

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Pengertian Bank**

Pengertian menurut UU Negara Republik Indonesia No.10/1998 pasal 1 huruf dua ,yang menjelaskan dan mengatur perbankan menjelaskan bahwa pengertian dari bank 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".

Dikutip dari Wikipedia.org

Menurut B.N.Ajuh, Bank adalah suatu tempat untuk menyalurkan modal atau investasi dari mereka yang tidak dapat menggunakan modal tersebut secara menguntungkan kepada mereka yang dapat membuat modal tersebut lebih produktif .

Menurut UU No7 Tahun 1992 Pengertian bank adalah suatu badan usaha yang menghimpun dananya dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya pada masyarakat dalam bentuk kredit atau pinjaman lainnya guna meningkatkan taraf hidup rakyat.

### 2.1.1 Fungsi Bank

Berikut ini merupakan fungsi Bank :

1. Bank berfungsi sebagai alat menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat .
2. Fungsi bank yaitu memobilisasi dana untuk pembangunan ekonomi suatu Negara dengan menghimpun dana dari masyarakat ,untuk berinvestasi terhadap pembangunan negara.
3. Bank berfungsi sebagai lembaga yang memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa jasa pelayanan perbankan kepada masyarakat agar masyarakat merasa nyaman dan aman di dalam menyimpan dananya.

### 2.1.2 Jenis-jenis Bank

menurut undang-undang pokok perbankan Nomor 7 tahun 1992 dan ditegaskan dalam undang-undang RI No 10 Tahun 1998, jenis-jenis perbankan menurut fungsinya terdiri dari

#### 1. Bank umum

Bank umum baik bank yang secara konvensional atau yang berprinsip pada prinsip dasar syariah adalah bank yang kegiatannya meliputi usaha memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. sifat dan jasa yang diberikan adalah umum, artinya memberikan seluruh jasa perbankan yang ada .begitu pula dengan wilayah operasinya dapat dilakukan diseluruh wilayah. sering disebut bank umum atau bank (*commercial bank*).

#### 2. Bank perkreditan rakyat (BPR)

Bank perkerditan rakyat 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 bank umum .

Dikutip Bank dan lembaga keuangan (kasmir:2011)

## **2.2 Pengertian Penerapan**

Pengertian Penerapan menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI ) adalah:

penerapan yaitu perbuatan menerapkan ,sedangkan menurut beberapa ahli berpendapat bahwa, penerapan adalah suatu perbuatan yang mempraktekan suatu teori metode , dan hal lain untuk mecapai tujuan tertentu dan untuk suatu yang diinginkan oleh suatu keompok atau suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun

Dikutip dari : [internetsebagaisumberbelajar.blogspot.com](http://internetsebagaisumberbelajar.blogspot.com) Kamus besar bahasa Indonesia

### **2.2.1 Definisi penerapan menurut para ahli**

Definisi penerapan atau implementasi menurut para ahli adalah sebagai berikut :

Menurut syaukani dkk (2004: 295) implementasi atau penerapan adalah serangkaian kegiatan dalam rangka untuk memberikan kebijakan publik, sehingga kebijakan dapat membawa hasil seperti yang diharapkan.

Menurut syukur dalam surmayadi (2005: 79) Mengemukakan ada tiga unsur penting dalam proses implementasi, yaitu :

- 1) Adanya program atau kebijakan yang sedang dilaksanakan
- 2) adanya kelompok sasaran seperti masyarakat yang menjadi sasaran dan ditetapkan untuk manfaat dari program, ada perubahan atau perbaikan
- 3) menerapkan elemen (pelaksanaan) baik organisasi atau individu yang bertanggung jawab untuk memperoleh pelaksanaan dan pengawasan proses implementasi.

Menurut nurdin usman (2002 :70) Implementasi atau penerapan diarahkan untuk kegiatan tindakan atau mekanisme sistem implementasi ,sistem implementasi tidak hanya aktivitas tetapi kegiatan dan untuk mencapai tujuan dari kegiatan yang direncanakan .

Menurut Bowne dan Wildavsky (usman 2004:7) Implementasi atau penerapan adalah perluasan aktivitas menyesuaikan satu sama lain.

Dikutip dari : [www.dosenpendidikan.com](http://www.dosenpendidikan.com)

### **2.2.2 Definisi Service Excellent:**

*Service excellent* atau pelayanan prima yang mengandung arti sebagai melayani nasabah dengan sepenuh hati atau melayani nasabah dengan semaksimal mungkin untuk memuhi apa yang di inginkan oleh customer atau nasabah .

Menurut (Sutopo dan Suryanto dalam Heri Sulisty, 2008) yaitu sebuah kegiatan yang ditawarkan baik organisasi maupun perorangan kepada customer atau konsumen dan berbentuk tak berwujud atau (*intangibile*) sebagai bentuk

persaingan yang semakin ketat ini. pelayanan menjadi komoditas yang berpotensi menjadi unggulan yang kompetitif suatu ,meskipun opsional bank memiliki standard pelayanan tertentu untuk mengukur mutu pelayanan.

Dalam definisi pelayanan prima lebih lanjut menurut (Sutopo dan Suryanto dalam Heri Sulisty, 2008) menjelaskan :

pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang dibandingkan dengan yang lainnya, oleh karena itu pelayanan prima dalam hal ini dalam implementasinya memiliki standard pelayanan.

Menurut (Gonroos dalam Heri Sulisty, 2008 ) Pelayanan prima secara umum dibedakan menjadi 3 jenis pelayanan ini yaitu pelayanan inti, pelayanan fasilitas dan pelayanan pendukung, Pelayanan inti adalah pelayanan terhadap layanan prima yang ditawarkan bank. Pelayanan fasilitas adalah pelayanan yang bersifat memfasilitasi layanan utama. Sementara untuk layanan pendukung adalah pelayanan yang bersifat inovatif sebagai pendukung layanan utama .

### **2.3 Tujuan Pelayanan prima**

Di zaman yang semakin dewasa ini dan persaingan yang semakin ketat menuntut industry perbankan untuk mengedepankan pelayanan prima kepada nasabah , hal tersebut dimaksudkan agar nasabah merasa nyaman dan terlayani dengan baik kebutuhannya sesuai apa yang diinginkan oeh nasabah .

Pelayanan prima pada dasarnya dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap jasa yang diberikan oleh bank itu sendiri yang pada akhirnya otomatis akan meningkatkan keuntungan bank itu sendiri.

Pelayanan prima juga bisa meningkatkan awareness atau kepekaan petugas bank dalam melayani nasabah dan juga meningkatkan kepekaan pegawai bahwa pelayanan yang ia berikan akan berpengaruh terhadap kelangsungan eksistensi bank itu sendiri di mata masyarakat luas.

#### 1. Kejelasan

Dalam hal ini, kejelasan dalam menjelaskan prosedur pemberian pinjaman atau dalam memperkenalkan produk yang akan diperkenalkan kepada nasabah ,hal ini juga menjadi fokus dalam penerapan *service excellent*. prinsip bank yang transparan dalam tata kelola bank harus menjadi acuan dalam pelayanan terhadap nasabah (*good banking governance*).

#### 2. Konsistensi

Konsistensi adalah ,sebuah bentuk sikap yang konsisten atau berpegang teguh pada prinsip yang telah menjadi acuan atau standard, dalam hal penerapan *service excellent*, konsistensi dalam melayani nasabah sepenuh hati dan menjadikan nasabah sebagai prioritas pelayanan juga bisa menjadi salah satu ujung tombak untuk eksistensi bank itu sendiri dengan konsistensi pelayanan terbaik kepada masyarakat, otomatis *service excellent* di bank BTN di mata masyarakat akan menjadi baik dan dikenal di mata masyarakat.

### 2.4 Nilai-nilai dasar budaya kerja dan 12 perilaku utama POLA PRIMA:

#### 1) PELAYANAN PRIMA :

- a. Ramah, sopan dan bersahabat
- b. Peduli, pro aktif dan cepat tanggap

- 2) INOVASI :
  - a. Berinisiatif melakukan penyempurnaan
  - b. Berorientasi menciptakan nilai tambah
- 3) KETELADANAN :
  - a. Menjadi contoh dalam berperilaku baik dan benar
  - b. Memotivasi penerapan nilai-nilai budaya kerja
- 4) PROFESIONALISME :
  - a. Kompeten dan bertanggungjawab
  - b. Bekerja cerdas dan tuntas
- 5) INTEGRITAS :
  - a. Konsisten dan disiplin
  - b. Jujur dan berdedikasi
- 6) KERJASAMA :
  - a. Tulus dan terbuka
  - b. Saling percaya dan menghargai

## **2.5 Definisi *Loan Service***

*Loan service* atau *loan officer* adalah pegawai bank yang bertugas memproses kredit dalam hal menyampaikan laporan kelayakan usaha dan penghasilan calon debitur maupun kehandalan agunan serta dukungan administrasi kredit dan (*Loan Document*) Memberikan dukungan kepada proses kredit dalam hal penyelesaian dan penatausahaan dokumen kredit

### 2.5.1 Peranan Loan service

Berikut ini adalah peranan dan tugas dari bagian *loan service* atau *loan officer* :

1. Menerima pendaftaran atau permohonan kredit (dibantu *Customer service*)
2. Menganalisa dan mengevaluasi permohonan kredit (dibantu AO)
3. Menyiapkan dan melakukan realisasi kredit (dibantu seksi Admin Kredit)
4. Mengawasi portofolio kredit (sisa kredit, jatuh tempo, tunggakan )
5. Memelihara dan menyimpan dokumen termasuk agunan (dibantu seksi admin kredit )
6. Mengawasi performance dan mengkalirifikasi kredit dan menyelesaikan redit bermasalah (dibantu tim perbaikan portofolio kredit).

### 2.6 Definisi KPR :

KPR merupakan singkatan dari Kredit Pemilikan Rumah, yaitu produk pembiayaan untuk pembeli rumah dengan skema pembiayaan sampai dengan 90% dari harga rumah. Hingga saat ini KPR disediakan oleh perbankan, walaupun sudah ada perusahaan pembiayaan yang menyalurkan pembiayaan dari lembaga sekunder untuk pembiayaan perumahan (housing financing).

Pengembang biasanya sudah bekerja sama dengan bank untuk mempermudah proses pengajuan KPR. Oleh sebab itu, salah satu pertimbangan saat membeli

rumah adalah bank yang menyalurkan KPR. Ada beberapa tipe KPR. Informasinya dapat dilihat di artikel "Tipe-Tipe KPR".

Permohonan KPR diajukan dengan mengisi formulir pemesanan unit dari pengembang serta melunasi biaya pemesanan dan uang muka. Lengkapi formulir pengajuan kredit dan siapkan dokumen-dokumen penting seperti yang tertera dalam daftar persyaratan berikut ini.

Dokumen KPR Standar:

1. Usia tidak lebih dari 50 tahun ketika mengajukan permohonan KPR.
2. Fotokopi KTP pemohon.
3. Akta nikah atau cerai.
4. Kartu keluarga.
5. Surat keterangan WNI (untuk WNI keturunan).
6. Dokumen kepemilikan agunan (SHM, IMB, PBB).
7. Dokumen Tambahan untuk Karyawan:
  8. Slip gaji.
  9. Surat keterangan dari tempat bekerja.
10. Buku rekening tabungan yang menampilkan kondisi keuangan 3 bulan terakhir.
11. Dokumen Tambahan untuk Wiraswasta atau Profesional:
  12. Bukti transaksi keuangan usaha.
  13. Catatan rekening bank.

14. NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)

15. SIUP

16. Surat izin usaha lainnya, seperti Surat Izin Praktik untuk para dokter.

17. Tanda Daftar Perusahaan (TDP).

Setelah melewati proses analisis risiko kredit dan survey penilaian properti, pengajuan KPR akan dilanjutkan dengan akad kredit. Apabila biaya dan kebutuhan administrasi berikut telah terpenuhi tahap selanjutnya adalah:

pelunasan BPHTB (Bea Peralihan Hak Atas Tanah dan Bangunan) sejumlah 5% dari harga jual properti sebelum pajak,

asuransi FIDUCIA,

provisi kredit,

asuransi unit properti—umumnya ditanggung pengembang, dan

biaya notaris untuk pengikatan kredit secara hukum.

Jika akad kredit sudah selesai, maka bank akan mengalirkan dana kredit yang umumnya ditransfer langsung ke rekening penjual atau pengembang. Proses ini umumnya memakan waktu maksimum 7 hari kerja. Suku bunga kredit akan dikaji secara berkala, umumnya setiap 3 atau 6 bulan.

Apabila semua angsuran KPR telah dilunasi, bank akan mengeluarkan Surat Pelunasan Utang dan Sertifikat Asli Kepemilikan Unit Properti. Inilah akhir dari proses KPR.

Anggota JAMSOSTEK dapat memanfaatkan program PUMP (Pinjaman Uang Muka Perumahan). Prosedur, syarat kelayakan, dan informasi mengenai PUMP dapat dilihat di situs web Jamsostek.

## 2.7 Jenis-Jenis KPR

### 2.7.1 KPR BTN Platinum

KPR BTN Platinum adalah kredit kepemilikan rumah dari Bank BTN untuk keperluan pembelian rumah dari developer ataupun non developer, baik untuk pembelian rumah baru atau second, pembelian rumah belum jadi (indent) maupun take over kredit dari Bank lain.

#### Keunggulan

1. Suku bunga kompetitif
2. Proses cepat dan mudah
3. Jangka waktu sangat flexible s.d. 25 tahun
4. Perlindungan asuransi jiwa kredit, asuransi kebakaran, dan gempa bumi.
5. Memiliki jaringan kerjasama yang luas dengan developer di seluruh wilayah Indonesia
6. Persyaratan Pemohon
7. WNI dan berdomisili di Indonesia
8. Telah berusia 21 tahun atau telah menikah.
9. Memiliki Pekerjaan dan Penghasilan Tetap sebagai pegawai tetap/wiraswasta/profesional dengan masa kerja/usaha minimal 1 tahun.
10. Memiliki NPWP Pribadi

KPR BTN Subsidi adalah kredit pemilikan rumah program kerjasama dengan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dengan suku bunga rendah dan cicilan ringan dan tetap sepanjang jangka waktu kredit, terdiri atas KPR untuk pembelian rumah tapak dan rumah susun.

#### Keunggulan

Suku bunga 5 % fixed sepanjang jangka waktu kredit

Proses cepat dan mudah

Uang muka mulai dari 1%

Jangka waktu maksimal s.d. 20 tahun

Perlindungan asuransi jiwa dan asuransi kebakaran

Memiliki jaringan kerjasama yang luas dengan developer di seluruh wilayah indonesia

#### Persyaratan Pemohon

WNI dan berdomisili di Indonesia

Telah berusia 21 tahun atau telah menikah

Pemohon maupun pasangan (suami/istri) belum memiliki rumah dan belum pernah menerima subsidi pemerintah untuk pemilikan rumah

Gaji / penghasilan pokok tidak melebihi :

Rp. 4 juta untuk Rumah Sejahtera Tapak

Rp. 7 juta untuk Rumah Sejahtera Susun

Atau maksimal gaji/penghasilan pokok sesuai ketentuan pemerintah

Memiliki masa kerja atau usaha minimal 1 tahun

Memiliki NPWP dan SPT Tahunan PPh orang pribadi sesuai perundang-undangan yang berlaku

Menandatangani Surat Pernyataan diatas materai.

## 2.7 Jenis-jenis kredit yang dilayani Loan Service:

### 2.7.1 KPR BTN Platinum.

KPR BTN Platinum adalah kredit pemilikan rumah dari Bank BTN untuk keperluan pembelian rumah dari developer ataupun non developer, baik untuk pembelian rumah baru atau second, pembelian rumah belum jadi (indent) maupun take over kredit dari Bank lain.

#### Keunggulan

- a. Suku bunga kompetitif
- b. Proses cepat dan mudah
- c. Jangka waktu sangat flexible s.d. 25 tahun
- d. Perlindungan asuransi jiwa kredit, asuransi kebakaran, dan gempa bumi.
- e. Memiliki jaringan kerjasama yang luas dengan developer di seluruh wilayah Indonesia
- f. Persyaratan Pemohon
- g. WNI dan berdomisili di Indonesia
- h. Telah berusia 21 tahun atau telah menikah.

- i. Memiliki Pekerjaan dan Penghasilan Tetap sebagai pegawai tetap/wiraswasta/profesional dengan masa kerja/usaha minimal 1 tahun.
- j. Memiliki NPWP Pribadi

### 2.7.2 KPR BTN Subsidi

KPR BTN Subsidi adalah kredit pemilikan rumah program kerjasama dengan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dengan suku bunga rendah dan cicilan ringan dan tetap sepanjang jangka waktu kredit, terdiri atas KPR untuk pembelian rumah tapak dan rumah susun.

Keunggulan :

- a. Suku bunga 5 % fixed sepanjang jangka waktu kredit
- b. Proses cepat dan mudah
- c. Uang muka mulai dari 1%
- d. Jangka waktu maksimal s.d. 20 tahun
- e. Perlindungan asuransi jiwa dan asuransi kebakaran
- f. Memiliki jaringan kerjasama yang luas dengan developer di seluruh wilayah indonesia

Persyaratan Pemohon :

- a. WNI dan berdomisili di Indonesia
- b. Telah berusia 21 tahun atau telah menikah
- c. Pemohon maupun pasangan (suami/istri) belum memiliki rumah dan belum pernah menerima subsidi pemerintah untuk pemilikan rumah

Gaji / penghasilan pokok tidak melebihi :

- a. Rp. 4 juta untuk Rumah Sejahtera Tapak
- b. Rp. 7 juta untuk Rumah Sejahtera Susun
- c. Atau maksimal gaji/penghasilan pokok sesuai ketentuan pemerintah
- d. Memiliki masa kerja atau usaha minimal 1 tahun
- e. Memiliki NPWP dan SPT Tahunan PPh orang pribadi sesuai perundang-undangan yang berlaku
- f. Menandatangani Surat Pernyataan diatas matera

#### 2.7.3 Kredit Agunan Rumah( KAR BTN)

Kredit Agunan Rumah (KAR BTN) adalah fasilitas kredit dari Bank BTN yang dapat Anda gunakan untuk berbagai kebutuhan konsumtif dengan menjaminkan rumah tinggal/apartemen/ruko/rukan milik Anda.

#### Keunggulan

- a. Suku bunga kompetitif
- b. Nilai Kredit Bebas
- c. Jangka waktu sangat flexible s.d. 10 tahun
- d. Perlindungan Asuransi Jiwa Kredit dan Asuransi Kebakaran

#### Persyaratan Pemohon

- a. WNI dan berdomisili di Indonesia
- b. Telah berusia 21 tahun atau telah menikah.

- c. Memiliki Pekerjaan dan Penghasilan Tetap sebagai pegawai tetap/wiraswasta/profesional dengan masa kerja/usaha minimal 1 tahun.
- d. Memiliki NPWP Pribadi