BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Sistem Dan Peranan Perbankan

Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut bank, menyangkut kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Sedangkan bank adalah salah satu badan usaha finansial yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakaat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak (UU perbankan pasal 1). Lembaga perbankan Indonesia terdiri atas Bank sentral, Bank umum dan Bank perkreditan rakyat.

Menurut Undang – Undang Nomor 10 tahun 1998 yang di maksud dengan Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Menurut Peraturan Bank Indonesia NO.9/7/PB1/2007 Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaraan.Jasa yang diberikan oleh Bank Umum bersifat umum artinya dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada.

Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang salah satu kegiataannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaraan.Bank perkreditan rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak boleh memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

2.1.1 peranan bank umum

1. Menyediakan Berbagai Jasa Perbankan

   Dewasa ini bank umum ditinjau dari segi operasinya dapat diibaratkan sebagai toko serba ada bagi penyedia jasa, baik di bidang yang ada kegiatannya dengan keuangan maupun yang tidak berkaitan dengan keuangan, disamping melaksanakan tugas pokok sebagai perantara keuangan. Jadi bank menjual produk keuangan yang bermacam ragam. Selain produk tabungan, deposito, kredit, dan giro, bank umum menjual pula jasa-jasa cek wisata (*travelers check*), pengiriman uang, inkaso, kartu kredit, ATM (*autometic teller machine*), jual beli valuta asing (*money changer*), jasa penyimpanan barang-barang berharga (*custody service*), jasa pialang,menerbitkan garansi bank, menyelenggrakan dana pensiun, dan sebagainya.

2. Sebagai Jantungnya Perekonomian

   Dipandang dari segi perekonomian, bank-bank umum berperan sebagai jantungnya perekonomian negara. Uang (ibarat darah perekonomian)

mengalir ke dalam bank, kemudian oleh bank diedarkan kembali ke dalam sistem perekonomian untuk menjalankan proses perekonomian. Proses ini berlangsung terus-menerus tanpa hentinya. Jadi, jelaslah sistem perbankan komersial suaatu negara penting sekali untuk berfungsinya perekonomian negara tersebut.

sangat menentukan dalam perekonomian secaara efisien dan efektif tergantung atas manajemen bank yang efektif dan efisien pula. Kekacauan di dunia perbankan akan menyebabkan perekonomian kacau pula. Karena itu, ssetiap bank harus sehat dan mendatangkan laba yang memadai supaya bank itu dapat berkembang dan tumbuh kuat, serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

3. Melaksanakan Kebijakan Moneter

   Dengan kesempatan kerja yang mmemadai. Bank umum bertindak sebagai sarana yang menjalankan kebijaksanaanBank Sentral Indonesia tersebut.

   Peranan bank dipengaruhi dan diatur oleh sejumlah undang-undang dan peraturan pemerintah, serta ketentuan-ketentuan Bank Sentral Indonesia. Indonesia mempunyai undang-undang pokok perbankan tahun 1967, peraturan-peraturan yang berkenaaan dengan deregulasi perbankan tahun 1983, 1988, 1990, dan 1991, undang-undang perbankan tahun 1992 dan peraturan-peraturan pelaksanaannya, serta undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan dan penyempurnaan undang-undang perbankan tahun 1992.

2.2 Tugas Bank Umum

Setelah menguraikan peranan bank umum dalam perekonomian, selanjutnya perlu dikemukakan tugas (fungsi-fungsi) yang dilakukan bank umum agar dapat menjalankan peranannya itu. Tugas yang harus dilakukan bank umum dapat digolongkan atas :

1. Menghimpun Dana Dari Tabungan Masyarakat

   Bank memberikan jasa yang sangat penting bagi kelancaran perekonomian dengan memberikan fasilitas untuk menghimpun tabungan masyarakat untuk tujuan ekonomi dan sosial. Jika dipandang dari sudut ekonomi, hal itu berarti daya beli masyarakat penabung, untuk sementara dialihkan oleh perbankan dari konsumsi sekarang ke pasar barang-barang modal. Dengan diinvestasikan tabungan itu kedalam pabrik, perumahan, pembangunan sarana umum dan sebagainya, maka kapasitas produktif dan kekayaan riil masyarakat menjadi meningkat. Jadi dalam proses yang sangat penting ini, bank umum memainkan dua pern yaitu membantu menyalurkan tabungan ke sektor yang produktif dan melalui pemberian kredit jangka pendek, mereka menambah atau menyediakan likuiditas bagi masyarakat.

2. Memberikan Pinjaman (Kredit)

   Fungsi utama bank umum adalah pemberian kredit kepada para peminjam. Dalam pemberian kredit, bank umum memberikan pelayanan sosial yang besar, karen melalui kegiataannya produksi dapat ditingkatkan. Investasi barang dan modal dapat diperluas dan pada aakhirnyaa standar hidup yang lebih tinggi dapat dicapai. Walaupun kegiatan investasi langsung yang

dilakukan oleh bank umum, biasanya dipisahkan dari pemberian pinjaman, namun akibat sosial dan ekonominya sama saja. Jadi, misalnya kalau sebuah baank membeli sebuah surat berharga yang diekeluarkan oleh suatu perusahaan, berarti bank tersebut menyediakan dana untuk meningkatkan kegiatan perusahaan tersebut.

3. Jasa Lalu Lintas Pembayaran

   Salah satu mekanisme pembayaran yang sangat penting adalah pembayaran melalui pemindahbukuan dana, antar rekening nasabah dengan berbagai cara. Fungsi ini menjadi semakin penting karena penggunaan cek, kartu kredit, dan teknologi elektronik seperti pemindahan uang dengan elektronik, ATM, dan sebagainya. Cek bertindak sebagai uang, walaupun cek itu bukan uang “legal tender” (valuta), cek itu dapat diuangkan dengan cepat dan murah melalui sistem perbankan. Pengihan (menguangkan) cek dan perintah pembayaran lainnya umumnya merupakan fungsi rutin suatu bank. Ditinjau dari sudut kebijaksanaan suatu bank, sistem penagihan ini merupakan salah satu fungsi pelayanan. Akibatnya bank bersaing mendapatkan nasabah giro berdasarkan pelayanan yng hendak mereka berikan kepada pemegang rekening yang umumnya berbentuk pengurusan masalah-masalah penagihan. Apabila jumlah simpanan giro nasabah untuk menunjang kegiatan penagihan tersebut tidak cukup besar, maka paadaa umumnyaa bank menggunaakan biaya pelayanan.

4. Menciptakan Uang Giral

   Bank umum diberikan hak oleh undang-undang untuk menciptkan uang giral dengan berbagai cara, serta menghancurkan uang giral tersebut.Yang membedakan bank umum dengan lembaga-lembaga keuangan lainnya adalah kemampuan bank umum dalam menciptakan uang giral, dan melaksanakan mekanisme lalu lintas pembayaran. Proses penciptaan uang giral ini seringkali sulit dipahami oleh orang awam. Untuk memahami bahwa jumlah uang beredar akan bertambah dengan penciptaan uang giral, kita perlu mempunyai sedikit pengetahuan ekonomi moneter. Bank menciptakan uang giral untuk menambah persediaan dana-dana yang dibutuhkan masyarakat yang tidak semuanya daapaat dipenuhi dengan uang tunai. (valuta).

5. Menyediakan Fasilitas Untuk Perdagangan Luar Negeri

   Perdagangan luar negeri mengharuskan pelayanan perbankan internasional, karena adanya perbedaan valuta antara suatu negara dengan negara yang lain. Untuk keperluan ini pembeli dapat dataang ke bank umum devisa dan dengan cepat dan efisien mengatur jumlah valuta asing yang diperlukan. Pembeli mungkin menghadapi suatu keadaan dimana penjual tidak mau mengirimkan barang sebelum pembayaran diterima. Kesulitan ini dapat diatasi melalui penerbitan *letter of credit* (L/C). L/C merupakan suatu dokumen tertulis dibuat bank untuk seseorang atau suatu perusahaan yang menjamin bahwa bank tersebut bersedia membayar tagihan sampai suatu umlah tertentu, jika diajukan pada bank yang

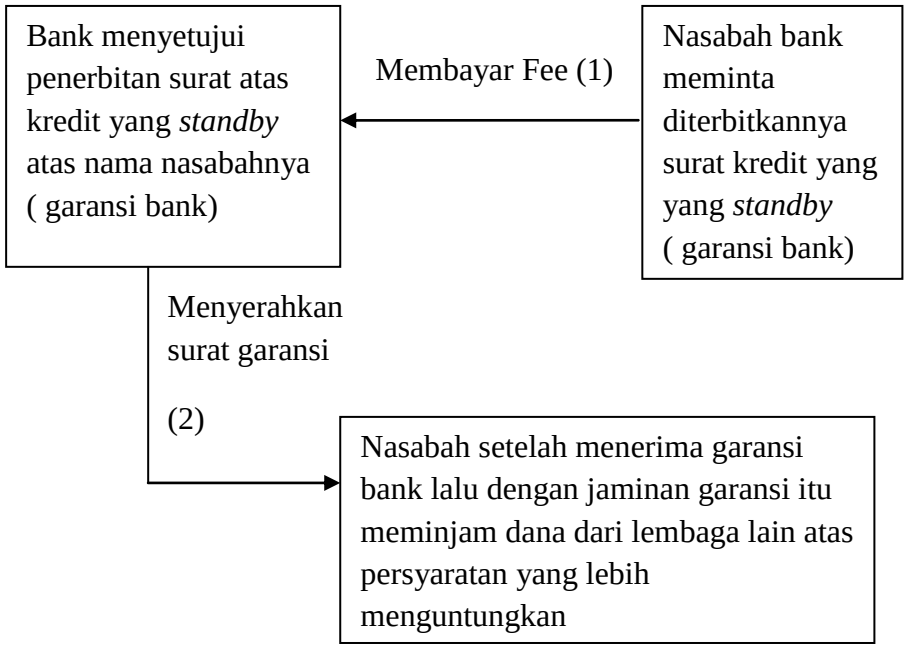
bersangkutan sesuai dengan persyaratan yang terdapat dalam L/C tersebut. Jadi dengan L/C, baik penjual, maupun pembeli memperoleh perlindungan. Jenis dan kondisi barang ditentukan dan L/C bank telah menggantikan kedudukan pembeli yang oleh penjual tidak diketahui dengan persis kemampuan keuangannya.

6. Menyediakan Jasa Wali-Amanat

   Orang-orang yang mempunyai kekayaan dan mempunyai keinginan untuk pembagian kekayaannya, maka orang tersebut dapat mengamanatkan kekayaannya kepada bank dan meminta bank tersebu sebagai wali amanat untuk melaksanakan wasiatnya. *Departemen trusty* (wali amanat) dari suatu bank memberikan pula banyak pelayanan pada perusahaan. Salah satu jasa tersebut adaalah pengelolaan pensiun dan rencana pembagian laba. *Departemen trusty* juga bertindak sebagai wali amanah dalam hubungannya dengan penerbitan obligasi, dan sebagai perantara pemindahan dan registrasi bagi perusahaan.

7. Penerbitan Surat Garansi Bank

   Bank boleh menerbitkan surat garansi, yang isinya mengatakan bahwa akan membayar kerugian pihak ketiga atas penggunaan garansi tersebut. Selanjutnya atas penerbitan garansi tersebut bank menerima *fee* (upah) dri nasabah. Prosedur penerbitan garansi bank dapat di baca pada gambar berikut ini :



Sumber : Buku Manajemen Perbankan Herman Darmawi 2012

8. Menyediakan Jasa-Jasa Perbankan Lainnya

Undang-undang perbankan memberikan kesempatan yang luas pada bank untuk menjual berbagai jasa. Penyimpanan barang berharga merupakan salah satu jasa tertua yang diberikan oleh bank umum. Bank mempunyai lemari besi yang sulit dimasuki pencuri dan tidak rusak karena kebakaran. Perlindungan barang berharga ini termasuk dalam dua bidang, yaitu save *deposit box* dan penyimpanan.

Save deposit box disediakan untuk disewa oleh nasabah. Berdasarkan perjanjian, nasabah dapat menyimpan dan mengambil baraang berharga setiap saat selama jam kerja. Bank menjamin bahwa nasabah yang menyewa kotak tersebut merupakan satu-satunya orang yang boleh masuk ke dalam ruangan kotak.

9. Jasa Inkaso

   Jasa inkaso adalah jasa yang disediakan bank untuk menagih piutang nasabahnya dari pihak terutang.

   Banyak lagi jasa-jasa yaang boleh dijual oleh bank umum (baca UU perbankan pasal 6, 7, 8, 9, dan 10). Pada umumnya dari neraca dan daftar rugi laba sebuah bank dapat diketahui fungsi-fungsi yang dijalankan oleh bank tersebut. Berdasarkan fungsi-fungsi bank tersebut selanjutnya undang-undang perbankan tahun 1992, mengemukakan secara rinci usaha-usaha yang boleh dilakukan oleh sebuah bank umum di Indonesia.

2.3 Jenis Dan Usaha Bank Di Indonesia

Undang-undang perbankan tahun 1992, menyebutkan bank terdiri atas dua jenis, yaitu bank umum dan bank perkreditan rakyat. Bank umum terdiri dari bank umum devisa dan bank umum nondevisa. Jenis usaha bank umum yang diizinkan oleh undang-undang perbankan tahun 1992 meliputi :

1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
2. Memberikan kredit
3. Menerbitkan surat pengakuan hutang
4. Membeli, menjual, atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya, seperti:

a. Surat-surat wesel termasuk wesel yang diakseptasi oleh bank yang masa berlakunya tidak lebih lama daripada kebiasaan perdagangan surat-surat yang dimaksud.
b. Surat pengakuan hutang dan kertas daagang lainnya
c. Kertas perbendaharaan negara dan surat jaminan pemerintah
d. Sertifikat Bank Indonesia
e. Obligasi
f. Surat utang berjangka waktu smpai dengan satu tahun
g. Instrumen surat berharga lainnya yang berjangka waktu sampai dengan satu tahun.

5. Memindahkan uang, baik untuk kepentingan nasabah, maupun untuk kepentingan bank itu sendiri.
6. Menempatkan dana pada, meminjam dana dari, atau meminjamkan dana kepada bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi, maupun dengan wesel tunjuk, cek atau sarana lainnya.
7. Menerima pembayaran atas tagihan dari surat berharga dan melakukan perhitungan atau dengan pihak ketiga.
8. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga
9. Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak.
10. Melakukan penempatan dana dari nasabah ke nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek.

11. Membeli melalui pelelangan agunan, baik semua maupun sebagian dalam 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 dengan ketentuan yang ditetapkan pemerintah.
14. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan bank sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang perbankan dan peraturan perundangan yang berlaku.

    Selain melakukan kegiatan usaha sebagaimana disebutkan di atas, bank umum dapat pula :

    1. Melakukan kegiatan dalam valuta asing dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
    2. Melakukan penyertaan modal pada bank dan perusahaan lain di bidang keuangan, seperti sewa rumah, modal antara perusahaan efek, asuransi, serta lembaga kliring penyelesaian dan penyimpanan, dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan Bank Indonesia.
    3. Melakukan kegiatan penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan kredit, dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan Bank Indonesia.
    4. Bertindak sebagai pendiri dan pembina atau pengurus dana pensiun sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan.

2.4 Sumber-Sumber Dana Bank

Dana bank berasal dari berbagai sumber yang dapat digolongkan atas :

1. Dana Modal Sendiri

   Dana yang termauk modal sendiri terdiri atas berbagai pos, yaitu :

   - Modal yang disetor, yaitu dana yang disetor pertama kali oleh pemilik (pemegang saham) waktu pendirian bank tersebut. Dana modal ini biasanya tidak digunakan untuk operasional, tetapi digunakan untuk biaya promosi, peralatan, dan aset tetap lainnya.
   - Berbagai cadangan. Cadangan ini berasal dari penyisihan sebagian laba untuk mengantisipasi risiko. Istilah yang dipakai dalam laporan keuangan bank untuk cadangan ini, adalah penyisihan penghapusan, misalnya penyisihan penghapusan kredit.
   - Laba yang ditahan (*retained earning*) merupakan sebagian laba yang distetujui rapat pemegang saham untuk tidak dibagikan sebagai dividen.
   - Agio saham, modal sumbangan, selisih penjabaran laporan keuangan, dan selisih penilaian kembali aktiva tetap, merupakan sumber dana ekuitas.

2. Dana Pinjaman

   Dana pinjamaan berasal dari berbagai sumber, yaitu :

   - Pinjaman dari bnk-bank lain, sering disebut sebagai *call money*, merupakan pinjaman harian antar bank dengan menggunakan instrumen pasar uang, misalnya promes. Pinjaman biasanya

diminta untuk menutupi kebutuhan mendesak, seperti misalnya menutup kekalahan kliring. Jangka waktu *call money* ini adalah jangka pendek, biasanya tidak lebih dari satu bulan. Kadang-kadang dana pinjam untuk satu malam saja, sehingga sering disebut sebagai *overnight call money*.

- Pinjaman Dari Lembaga Finansial Bukan Bank

  Pinjaman dari lembaga finansial bukan bank ada yang berupa pinjaman dengan angka kredit, tetapi ada pula berupa penjualan sekuritas finansial yang diterbitkan kepada lembaga tersebut. Sekuritas ini memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan sehingga dapat diperjual belikan dalam pasar finansial. Misalnya, sekuritas deposito.

- Pinjaman Dari Bank Sentral

  Untuk membiayai usaha-usaha masyarakat yang tergolong prioritas, seperti kredit investasi pada sektor tertentu, dulu dikenal sebagai Kredit Likuiditas Bank Indonesia.

  Untuk mengatasi kekurangan liuiditas mendadak, Bank Indonesia selaku bank sentral menyediakan fasilitas diskonto (*discount window*) untuk menampung upaya terakhir suatu bank mendapatkan uang tunai, setelah tidak dapat lagi memperoleh pinjaman dari pihak lain. Dalam hal ini Bank Sentral menjalankan tugas sebagai pemberi pinjaman dar pihak lain. Dalam hal ini Bank

Sentral menjalankan tugas sebagai pemberi pinjaman terakhir (*the lender of last resort*).

Fasilitas diskonto terbagi atas dua tahap: fasilitas diskonto tahap satu disediakan untuk mengatur kelancaran operasional sehari-hari. Sedangkan fasilitas diskonto tahap dua, disediakan untuk mengatasi *mismacht* (= pengeluaran yang jauh lebih besar dari pemasukan)

3. Dana Dari masyarakat

Dana simpanan (*deposit*) masyarakat merupakan jumlah dana terbesar yang paling diandalkan oleh bank. Deposit ini terdiri dari berbagai bentuk :

1. Rekening Giro

   Giro adalah simpanan nasabah kepada bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, atau surat perintah pembayaran atau dengan perintah pemindahbukuan, termasuk penarikan melalui ATM. Karena dapat ditarik setiap waktu, maka simpanan giro merupakan sumber dana yang sangat labil. Giro merupakan uang giral yang dapat dipakai sebagai alat pembayaran dengan melalui penggunaan cek.

2. Tabungan

   Tabungan merupakan simpanan masyarakat pada bank, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat melalui buku tabungan atau melalui ATM. Sekarang kebanyakan bank memelihara hubungan online dengan kantor cabang, bahkan dengan kantor kas

dan ATM, sehingga dapat menarik dananya disetiap kantor bank atau pada setiap ATM bank yang bersangkutan. Karena itu, rekening tabungan sekarang ini amat disukai masyarakat. Dengan demikian, tabungan merupakan sumber dana yang cukup besar, pada keadaan normal merupakan sumber yang stabil karena jumlah penarikan dan penyetoran hampir sebanding. Namun, bahayanya jika suatu ketika semua nasabah menarik seluruh dananya. Ini bisa terjadi bila masyarakat luntur kepercayaannya kepada bank yang bersangkutan, atau bila ada isu devaluasi.

3. Deposito Berjangka

   Deposito berjangka merupakan simpanan masyarakat pada bank yang jangka waktunya bisa diuangkan kembali pada tanggal jatuh temponya.

4. Dana Dari Pasar Finansial

   Pasar finansial menyediakan berbagai fasilitas untuk melancarkan jual-beli sekuritas finansial. Pasar finansial terbagi atas pasar uang (*money market*) untuk sekuritas jangka pendek dan pasar modal (*capital market*) untuk sekuritas jangka panjang.

   Untuk mendapatkan dana, bank bisa menerbitkan sekuritas antara lain sertifikat deposito, promes, obligasi, dan sebagainya. Bank dapat menawarkannya dalam pasar finansial. Sejalan dengan itu bank juga dapat melakukan sekuritisasi (*securitization*) aset.

5. Sertifikat Deposito

   Sertifikasi deposito (*certificate of deposit*, atau *negotable of deposit*) sering disingkat dengan CD. Pada prinsipnya CD adalah semacam instrumen finansial yang diterbitkan oleh sebuah bank dengan karakteristik atas unjuk yang didalamnya tercantum jumlah dana, tingkat bunga, jangka waktu (jatuh tempo). Menurut undang-undang perbankan, sertifikat deposito adalah deposito berjangka yang bukti simpanannya dapat diperdagangkan. Ciri pokok yang membedakannya dengan deposito berjangka biasa adalah terletak pada sifat dapat diperjualbelikan sebelum jatuh temponya melalui lembaga keuangan bukan bank.

   Commercial paper (CP) merupakan promes yang tidak disertai dengan jaminan yang diterbitkan, baik oleh bank, maupun perusahaan bukan bank untuk memperoleh dana jangka pendek yang dijual kepada investor melalui pasar uang.

6. Sekuritisasi Aset Bank

   Sekurisasi aset (*securitization of assets*) berarti mentransformasikan aset mejadi sekuritas, misalnya aset kredit yang diberikan. Dengan bekerja sama dengan suatu lembaga finansial,sebagian dari aset kredit dipindahkan ke dalam kekuasaan suatu lembaga finansial, lalu menggantinya dengan menerbitkan sekuritas. Sekuritas ini kemudian dijual kepada berbagai investor.

Proses ini mirip dengan penjualan piutang kepada lembaga faktoring.

2.5 Penggunaan Dana Bank

Dana yang telah dikumpulkan dari sumber-sumber dana dibukukan sebagai pasiva (hutang), kemudian dari pasiva ditransformasikan menjadi aset (harta). Aset bank umum dapat digolongkan kedalam empat kategori dasar, yaitu :

1.kas (uang tunai)

2. Investasi dalam sekuritas finansial

3. Kredit yang diberikan

4. Aset tetap

Penggunaan dana dalam praktiknya mengalokasikan dana kedalam berbagai aset :

Pengalokasian dana ke dalam berbagai rekening aset dilakukan menurut prioritas dan keperluannya.

7. Prioritas pertama untuk mengisi cadangaan primer

   Terlebih dahulu perlu diingatkan bahwa istilahcadangan yang dipakai disini adalah kategori fungsional, bukan istilah akuntansi. Jadi istilah cadangan primer dan cadangan sekunder tidak akan ditemui dalam neraca.

Cadangan primer dimaksudkan untuk memenuhi ketentuan likuiditas wajib (giro wajib minimum) yang disetor kedalam rekening bank yang bersangkutan pada bank sentral, untuk keperluan operasional sehari-hari, dan penyelesaiaan kliring antar bank. Cadangan primer dibukukan ke dalam rekening-rekening :

- Kas
- Rekening giro pada Bank Sentral
- Rekening pada bank koresponden
- Piutang dalam proses penagihan

Aset yang disimpan dalam rekening – rekening tersebut sering disebut sebagai aset yang likuid, yang berarti mudah dicairkan menjadi uang tunai. Saldo kas digunakan untuk melayani pengambilan tunai para nasabah. Saldo kas akan bertambah pada sore harinya bila penyetoran lebih banyak jumlahnya dari jumlah pengambilan. Demikian pula sebaliknya, bila pengambilan lebih banyak dari penyetoran, maka saldo kas akan defisit.

Saldo rekening pada bank Sentral sebagian merupakan giro wajib minimum dan sebagian lagi dapat digunakan untuk menjaga perubahan penerimaan dan pemasukan uang melalui transaksi kliring. Di dalam saldo oini termasuk pula dana jaminan kliring.

Saldo giro pada bank sentral sebagai alat likuid yang paling utama, karena tidak hanya semaata-mata untuk GWM, tetapi juga untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat.

8. Prioritas kedua untuk mengisi cadangan sekeunder

   Cadangan sekunder berfungsi sebagai penyangga bagi posisi cadangan primer, bila pada suatu ketika saldo kas tidak mencukupi. Walaupu tujuan penempatan dana sebagai cadangan sekunder untuk keperluan likuiditas, sedapat mungkin harus dapat memberi penghasilan. Oleh karena itu, cadangan sekunder ditempatkaan pada sekuritas finansial, misalnya SBI,SBPU. Cadangan sekunder dibukukan pada sisi aset dalam rekening surat berhargaa yang dimiliki.

9. Prioritas ketiga untuk mengisi portofolio kredit

   Prioritas ketiga penggunaan dana adalah untuk pemberian kredit. Kredit merupakan aset bank yang terbesar dibandingkan aset lainnya. Karena itu, bunga kredit merupakan sumber penghasilan yang dominan. Portofolio kredit terdiri dari berbagai jenis kredit, misalnya kredit komersial, kredit cicilan, kredit perumahan, dan sebagainya. Penyediaan danaa untuk masing-masing jenis kredit dilakukan berdasarkan laba relatif dan permintaan, dengan memperhatikan pembatasan yang disyaratkan oleh prinsip kehati-hatian serta peraturan.

10. Prioritas keempat untuk portofolio investasi.

Prioritas terakhir untuk investasi pada berbagai sekuritas jangka pendek dan jangkaa panjang. Investasi ini mengandung berbagai tujuan, yaitu :

- Untuk diverifikasi usaha
- Untuk mendatangkan penghasilan
- Sebagian tambahan cadangan sekunder.

2.6 Pengertian *Customer Service* Bank

Pelayanan nasabah dapat diberikan oleh berbagai pihak, baik *customer service*, teller atau kasir maupun *public relation*. Namun, istilah *customer service* digunakan khusus dalam dunia perbankan. Artinya memang ada bagian yang khusus melayani nasabah dengan nama *customer service* . di samping itu, pelayanan nasabah juga diberikan oleh *teller* bedaa antara keduanya adalah *customer service* dalam bertugas melayani nasabah lebih banyak bicara dan tidak berhubungan dengan penyetoran dan penarikan uang. Sedangkan tugas *teller* lebih banyak ke bidang penyetoran dan penarikan uang nasabah.

Seperti kita ketahui bahwa sebagai lembaga keuangan, bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peinjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keuangn lainnya. Bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya karena tanpa kepercayaan masyarakat, mustahil bank dapat hidup dan berkembang. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabaahnya, bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakat. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk pelayanan

dan keamanan. tanpa citra yang positif, kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan terjaga. Untuk meningkatkan citranya, bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkaan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini kita sebut *customer service* (CS) atau ada juga yang menyebutnya *services assistance* (SA).

Untuk menjadi seorang *customer service* bank, diperlukan beberapa persyaratan khusus. Artinya rekrutmen dan seleksi karyawan pun jelas berbeda dengan karyawan lainnya. Sebelum bekerja, *customer service* juga perlu diberikan pelatihan khusus untuk bekal sebelum menjalankan tugasnya. Tugas *customer service* tidaklah ringan karena melayani nasabah bukanlah pekerjaan mudah. Pekerjaan ini harus ditekuni dengan penuh kemampuan, kecekatan, dan kesabaran. Oleh karena itu, tidak sembarang orang dapat menjadi *customer service* seperti yang diinginkan perusahaan.

Secara umum, pengertian c*ustomer service* adalah kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Jadi intinya c*ustomer service* melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi dengan nasabah. c*ustomer service* harus pandai dalaam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya.

2.6.1 **Peranan *Customer Service* Bank**

Customer service memegang peranan sangat penting di berbagai perusahaan. Dalam dunia perbankan, tugas utama seorang *Customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan baik dengan masyarakat. *Customer service* bank dalam melayani paara nasabah selalu berusaha menarik dengan cara yang meyakinkan para calon nasabah agar menjadi nasabah yang bersangkutan dengan berbagai cara. Selain itu *customer service* juga harus dapaat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

Secara umum, peran *customer service* bank adalah :

1. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah;
2. Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya, meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meykinkan nasabah tentang kualitas produk kita.

2.6.2 **fungsi *customer service* bank**

Sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang telah diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

customer service juga harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah.

Dalam praktiknya, fungsi *customer service* adalah sebagai berikut :

1. sebagai resepsionis

   sebagai resepsionis artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Tamu yang dimaksud adalah nasabah yang dataang ke bank. Fungsinya dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah daan memberikan informasi yang diinginkaan selengkap mungkin. Ketika menerima tamu, customer service harus bersikap ramah, sopan, dan menyenangkan.

2. Sebagai Deskman

   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, petugas *customer service* melayani nasabah untuk mengisi berbagai aplikasiseperti formulir, slip, ataau lainnya. Pelayanan diberikan termasuk memberi arahan dan petunjuk cara-cara pengisian aplikasi tersebut hingga tuntas, serta prosedur transaksi yang diinginkan.

3. Sebagai salesman

Sebagaai salesman maksudnya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. Menjual produk artinya menawarkan produk bank kepada setiap calon nasabah yang datang ke bank. Daalam hal ini, *customer service* harus pandai meyakinkan nasabah agar mau membeli produk yang ditawarkan.

4. Sebagai *customer relation officer*

   Yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah. Fungsi sebagai *customer relation officer* dapat ddilakukan dengan berbagai cara, misalnya komunikasi melalui telepon atau secara langsung.

5. Sebagai komunikator

   Sebagai kominikator, *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannyaa antara bank dengan nasabah. *customer service* juga sebagai penyambung lidah bank kepada nasabahnya.

- Dasar-dasar melayani nasabah

  Seorang cs dalam melaksanakan tugasnya haruslah terlebih dahulu memahami pekerjaan yang akan diembannya terutama yang berkenaan dengan pelayanan terhadap nasabah.

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Berpakaian rapih dan bersih
2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama, jika kenal
4. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan
5. Berbicara denga bahasa yang baik dan benar
6. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukan kemampuannya
7. Jangan menyela dan memotong pembicaraan
8. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan
9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
10. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.

- Sifat-sifat nasabah

Agar dalam pelayanan yang diberikan benar-benar prima sehingga nasabah merasa terpenuhi segala keinginan dan kebutuhannya, maka seorang cs harus mengenal betul perilaku nasabah secara umum. Berikut ini adalah perilaku atau sifat-sifat seorang nasabah :

1. Nasabah adalah raja
2. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya
3. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung
4. Nasabah mau diperhatikan
5. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

- Sikap melayani nasabah :

Dalam melayani sangat diperlukan berbagai sifat cs yang mampu menarik minat nasabah dalam berhubungan dengan cs. Berikut beberapa sikap yang harus diteladani oleh seorang cs adalah

1. Memberikan kesempatan nasabah berbicara untuk mengemukakan keinginannya
2. Dengarkan baik-baik
3. Jangan menyela sebelum nasabah selesai berbicara
4. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara
5. Jangan marah dan mudah tersinggung
6. Jangan mendebat nasabah
7. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang
8. Jangan menangani hal-hal yang bukan pekerjaannya
9. Tunjukan sikap perhatian dan sikap ingin membantu.

2.7 Syarat Seorang *Customer Service*

Sudah kita ketahui bahwa tugas yang diemban seorang *customer service* sangat berat. Oleh sebab itu, sebelum ditugaskan, *customer service* harus terlebih dahulu memiliki persyaratan tertentu. Persyaratan ini mutlak untuk dipenuhi sehingga mampu mengemban tugas yang diberikan kepadanya kelak.

Persyaratan yang harus dipenuhi adalah mulai dari calon karyawan melamar sebagai karyawan khususnya untuk *customer service*. Kemudian persyaratan selama menjai atau telah menjalankan tugasnya sebagai *customer*

service. Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhioleh seorang *customer service* adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan fisik

   Seorang *customer service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik dari segi wajah, warna kulit, atau ukuran badan. Wajah harus terlihat menarik. Demikian pula untuk ukuran badan misalnya tinggi yang ideal seorang wanita 160 cm dan laki-laki 165 cm. Berat badan juga harus ideal dengan tinggi badan. Jangan melebihi berat normal yang ideal. *customer service* yang terlalu gemuk atau kurus sangat tidak menarik. Demikian pula *customer service* yang terlalu pendek atau tinggi.

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

2. Persyaratan mental

   Persyaratan mental merupakan persyaratan nonfisik tetapi kejiwaan. *customer service* harus memiliki mental yang kuat dalam melayani nasabah karena dengan mental yang kuat akan memebrikan kepercayaan diri yang lebih baik. Mental yang kuat juga mampu memberikan keyakinan kepada nasabah. Mental yang kuat juga akan menimbulkan sifat kejujuran dan tanggung jawab yang besar terhadap apa yang dilakukannya.

Mental seorang *customer service* harus ditunjukan dengan perilaku yang baik seperti sabar, ramah, dan murah senyum. Hindari bersikap maraah / emosi dan cepat putus asa.

customer service juga harus memiliki rasa percaya diri (*self confidence*) yang tinggi, tidak rendah diri, memiliki inisiatif, teliti, ceermat, rajin, jujur, serius, hati-hati, dan memiliki rasa tanggung jawab. Semua inimerupakan ukuran mental yang harus dipenuhi oleh seorang *customer service.*

3. Persyaratan Kepribadian

   customer service harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, dan lemah lembut melayani nasabah. *customer service* juga harus energik dan gesit. Selain itu, *customer service* juga harus memiliki jiwa bisnis yang tinggi, memiliki rasa humor dan selalu ingin maju.

   Dalam melayani nasabah, kesan pertama yang mengesankan (*first impression*) perlu ditonjolkan. *customer service* juga harus mampu mengendalikan diri (*self control*), tidak mudah marah, tidak terpancing untuk berbuat dan berkata kasar. *customer service* hrus mampu mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang mengesankan serta tidak terpancing untuk berbicara hal-hal yang bersifat negatif.

4. Persyaratan Sosial

   customer service harus memiliki jiwa sosial yang tinggi terhadap seluruh nasabah. *customer service* harus bijaksana dan memiliki budi pekerti yang

luhur. Di samping itu, *customer service* harus pandai bergaul dengan semua kalangan.

Hal lain yang harusdiperhatikan dari persyaratan sosial dalah bahwa *customer service* harus pandai bicara dan tidak kaku. *customer service* juga harus mampu dengan cepat menyesuaikan diri dengan lingkungannya. *customer service* harus dapat bekerja sama dengan berbagai pihak.

2.8 Wewenang *Customer Service*

Selain memiliki tugas dan fungsi, maka seorang *customer service* pun memiliki wewenang. Wewenang inilah yang merupakan wujud kongkrit tugas secara lebih khusus terhadap pekerjaan yang diembannya, yaitu menyelesikan setiap pekerjaan dan tugas sampai tuntas dengan baik (tidak ada yang tergantung atau *pending*, tidak ada masalah yang timbul dari pekerjaannya, kecuali memang hal itu terjadi di luar jangkauannya.)

Adapun wewenang tersebut antaara lain :

a) Menyaksikan nasabah mengisi dan menandatangani formulir , aplikasi, perjanjian-perjanjian.
b) Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening bilamana tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh bank.
c) Melakukan verifikasi tanda tangan *customer*
d) Melakukan penolakan permintaan buku BG dan chek apabila tidak memenuhi persyaratan.

e) Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur interen bank.

Sehubungan dengan wewenang *customer service,* yaitu perihal penolakan permintaan pembukaaan rekening bilamana tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh bank, maka dalam hal ini telah dikeluarkan peraturan dari Bank Indonesia, yaitu Peraturan Bank Indonesia No.3/10/PBI/2001, tanggal 18 juni 2001, tentang penerapan prinsip mengenal nasabah (*Know Your Customer Principles*), dimana peaturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dimaksudkan untuk memperkecil resiko yang dihadapi Bank terutama dari sisi keuangan bank yaitu sisi aktiva maupun pasiva.

2.9 Produk Dan Jasa Bank

2.9.1 Produk-produk bank

beberapa produk bank umum terdiri atas produk-produk simpanan dan produk-produk pinjaman anatara lain :

1. Giro

   Menurut UU perbankan No.10 tahun 1998 yang dimaksud dengan giro adalah simpanan pihak ketiga kepada bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek,Bilyet giro, atau alat perintah bayar lainnya.

2. Tabungan

Tabungan merupakan simpanan pihak ketiga kepada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan melalui media dan syarat-syarat yang telah ditentukan oleh bank.

3. Deposito

Menurut UU perbankan No.10 tahun 1998 yang dimaksud dengan deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank. Dalam praktiknya jenis deposito terdiri dari deposito berjangka, sertifikat deposito dan *deposit on call*.

4. KreditInvestasi

Merupakan kredit yang diberikan kepada pengusaha yang melakukan investasi atau penanaman modal.

5. Kedit Modal Kerja

Merupakan kredit yang digunakan sebagai modal usaha.

6. KreditPerdagangan

Merupakan kredit yang diberikan kepada para pedagang dalam rangka memperlancar atau memperluas atau memperbesar kegiatan perdagangannya.

7. KreditProduktif

Merupakan kredit yang dapat berupa investasi, modal keda atau perdagangan.

8. KreditKonsumtif

   Merupakan kredit yang digunakan untuk keperluan pribadi mi¬sainya keperluan konsumsi, baik pangan, sandang maupun papan.

9. Kredit Profesi

   Merupakan kredit yang diberikan kepada para kalangan profesional seperti dosen, dokter atau pengacara

2.9.2 **Jasa - jasa bank**

- Jasa Perbankan Dalam Negeri

1. Kiriman Uang Dalam Negeri

   adalah jasa yang diberikan bank dalam pengiriman uuang antar bank atas permintaan pihak ketiga yang ditujukan pada penerima di tempat lain.

2. Delegasi Kredit

   adalah perintah tertulis kepada bank untuk membayarkan sejumlah uang secara berkala kepada seseorang atau suatu badan dalam jumlah dan jangka waktu tertentu

3. Inkaso

   adalah jasa yang diberikan bank atas permintaan nasabah untuk menagihkan pembayaran suatu surat atau dokumen berharga kepada pihak ketiga di tempat lain/

4. Bank Guarantee

   adalah pernyataan tertulis dari bank yang menyatakan kesanggupan pihak bank untuk membayar kepada pihak ketiga demi kepentingan

nasabahnya apabila nasabah bank tersebut tidak dapat memenuhi kewajiban atau pembayaran sesuai dengan perjanjian.

5. Surat Keterangan Bank

   adalah keterangan tertulis dari bank untuk pihak lain mengenai seorang nasabah/badan hukumdalam hubingannya dengan bank..

6. Safe Deposit Box (SDB)

   adalah suatu jasa yang diberikan bank dalam penyimpanan barang-barang berharga dan surat-surat berharga.

7. Letter Of Credit Dalam Negeri

   adalah suatu jaminan bersyarat dari bank pembuka L/C untuk membayar wesel-wesel yang ditarik oleh beneficiary sepanjang memenuhi persyaratan yang ditetapkan di dalam L/C.

8. Automated Teller Machine (ATM)

   adalah suatu sistem pelayanan yang diberikan bank kepada nasabahnya secara elektronik yang bias any dilakukan oleh teller.

9. Kartu Bank

   adalah kartu plastik yang dikeluarkan bank yang diberikan kepada nasabah pemegang rekening giro dan tabungan bank untuk kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan yang diperkenankan oleh bank.

10. Fasilitas online

    adalah sistem pengiriman uang secara elektronik dari salah satu cabang otomasi ke cabang otomasi lainnya dengan menggunakan jaringan online.

- Jasa Perbankan Luar Negeri

1. Transfer Luar Negeri

   adalah kiriman uang dari atau ke luar negeri yang dilakukan bank atau permintaan nasabah dengan menggunakan telex, mail, dan draff.

2. Draff

   adalah surat perintah bayar tidak bersyarat yang diterbitkan oleh bank kepada korespondennya untuk dibayarkan kepada seseorang atau perusahaan.

3. *Collection*

   tagihan untuk membayar atau mengakses dari seseorang atau perusahaan di luar negeri kepada seseorang atau perusahaan di dalam negeri (atau sebaliknya) atas suatu surat atau dokumen berharga melalui bank.

4. Garansi Bank

   adalah suatu jaminan yang diberikan bank yang menyatakan bahwa pihak bank memberikan jaminan untuk memenuhi kewajiban apabila pihak yang dijamin di kemudian hari ternyata gagal.

5. *Traveler Chek* (TC)

adalah chek untuk bepergian yang dapat ditukarkan dengan uang tunai di tempat/cabang yang ditunjuk sehingga nasabah akan lebih aman jika bepergian.

6. Transaksi Ekspor/Impor

   adalah perdagangan dari dalam ke luar negeri, sedangkan transaksi impor adalah perdagangan dari luar negeri ke dalam negeri.