

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Bank

Pada umumnya orang beranggapan “Lembaga Keuangan” merupakan suatu lembaga yang kegiatan sehari-harinya berkaitan dengan urusan uang sehingga selalu ada anggapan bahwa berhubungan dengan bank selalu ada kaitannya dengan uang. Hal ini benar karena bank adalah lembaga keuangan atau perusahaan yang bergerak di bidang keuangan.

Untuk memberi gambaran yang lebih jelas tentang bank, terdapat berbagai macam pengertian. Menurut Kasmir di dalam bukunya Dasar-Dasar Perbankan (2012 – 3) mendefinisikan arti bank sebagai berikut :

“Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.”

Adapun pengertian bank menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan 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.”

Dari definisi bank diatas, dapat disimpulkan bahwa bank adalah lembaga keuangan yang berfungsi sebagai *financial intermediary* atau perantara

keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat yang memiliki kelebihan dana kemudian menyalurkannya kembali dalam bentuk pinjaman atau kredit kepada masyarakat yang membutuhkan dana, serta memberikan layanan jasa lalu lintas pembayaran untuk lebih mempermudah masyarakat melakukan aktivitas ekonomi mereka dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.

2.2 Fungsi Bank

2.2.1 Fungsi Bank

Adapun fungsi bank dalam buku Manajemen Perbankan (Kasmir2012 : 4-5) adalah sebagai berikut :

1. Menghimpun dana

Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok perbankan. Pengertian menghimpun dana maksudnya adalah mengumpulkan atau mencari dana (uang) dengan cara membeli dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan Giro, Tabungan, dan Deposito. Pembelian dana dari masyarakat dilakukan oleh bank dengan cara memasang berbagai strategi agar masyarakat mau menanamkan dananya. Jenis simpanan yang dapat dipilih oleh masyarakat adalah simpanan Giro, Tabungan, Sertifikat Deposito serta Deposito Berjangka dimana masing-masing jenis simpanan yang ada memiliki kelebihan dan keuntungan tersendiri. Kegiatan penghimpunan dana ini sering disebut dengan istilah *Funding*.

2. Menyalurkan Dana

Pengertian menyalurkan dana adalah melemparkan kembali dana yang diperoleh lewat simpanan Giro, Tabungan, dan Deposito ke masyarakat dalam

bentuk pinjaman (kredit) bagi bank yang berdasarkan dengan prinsip konvensional atau pembiayaan bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah. Kegiatan menyalurkan dana ini juga dikenal dalam perbankan dengan istilah *Lending*. Dalam perbankan kredit disamping dikenakan bunga bank juga mengenakan jasa pinjaman kepada penerima kredit dalam bentuk biaya administrasi serta biaya provisi dan komisi. Sedangkan bagi bank yang berdasarkan bagi hasil atau penyertaan modal.

3. Memberikan Jasa Bank Lainnya

Pengertian jasa bank lainnya merupakan jasa pendukung atau pelengkap kegiatan perbankan. Jasa-jasa ini diberikan terutama untuk mendukung kelancaran kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana, baik yang berhubungan langsung dengan kegiatan simpanan dan kredit maupun tidak langsung. Jasa perbankan lainnya antara lain meliputi ;

- a. Jasa setoran seperti setoran telepon, listrik, air, dll.
- b. Jasa pembayaran seperti pembayaran gaji serta hadiah.
- c. Jasa pengiriman uang (transfer).
- d. Jasa penagihan (inkaso).
- e. Jasa kliring (clearing).
- f. Jasa penjualan mata uang asing (valas).
- g. Jasa penyimpanan dokumen (safe deposit box).
- h. Jasa letter of credit (L/C).
- i. Jasa kartu kredit (bank card).

2.3 Usaha Bank

Menurut Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang perbankan menyatakan bahwa kegiatan usaha yang dapat dilakukan oleh Bank Umum adalah sebagai berikut :

1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro , deposito, tabungan dan atau lainnya yang dipersamakan dengan itu.
2. Memberikan kredit.
3. Menerbitkan surat pengakuan hutang.
4. Membeli, menjual, atau menjamin atas resiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya :
 - a. Surat-surat wesel termasuk yang disepakati oleh bank yang sama berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud.
 - b. Surat pengakuan hutang dan kertas dagang lainnya yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud.
 - c. Kertas perbendaharaan Negara dan surat jaminan pemerintah.
 - d. Sertifikat Bank Indonesia.
 - e. Obligasi.
 - f. Surat dagang berjangka waktu sampai dengan satu tahun.
 - g. Instrumen surat berharga lain yang berjangka waktu sampai dengan satu tahun.
5. Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun kepentingan nasabah.

6. Menempatkan dana pada, meminjam dana dari, atau meminjamkan dana kepada bank lain, baik menggunakan surat, sarana telekomunikasi, maupun dengan wesel untuk cek atau sarana lainnya.
7. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antara pihak ketiga.
8. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga.
9. Melakukan tempat untuk penyimpanan barang dan surat berharga.
10. Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk suratberharga yang tidak tercatat dibursa efek.
11. Membeli melalui pelelangan agunan baik semua maupun sebagai hal debitur tidak memenuhi kewajibannya kepada bank, dengan ketentuan agunan yang dibeli tersebut wajib dicairkan secepatnya.
12. Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit, dan kegiatan wali amanat.
13. Menyediakan pembiayaan bagi nasabah berdasarkan prinsip bagi hasil sesuai ketentuan yang diterapkan dalam peraturan pemerintah.
14. Melakukan kegiatan penyertaan modal pada bank antara perusahaan lain dibidang keuangan seperti sewa guna usaha, modal ventura, perusahaan efek, asuransi, serta lembaga kliring penyelesaian dan penyimpanan, serta melakukan penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan kredit.
15. Bertindak sebagai pendiri dana pensiun dan pengurus dana pensiun sesuai dengan peraturan perundang-undangan dana pensiun yang berlaku.

16. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang.

2.4 Jenis Pekerjaan di Bank

Secara umum pembagian deskripsi kerja di industri perbankan terbagi menjadi beberapa bagian, yaitu bagian *bank officer*, *loan officer*, *financial service officer*.

1. *Bank Officer*

Bank Officer mempunyai tugas yang cukup berat, yaitu mengambil keputusan dan membuat rencana operasional untuk melaksanakan kebijakan yang diambil direksi dengan kendala peraturan perundang – undangan yang ada. Disamping itu *Bank Officer* juga bertugas pula untuk melaksanakan pengawasan operasional di dalam bank, memberikan nasehat kepada relasi bank serta dapat ikut serta dalam pelaksanaan kegiatan operasional yang dilaksanakan oleh masyarakat.

2. *Loan Officer*

Loan Officer bertugas mengurus kredit untuk individual maupun kredit untuk perusahaan. Petugas perbankan yang memegang jabatan tersebut dapat ditemui pada bagian Analisis Kredit dan *Account Officer*. Dengan demikian, *Loan Officer* berpengetahuan yang cukup dalam bidang ekonomi, produksi, perdagangan, distribusi, undang – undang dan peraturan perdagangan atau perbankan.

3. Financial Service Officer

Tugas *Financial Service Officers* adalah memberikan pelayanan perbankan seperti pada produk – produk perbankan. Pekerjaan tersebut secara langsung berhadapan dengan nasabah. Pekerjaan tersebut terdapat pada petugas perbankan pada bagian *Front Office*, diantaranya pada *Customer Service* dan terutama pada *Teller*.

2.5 **Teller**

2.5.1 **Pengertian Teller**

Sebelum ada istilah dan sistem *teller* digunakan di Indonesia, bank masih mengenal dan menggunakan istilah kasir untuk pelayanan pembayaran, penerima setoran dan pemindah bukuan uang kepada para nasabah.

Pada saat menggunakan sistem kasir, proses pelayanan pembayaran dan penerimaan setoran kepada nasabah masih tampak birokratis dan berbelit – belit, sehingga dengan sistem kasir tersebut dapat dinilai kurang efisien dan kurang memberikan kepuasan yang memadai bagi nasabah pada umumnya.

Sistem *teller* mulai merambah bank-bank di Indonesia mulai pertengahan tahun delapan puluh, bahkan belum semua bank mengimplementasikan sistem *teller* ini. Sedang pengertian dari *teller* itu sendiri adalah petugas bank yang diberi kepercayaan penuh untuk memegang, memelihara, memeriksa, menyimpan sejumlah uang tunai dengan limitnya untuk keperluan melayani langsung dalam arti menerima uang tunai atau non tunai selama waktu yang ditentukan, pelayanan terhadap nasabah dilakukan dengan cepat dan efisien. Ada beberapa hal istimewa yang mana petugas *teller* diutamakan seorang wanita, hal ini dikarenakan adanya

pertimbangan bahwa *teller* wanita pada umumnya dalam melakukan pekerjaan yang berkaitan dengan hitung – menghitung mempunyai ketelitian yang lebih, dan *teller* wanita mudah untuk menciptakan komunikasi yang lebih akrab.

2.5.2 Tugas Teller

Dalam sistem *teller*, transaksi – transaksi tunai diselesaikan dari awal sampai akhir oleh satu *teller* saja, dimana *teller* tersebut dapat menentukan apakah warkat tersebut dapat dibayarkan atau tidak.

Adapun tugas *teller* menurut (Kasmir, 2014 : 251) adalah sebagai berikut :

1. Sebagai pelaksana atas penyelenggara pelayan kepada nasabah di area *front office*.
2. Melaksanakan bagian – bagian rutin berupa penerimaan setoran tunai dari nasabah untuk setoran deposito, giro, tabanas maupun transfer.
3. Melaksanakan kegiatan – kegiatan rutin berupa pembayaran tunai kepada nasabah atas penarikan check, deposito jatuh tempo, tabanas, dan transfer serta aktivitas pembayaran.
4. Melakukan kegiatan pembayaran kas kecil yang muncul dari penarikan slip bayar dari bagian umum.
5. Memeriksa dengan teliti dan seksama warkat – warkat tunai maupun sebelum melakukan pembayaran ataupun menerima setoran tunai/kliring dari pada nasabah.
6. Mengumpulkan warkat – warkat seperti cek, bilyet giro, setoran kliring, pemindahbukuan dan diserahkan ke masing – masing bagian untuk diproses lebih lanjut.

7. Menyusun *Blue Sheet/Work Sheet* dengan melampirkan cash tag untuk diperiksakan kepada *Head Teller*.
8. Membuat posisi kas berupa penerimaan dan pengeluaran per hari kerja.
9. Mencatat pada *cash vault* register setiap kali melakukan pengambilan maupun penyimpanan uang ke dalam *vault*.
10. Melakukan perhitungan dan menyampaikan laporan beberapa besarnya kelebihan ataupun kekurangan kas per hari.
11. Melaksanakan tugas – tugas lainnya yang diberikan oleh *head teller* maupun *cash officer* sepanjang masih dalam ruang lingkup pelayanan pada nasabah.

Dalam melakukan tugasnya *teller* bertanggung jawab penuh kepada *Head Teller* dan dikoordinir oleh seorang *cash officer* sebagai *head section*.

2.5.3 Jenis Teller

Dalam penetapan sistem *teller* terdapat beberapa jenis *teller*, sebagai berikut :

1. Corporate Teller

Teller yang hanya melaksanakan pembayaran kepada dan menerima setoran dari nasabah perusahaan.

2. Individual Account Teller

Teller yang hanya melaksanakan pembayaran kepada dan hanya menerima setoran dari nasabah perorangan.

3. Non Cash Teller

Teller yang hanya menerima setoran non tunai.

4. *Foreign Exchange Teller*

Teller yang hanya melaksanakan pembayaran dan menerima setoran tunai valuta asing.

5. *Local Currency Teller*

Teller yang melaksanakan pembayaran dan menerima setoran tunai dalam mata uang negara setempat.

6. *Express Teller*

Teller yang hanya melaksanakan pembayaran tunai dibawah nilai nominal tertentu. Dalam hal ini rekening giro nasabah secara otomatis dianggap cukup untuk meliputi cek yang bersangkutan.

7. *Mixed Transaction Teller*

Teller yang melaksanakan segala macam transaksi.

8. *Special Teller*

Teller yang hanya melaksanakan pembayaran dan penerimaan setoran dengan nilai nominal yang sangat besar.

2.5.4 Keinginan dan Harapan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank

Kesan yang dirasakan oleh nasabah terhadap suatu pelayanan bank merupakan awal dari suatu bank akan memperoleh nasabah baru dan mempertahankan nasabah lama atau mungkin akan kehilangan nasabahnya. Karena biasanya seorang nasabah itu akan menceritakan atau bahkan mempromosikan mengenai bank tersebut kepada teman dan relasinya. Dengan adanya kesan yang dirasakan oleh nasabah, dapat dikatakan diperoleh promosi

yang baik atau buruk kepada masyarakat, yang secara langsung akan mempengaruhi jumlah nasabah dari nasabah tersebut.

Sebagian besar nasabah yang berhubungan dengan bank menginginkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh bank menurut Kasmir (2014 : 67). Kepuasan nasabah dapat dibedakan menurut tingkatan dalam lima hal. Pokok yang dapat digerakkan oleh bank dalam meningkatkan mutu pelayanan antara lain:

1) *Tangibles* (wujud nyata)

Merupakan bukti fisik yang harus dimiliki oleh karyawan bank, seperti gedung, perlengkapan kantor, daya tarik karyawan, sarana komunikasi, dan sarana fisik lainnya. Bukti fisik ini akan terlihat secara langsung oleh nasabah. Oleh karena itu bukti fisik ini harus menarik dan modern

2) *Responsivitas* (ikut serta)

Yaitu keinginan dan kemauan karyawan bank dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Untuk itu pihak manajemen bank perlu memberikan motivasi yang besar agar seluruh karyawan bank mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah tanpa pandang bulu.

3) *Assurance* (jaminan)

Adanya jaminan bahwa karyawan memiliki pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat atau perilaku yang dapat dipercaya. Hal ini penting agar nasabah yakin akan transaksi yang mereka lakukan benar dan tepat sasaran.

4) *Realiabilitas* (kepercayaan)

Yaitu kemampuan bank dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat akurat serta memuaskan pelanggannya guna mendukung hal ini maka setiap karyawan bank sebaiknya diberikan pelatihan dan pendidikan guna meningkatkan kemampuannya.

5) *Empathy* (kemampuan)

Yaitu mampu memberikan kemudahan serta menjalin hubungan dengan nasabah secara efektif. Kemudian juga mampu memahami kebutuhan individu setiap nasabahnya secara cepat dan tepat. Dalam hal ini masalah prosedur kerja dan dihubungkan dengan tingkat pelayanan kepada nasabah.

2.6 Penanganan Transaksi yang Dilakukan Oleh Teller

2.6.1 Penerimaan setoran tunai

Mekanismenya :

- a. Periksa kebenaran pengisian slip setoran yang telah diisi oleh penyetor, pastikan kelengkapan jumlah lembarnya dan tembusan – tembusannya dapat dibaca.
- b. Hitung uang tunai yang diterima dibandingkan dengan jumlah yang tertera dalam slip disaksikan oleh penyetor.
- c. Catat jumlah setoran ke “daftar penerimaan kas”.
- d. Distribusikan lembar – lembar slip kebagian yang terkait.

2.6.2 Pembayaran tunai

Mekanismenya :

- a. Periksa slip pembayaran : jika ada coretan harus di tanda tangani oleh yang berwenang, pastikan penulisan jumlah dalam angka dan huruf sama.
- b. Bubuhi stempel denominasi.
- c. Siapkan jumlah uang, mintalah nasabah untuk mengitung kembali, catat identitas, minta tanda tangan dihalaman belakang sebagai tanda penerimaan uang.
- d. Catat pada daftar pengeluaran kas.
- e. Serahkan pembayaran tunai kepada bagian yang terkait.

2.6.3 Penguangan cek dan penarikan tabungan

Mekanismenya :

- a. Periksa keabsahan cek : tanggal, nominal, tanda tangan, apakah cross cek, apakah coretan yang belum disahkan pengoreksiannya.
- b. Bandingkan penarikan tersebut dengan catatan bank : perintah stop bayar, cek yang resinya belum dikembalikan, lihat daftar nasabah apakah rekeningnya diblokir.
- c. Periksa tanda tangan apakah sama dengan contoh tanda tangan, jika berbeda tolak.
- d. Dana tidak cukup ditolak pembayarannya.
- e. Dananya cukup : bubuhi stempel validasi, stempel telah dibukukan dan paraf.
- f. Bubuhi stempel denominasi dibelakang cek, mintalah tanda tangan dan kartu identitas yang masih berlaku untuk dicatat dibelakang cek.
- g. Siapkan uang yang akan dibayarkan dan catumkan jumlah lembar dari setiap pecahan.

- h. Saat menyerahkan uang mintalah nasabah untuk menghitung kembali dan tanda tangan.
- i. Catat pada daftar pengeluaran kas.
- j. Serahkan cek pada bagian terkait.

2.6.4 Penerimaan setoran cek/bilyet giro cabang sendiri

Mekanismenya :

- a. Periksa kebenaran pengisian slip, tembusan harus bisa terbaca.
- b. Periksa keabsahan cek/bg : tanggal, nama sesuai dengan slip, bea materai, jika ada coretan supaya ditanda tangani oleh nasabah, jumlah dan huruf harus benar, tanda tangan cocok dengan contoh tanda tangan.
- c. Bandingkan cek dengan catatan bank : perintah stop bayar, cek yang resinya belum dikembalikan, daftar nasabah harus diperhatikan.
- d. Dananya tidak cukup, tolak penyetorannya.
- e. Distribusi slip – slip setoran ke bagian yang terkait.

2.6.5 Penerimaan setoran cek/bilyet giro bank lain

Mekanismenya :

- a. Periksa kebenaran slip setoran, tembusan harus bisa terbaca.
- b. Periksa keabsahan cek/bilyet giro : tanggal, nama sesuai dengan nama yang tertera pada slip setoran, bea materai, jika ada coretan supaya ditandatangani oleh nasabah, pengisian cek harus lengkap, jumlah dengan angka dan huruf harus sama.
- c. Apabila setoran berupa cek bubuhi tanda silang sehingga menjadi “cross cheque” untuk menghindari kemungkinan penyalahgunaan.

- d. Cantumkan nomor rekening koran pada halaman belakang cek yang disetor.
- e. Bubuhi stempel telah dibukukan dan paraf pada slip.
- f. Distribusi lembar – lembar slip setoran : serahkan lembar copy ke penyeter, lembar copy teller untuk file teller, lembar asli untuk bank.

2.7 Pelayanan Prima

Menurut kamus besar bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tidak langsung.

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan focus pelayanan kepada pelanggan. Untuk dapat memberikan pelayanan prima dan menjalin hubungan yang baik dengan nasabah maka yang menjadi kunci keberhasilannya adalah orang (human), karena pelayanan dan menjalin hubungan dengan nasabah merupakan interaksi antara pegawai/pekerja perusahaan dengan masyarakat diluar perusahaan yang disebut nasabah.