan Arviyan (2010:34-35) adalah sebagai berikut:

#### a. Melarang Riba

Bunga secara keras dilarang oleh Islam dan dipahami sebagai *haram* (tidak diizinkan). Islam hanya mengizinkan satu jenis pinjaman dan itu adalah *Qardhul Hasan* (pinjaman yang murah hati) dimana peminjam tidak dikenakan bunga atau tambahan jumlah dari uang yang dipinjam.

#### b. Pembagian yang Seimbang

Bank menyediakan dana untuk modal dengan wirausaha berbagi risiko bisnis dan dalam pembagian keuntungan. Islam mendorong umat muslim untuk menanam uang mereka dan menjadi *partner*

dengan tujuan berbagi keuntungan dan risiko dalam bisnis meskipun posisinya sebagai kreditor.

c. Uang sebagai Modal Potensial

Dalam Islam uang hanya sebagai alat pertukaran. Tidak ada nilai dalam dirinya sendiri. Oleh karena itu, seharusnya tidak diizinkan menilai tinggi terhadap uang, melalui pembayaran bunga tetap, ketika menyimpan di bank atau ketika meminjam kepada seseorang.

d. Melarang *Gharar*

Sistem keuangan Islam melarang penimbunan dan melarang transaksi yang memiliki karakteristik *gharar* (ketidakpastian yang tinggi) dan *maysir* (judi). Di bawah larangan ini, transaksi ekonomi yang dimasuki harus bebas dari ketidakpastian, risiko, dan spekulasi. Dalam hukum bisnis, *gharar* berarti bank terlibat pada bisnis yang dimana bank tidak memiliki pengetahuan yang cukup atau pada transaksi yang sangat berisiko.

e. Kontrak yang Suci

Bank Islam memegang tanggung jawab kontrak dan kewajiban untuk memberikan informasi secara utuh. Hal ini dimaksudkan untuk mengurangi risiko asimetri informasi dan risiko moral. Pihak yang disebut dalam kontrak harus memiliki pengetahuan yang baik tentang produk yang dimaksud untuk dipertukarkan sebagai hasil dari transaksi mereka.

f. Kegiatan Syariah yang Disetujui

Bank Islam mengambil bagian dalam aktivitas bisnis yang tidak melanggar hukum syariah. Contohnya yaitu investasi pada bisnis yang berhubungan dengan alkohol dan berjudi adalah dilarang. Bank Islam diharapkan bisa membangun *Syariah Supervisory Board* yang terdiri dari hukum syariah yang bertindak sebagai auditor syariah yang independen dan penasihat untuk bank. Mereka bertanggung jawab untuk meyakinkan bahwa kegiatan dari Bank Islam tidak bertentangan dengan etika Islam.

### **2.3 Perbedaan Bank Syariah Dan Bank Konvensional**

Dalam buku Bank Syariah : dari teori ke praktik, Antonio (2001:29-34) Dalam beberapa hal, Bank Konvensional dan Bank Syariah memiliki persamaan, terutama dalam sisi teknis penerimaan uang, mekanisme transfer, teknologi komputer yang digunakan, syarat-syarat umum memperoleh pembiayaan seperti KTP, NPWP, proposal, laporan keuangan, dan sebagainya. Akan tetapi, terdapat banyak perbedaan mendasar di antara keduanya. Perbedaan itu menyangkut aspek legal, struktur organisasi, usaha yang dibiayai, dan lingkungan kerja.

1. Akad dan Aspek Legalitas

Dalam Bank Syariah, akad yang dilakukan memiliki konsekuensi duniawi dan ukhrawi karena akad yang dilakukan berdasarkan hukum Islam. Seringkali nasabah melanggar kesepakatan/perjanjian yang telah dilakukan

bila itu hanya berdasarkan hukum positif belaka, tapi tidak demikian bila perjanjian tersebut memiliki pertanggungjawaban hingga *yaumul qiyamah*.

Setiap akad dalam perbankan syariah, baik dalam hal barang, pelaku transaksi, maupun ketentuan lainnya harus memenuhi ketentuan akad, seperti hal-hal berikut:

- a. Rukun. Seperti penjual, pembeli, barang, harga dan akad/ijab-qabul.
- b. Syarat. Seperti syarat berikut :
  - Barang dan jasa harus halal sehingga transaksi atas barang dan jasa yang haram menjadi batal demi hukum syariah.
  - Harga barang dan jasa harus jelas.
  - Tempat penyerahan (*delivery*) harus jelas karena akan berdampak pada biaya transportasi.
  - Barang yang ditransaksikan harus sepenuhnya dalam kepemilikan. Tidak boleh menjual sesuatu yang belum dimiliki atau dikuasai seperti yang terjadi pada transaksi *short sale* dalam pasar modal.

## 2. Lembaga Penyelesaian Sengkata

Berbeda dengan perbankan konvensional, jika pada perbankan syariah terdapat perbedaan atau perselisihan antara bank dan nasabahnya, kedua belah pihak tidak menyelesaikannya sesuai tata cara dan hukum materi syariah.

Lembaga yang mengatur hukum materi dan atau berdasarkan prinsip syariah di Indonesia dikenal dengan nama Badan Arbitrase Muamalah Indonesia atau BAMUI yang didirikan secara bersama oleh Kejaksaan Agung Republik Indonesia dan Majelis Ulama Indonesia.

### 3. Struktur Organisasi

Bank Syariah dapat memiliki struktur yang sama dengan Bank Konvensional, misalnya dalam hal komisaris, dan direksi, tetapi unsur yang amat membedakan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional adalah keharusan adanya Dewan Pengawas Syariah yang bertugas mengawasi operasional bank dan produk-produknya agar sesuai dengan garis-garis syariah.

Dewan Pengawas Syariah biasanya diletakkan pada posisi setingkat Dewan Komisaris pada setiap bank. Hal ini untuk menjamin efektivitas dari setiap opini yang diberikan oleh Dewan Pengawas Syariah. Oleh karena itu, biasanya penetapan anggota Dewan Pengawas Syariah dilakukan oleh Rapat Umum Pemegang Saham, setelah para anggota Dewan Pengawas Syariah itu mendapat rekomendasi dari Dewan Syariah Nasional.

### 4. Bisnis dan Usaha yang Dibiayai

Pada Bank Syariah, bisnis dan usaha yang dilaksanakan tidak terlepas dari saringan syariah. Karena itu, bank syariah tidak akan mungkin membiayai usaha yang terkandung di dalamnya hal-hal yang diharamkan. Dalam perbankan syariah suatu pembiayaan tidak akan disetujui sebelum dipastikan beberapa hal pokok, diantaranya sebagai berikut :

- a. Apakah objek pembiayaan halal atau haram?
- b. Apakah proyek menimbulkan kemudharatan untuk masyarakat?
- c. Apakah proyek berkaitan dengan perbuatan mesum/asusila?
- d. Apakah proyek berkaitan dengan perjudian?
- e. Apakah proyek dapat merugikan syiar Islam, baik secara langsung maupun tidak langsung?

#### 5. Lingkungan Kerja dan *Corporate Culture*

Setelah Bank Syariah selayaknya memiliki lingkungan kerja yang sejalan dengan syariah. Dalam hal etika, misalnya sifat *amanah* dan *shiddiq*, harus melandasi setiap karyawan sehingga tercermin integritas eksekutif muslim yang baik. Di samping itu, karyawan Bank Syariah harus *skillfull* dan profesional (*fathanah*), dan mampu melakukan tugas secara *team-work* dimana informasi merata di seluruh fungsional organisasi (*tabligh*). Demikian pula dalam hal *reward* dan *punishment*, diperlukan prinsip keadilan yang sesuai dengan syariah.

#### 6. Perbedaan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional

Perbandingan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 2.1  
Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Bank Syariah	Bank Konvensional
1. Melakukan investasi-investasi yang halal saja. 2. Berdasarkan prinsip bagi hasil, jual beli, atau sewa. 3. <i>Profit dan Falah oriented</i> . 4. Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan kemitraan. 5. Penghimpunan dan penyaluran dana harus sesuai dengan fatwa Dewan Pengawas Syariah.	1. Investasi yang halal dan haram. 2. Memakai perangkat bunga. 3. <i>Profit oriented</i> . 4. Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan debitur-kreditur. 5. Tidak terdapat dewan sejenis.

Sumber: Syafi'i Antonio, (2001;34)

## 2.4 Pengertian *Customer Service*

### 2.4.1 Pengertian *Customer Service*

Bank sebagai Lembaga keuangan memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya. Lembaga keuangan dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya, karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil Lembaga keuangan dapat hidup dan berkembang.

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah, Lembaga keuangan perlu menjaga citra positif dimata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif, maka kepercayaan yang sedang akan dibangun tidak akan efektif.

Dalam rangka meningkatkan citranya, Lembaga keuangan perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabahnya kita sebut *Customer Service* (CS) atau ada juga yang menyebutnya *Services Assistance* (SA) dan teller. Dalam praktiknya tugas *customer service* tidaklah mudah, karena pekerjaan ini harus ditekuni dengan penuh kemampuan, kecekatan, dan kesabaran.

Secara umum pengertian *customer service* adalah seseorang yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan dalam bidang pembukaan rekening, penutupan rekening, menerima dan menyelesaikan berbagai keluhan nasabah (Kasmir, 2015:250).

#### 2.4.2 Fungsi *Customer Service*

Sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi yang harus diembannya. Maka berikut ini adalah fungsi dari *customer service* antara lain:

- a. Sebagai Resepsionis

Sebagai resepsionis artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke lembaga keuangan.

Fungsinya dalam hal ini melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin. Seorang *customer service* harus bersikap ramah, tamah, sopan, dan menyenangkan.

b. Sebagai *Deskman*

Artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Artinya jika nasabah yang sudah memperoleh informasi secara lengkap kemudian bermaksud melakukan transaksi, maka petugas *customer service* melayani nasabah untuk mengisi berbagai aplikasi seperti formulir, slip, atau lainnya.

c. Sebagai Salesman

Sebagai salesman maksudnya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk Lembaga keuangan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. Menjual produk artinya menawarkan produk Lembaga keuangan kepada setiap calon nasabah yang datang ke Lembaga keuangan.

d. Sebagai *Customer Relation Officer*

Berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk nasabah agar tetap bertahan tidak lari dari Lembaga keuangan yang bersangkutan.

e. Sebagai Komunikator

Sebagai komunikator *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara Lembaga keuangan dengan nasabah.

#### 2.4.3 Tugas *Customer Service*

Selain memiliki fungsi, seorang *customer service* yang berada di garis depan (*front office*) juga memiliki tugas, yaitu sebagai berikut:

- a. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, permohonan nasabah yang lainnya.
- b. Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Lembaga keuangan.
- c. Mengadministrasi daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitas nasabah serta file nasabah.
- d. Memberikan informasi tentang saldo mutasi nasabah.
- e. Mengadministrasi buku cek, bilyet giro, dan buku tabungan.
- f. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

#### 2.4.4 Syarat Seorang *Customer Service*

Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh *customer service* sebagai berikut:

a. Persyaratan fisik

Seorang *customer service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik seperti wajah, warna kulit atau ukuran badan. Wajah harus menarik, manis, cantik atau ganteng, berwibawa, bahkan jika perlu kulit harus bersih dari muka hingga tangan. Demikian pula untuk ukuran badan misalnya tinggi wanita yang ideal 160 cm dan laki-laki 165 cm.

Disamping harus memiliki wajah yang menarik dan menawan, anggota tubuh juga harus seimbang antara tinggi dan berat badan. *Customer service* harus memiliki fisik dan mental yang sehat. Artinya seorang *customer service* harus sehat jasmani dan rohaninya.

b. Persyaratan Mental

Persyaratan mental adalah persyaratan non fisik tetapi kejiwaan. *Customer service* harus memiliki mental yang kuat dalam melayani nasabah, karena dengan mental yang kuat akan memberikan kepercayaan diri yang lebih baik. Mental yang kuat juga akan menimbulkan sifat kejujuran dan tanggung jawab yang besar terhadap apa yang dilakukannya.

Mental seorang *customer service* harus ditunjukkan dengan perilaku yang baik seperti sabar, ramah, dan murah senyum. *Customer service* juga harus punya rasa percaya diri yang tinggi, tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati, dan punya rasa tanggung jawab.

c. Persyaratan Kepribadian

Syarat lain *customer service* harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum. Kemudian harus memiliki sopan santun dan lemah lembut seperti simpatik dalam melayani nasabah. *Customer service* juga harus lincah, energik, dan gesit.

Dalam melayani nasabah kesan pertama yang mengesankan perlu ditonjolkan. *Customer service* juga harus mampu mengendalikan diri, tidak mudah marah, tidak terpancing untuk berbuat dan berkata kasar, ketidaksabaran dan rasa tidak puas.

d. Persyaratan Sosial

*Customer service* harus memiliki jiwa social yang tinggi terhadap seluruh nasabah. *Customer service* harus bijaksana dan berbudi pekerti yang luhur. Hal ini harus diperhatikan dari persyaratan social bahwa *customer service* harus pandai berbicara dan fleksibel tidak kaku. *Customer service* juga harus cepat menyesuaikan diri dengan lingkungannya.

## 2.5 Pengertian *Service Excellent*

### 2.5.1 Pengertian *Service Excellent* (Pelayanan Prima)

Pelayanan prima merupakan salah satu isu paling sentral dalam pelayanan publik. Pelayanan prima merupakan ujung tombak bagi hubungan jangka panjang organisasi publik dengan *stakeholders*-nya, terutama bagi masyarakat. Berikut ini disajikan dalam beberapa pengertian pelayanan prima menurut para ahli:

a. Elhaitammy dalam Tjiptono (2011)

“Pelayanan prima (pelayanan yang unggul) adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar ada 4 (empat) unsur pokok dalam konsep ini, yaitu kecepatan, ketetapan, keramahan, dan kenyamanan. Komponen yang berjumlah empat tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, artinya pelayanan atau jasa menjadi tidak *excellent* bila ada salah satu atau lebih komponen yang kurang. Disamping itu, keempat komponen ini akan lebih bermakna bila didukung oleh suatu strategi pelayanan yang tepat, karena strategi pelayanan merupakan arah dan pedoman bagi organisasi untuk memberikan pelayanan terbaiknya.”

b. Atep Adya Barata (2005)

“Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi.”

c. Oliver (1997)

“Pelayanan prima adalah sebuah harapan akan pemenuhan kepuasan yang sangat tinggi dan pelanggan serta kinerja terbaik yang di tampilkan oleh organisasi tidak hanya berfokus pada kepuasan pelanggan semata, namun juga menyenangkan pelanggan. Hal ini sangat penting karena kesenangan pelanggan

dipandang sebagai akibat dari pelayanan unggul yang melebihi harapan.”

### 2.5.2 Ciri – Ciri *Service Excellent*

#### a. Efektif

Pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik harus efektif, artinya lebih mengutamakan pencapaian apa yang telah mejadi tujuan dan sasaran dari organisasi publik.

#### b. Efisien

Pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik harus efisien.

Yang dimaksud efisien berkenaan dengan:

- Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
- Di cegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempermasyarakatkan adanya kelengkapan persyaratan dari sistem kerja/instansi pemerintah lain yang bersangkutan.

#### c. Sederhana

Mengandung arti prosedur maupun tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit,

mudah di pahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

d. Kejelasan dan Kepastian

Mengandung arti kejelasan dan kepastian mengenai:

- Prosedur atau tata cara pelayanan;
- Persyaratan pelayanan;
- Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
- Rincian biaya atau tarif pelayanan;
- Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

e. Keterbukaan

Mengandung arti prosedur maupun tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian serta semua hal yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka.

f. Ketepatan Waktu

Kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

g. Responsif

Pelayanan yang diberikan bersifat responsif, artinya cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi publik yang dilayani.

h. Adaptif

Pelayanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan tuntutan keinginan, serta aspirasi publik yang dilayani yang senantiasa bersifat dinamis.

### 2.5.3 Konsep Dasar *Service Excellent* (Pelayanan Prima)

a. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai organisasi publik untuk menunjang pekerjaannya dan mendukung kegiatan operasional organisasi publik tercapai dengan optimal.

b. Sikap (*Attitude*)

Sikap terkait dengan perilaku atau perangai yang ditampilkan oleh pegawai organisasi publik ketika ia melaksanakan pekerjaan dan berhubungan dengan relasi organisasi publik.

c. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan terkait dengan tampilan fisik maupun non fisik dari pegawai organisasi publik.

d. Perhatian (*Attention*)

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap stakeholders organisasi publik, baik yang berkaitan dengan perhatian langsung maupun perhatian tidak langsung.

e. Tindakan (*Action*)

Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang dilakukan oleh pegawai organisasi publik sebagai wujud dari profesionalismenya dalam bekerja.

f. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab adalah suatu sikap keberpihakan kepada *stakeholders* organisasi publik sebagai wujud untuk meminimalisir resistensi terhadap organisasi publik.

Tabel 2.2

Konsep Pelayanan Prima A6

No	Tuntutan	Penjelasan
1	Sikap ( <i>Attitude</i> )	Sikap berkenaan dengan perangai yang harus ditampilkan pegawai ketika memberikan pelayanan prima kepada pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.
2	Perhatian ( <i>Attention</i> )	Perhatian adalah kepedulian pegawai kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritik yang disampaikan oleh pelanggan.
3	Tindakan ( <i>Action</i> )	Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan pegawai dalam memberikan pelayanan prima, sehingga pelanggan menganggap organisasi publik

		menomorsatukannya.
4	Kemampuan ( <i>Ability</i> )	Kemampuan terkait dengan pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan oleh pegawai organisasi publik untuk menunjang program pelayanan prima.
5	Penampilan ( <i>Appearance</i> )	Penampilan adalah kondisi pegawai, baik yang bersifat fisik saja maupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari dirinya dan organisasi publik terhadap pelanggan.
6	Tanggung Jawab ( <i>Accountability</i> )	Tanggung jawab adalah sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Sumber: Priansa, Donni Juni (2017:67)