

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### **2.1. Landasan Teori Tentang Bank**

##### **2.1.1 Pengertian Bank**

Menurut undang-undang RI Nomor 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992. Tentang Perbankan menyatakan yang dimaksud dengan bank adalah “Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”

Menurut Dahlan Siamat (2005:4) “Lembaga Keuangan adalah, badan usaha yang kekayaannya terutama berbentuk asset keuangan (*financial asset*) atau tagihan (*claims*) dibanding dengan asset non keuangan (*non financial asset*) ,lembaga keuangan terutama memberikan kredit dan menanamkan dananya dalam surat-surat berharga”

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan “ badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan danmenyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan, kemudian menempatkannya kembali kepada masyarakat yang membutuhkan dana (*deficit unit*) melalui penjualan jasa keuangan yang pada gilirannya dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat banyak

### 2.1.2 Fungsi Bank

1. Menyediakan mekanisme, fasilitas dan kemudahan supaya lebih efisien kepada nasabah dalam kegiatan perekonomian
2. Menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat
3. Memberikan penawaran dan penyedia jasa dalam bidang perbankan

Berikut ini adalah Asas, Fungsi dan Tujuan Bank menurut Undang-Undang :

1. Asas

Menurut pasal 2 Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan, dalam melakukan Usahanya, Perbankan di Indonesia berdasarkan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian

2. Fungsi

Demokrasi ekonomi dilaksanakan berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Menurut pasal 3 Undang-Undang No. 7 Tahun 1992, fungsi utama Perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan sebagai penyalur dana masyarakat.

### 3. Tujuan

Menurut Pasal 4 Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas ekonomi ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

#### 2.1.3 Jenis Bank

##### 1. Bank Umum

Bank yang melakukan kegiatan usahanya secara konvensional dan dalam prinsipnya menghimpun dan menyalurkan dananya kepada masyarakat serta memberikan jasa dalam hal lalu lintas pembayaran

##### 2. Bank Syariah

Bank yang melakukan kegiatan usahanya menghimpun dan menyalurkan dananya serta memberikan jasa dengan perhitungan berdasarkan prinsip syariah agam islam

##### 3. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank yang melakukan kegiatan usaha secara konvensional atau syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, tetapi terbatas dibandingkan dengan bank konvensional atau syariah

#### 2.1.1 Kegiatan Usaha Bank

##### 1. Kegiatan-kegiatan bank umum

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

- 1) Simpanan giro (*demand deposit*)
- 2) Simpanan tabungan (*saving deposit*)

3) Simpanan deposito (*time deposit*)

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

- 1) Kredit investasi
- 2) Kredit modal kerja
- 3) Kredit perdagangan

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

- 1) *Transfer* (kiriman uang)
- 2) Inkaso (*collection*)
- 3) Kliring (*clearing*)
- 4) Safe Deposit Box
- 5) Bank card
- 6) Bank notes (*valas*)
- 7) Bank Garansi
- 8) Referensi Bank
- 9) Bank Draft
- 10) *Letter of credit* (L/C)
- 11) Cek Wisata
- 12) Jual beli surat-surat berharga
- 13) Menerima setoran-setoran seperti :

Pembayaran pajak

Pembayaran telepon

Pembayaran air

Pembayaran listrik

Pembayaran uang pendidikan

14) Melayani pembayaran-pembayaran seperti :

Gaji

Pensiunan

Honorarium

Pembayaran deviden

Pembayaran bonus/hadiah

15) Di dalam pasar modal perbankan dapat memberikan atau menjadi

Penjamin emisi (*underwriter*)

Penjamin (*guarantor*)

Wali amanat (*trustee*)

Perantara perdagangan efek (*pialang broker*)

Pedagang efek (*dealer*)

Perusahaan pengelola dana (*investment company*)

2. Kegiatan-kegiatan Bank Perkreditan Rakyat

a. Menghimpun dana dalam bentuk :

1) Simpanan Tabungan

2) Simpanan Deposito

b. Menyalurkan dana dalam bentuk :

1) Kredit Investasi

2) Kredit Modal Kerja

3) Kredit Perdagangan

c. Larangan-larangan bagi Bank Perkreditan Rakyat adalah sebagai berikut

- 1) Menerima simpanan giro
- 2) Mengikuti kliring
- 3) Melakukan kegiatan valuta asing
- 4) Melakukan kegiatan perasuransian

### **2.1.5 Produk Bank**

Sumber dana ini merupakan sumber dana terpenting bagi kegiatan operasi bank dan merupakan ukuran keberhasilan bank, jika mampu membiayai operasinya dari sumber dana ini. Pencarian dana dari sumber dana dari sumber ini relative paling mudah jika disbanding dengan sumber lainnya.

Untuk memperoleh dana dari masyarakat luas, bank dapat menggunakan tiga macam jenis simpanan (rekening). Masing-masing jenis simpanan memiliki keunggulan tersendiri sehingga bank harus pandai dalam menyiasati pemilihan sumber dana, sumber dana yang dimaksud adalah :

#### **1. Simpanan Giro**

Pengertian Giro menurut Undang-undang Perbankan nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 november 1998 adalah Simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan cara pemindahbukuan. Sedangkan cek atau bilyet giro ini oleh pemiliknya dapat digunakan sebagai alat pembayaran, alat pembayaran giro yaitu

- b. Cek merupakan perintah tak bersyarat dari nasabah kepada bank yang memelihara rekening giro nasabah tersebut, untuk membayar sejumlah uang kepada pihak yang disebutkan didalam cek atau kepada pembawa cek
  - c. Bilyet Giro adalah surat perintah dari nasabah kepada bank yang memelihara rekening giro nasabah tersebut untuk memindahbukuan sejumlah uang dari rekening yang bersangkutan kepada pihak penerima yang disebutkan namanya pada bank yang sama atas bank lainnya
  - d. Jasa Giro merupakan suatu imbalan yang diberikan oleh bank kepada giran atas sejumlah saldo gironya yang mengendap di rekeningnya
2. Deposito
- Deposito merupakan jenis simpanan yang penarikannya hanya dilakukan sesuai dengan perjanjian awal dengan jangka waktu yang telah ditentukan sebelumnya antara pihak bank dengan nasabah
3. Tabungan
- Menurut Kasmir (2014:356) “Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang telah disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, atau alat lainnya yang dapat dipersamakan dengan itu”.

### **2.1.6 Jasa Bank**

Selain menghimpun dan menyalurkan dana bank umum juga menyediakan jasa-jasa tertentu dalam lalu lintas pembayarannya yang meliputi

1. Transfer (jasa pengiriman uang lewat bank).
2. Kliring (Clearing), penagihan warkat (surat-surat berharga seperti cek, bilyet giro) yang berasal dari dalam kota.
3. Inkaso (Collection), penagihan warkat (surat-surat berharga seperti cek, bilyet giro) yang berasal dari luar kota atau luar negeri.
4. Safe Deposit Box  
Memberikan layanan penyewaan box atau kotak pengaman tempat menyimpan surat-surat berharga atau barang--barang berharga milik nasabah.
5. Bank Card (Kartu kredit)  
Bank card atau lebih populer dengan sebutan kartu kredit. Kartu ini dapat dibelanjakan di berbagai tempat perbelanjaan atau tempat-tempat hiburan.
6. Bank Notes  
Merupakan jasa penukaran valuta asing. Dalam jual beli bank notes bank menggunakan kurs (nilai tukar rupiah dengan mata uang asing).
7. Bank Garansi  
Merupakan jaminan bank yang diberikan kepada nasabah dalam rangka membiayai suatu usaha.
8. Bank Draft  
Merupakan wesel yang dikeluarkan oleh bank kepada para nasabahnya.  
Wesel ini dapat diperjualbelikan apabila nasabah membutuhkannya.
9. Letter of Credit (L/C)  
Surat kredit yang diberikan kepada para eksportir dan importir yang

digunakan untuk melakukan pembayaran atas transaksi ekspor-impor yang mereka lakukan. Dalam transaksi ini terdapat berbagai macam jenis L/C, sehingga nasabah dapat meminta sesuai dengan kondisi yang diinginkannya.

10. Cek Wisata (Travellers Cheque)

Merupakan cek perjalanan yang biasa digunakan oleh turis atau wisatawan

11. Menerima setoran-setoran, membantu nasabahnya menampung setoran dari berbagai tempat.

12. Melayani pembayaran, diantaranya :

Pembayaran pajak, telepon, air, listrik, serta uang kuliah

Membayar Gaji/Pensiun/honorarium

Pembayaran deviden, pembayaran kupon, serta pembayaran bonus/hadiah

Selain menghimpun dana dan menyalurkannya kepada masyarakat, bank juga menyediakan jasa-jasa bank lainnya. jasa-jasa bank lainnya ini sangat bermanfaat bagi masyarakat umum dan memberikan banyak keuntungan pada sebuah bisnis perbankan.

Semakin lengkap jasa-jasa bank lainnya yang dapat dilayani oleh bank maka akan semakin baik. Kelengkapan ini ditentukan dari permodalan bank serta kesiapan bank dalam menyediakan SDM yang handal. Di samping itu, juga perlu didukung oleh kecanggihan teknologi yang dimilikinya.

Berikut ini adalah jenis-jenis jasa bank lainnya yang ditawarkan oleh bank

## 1. Kiriman uang (transfer)

Kiriman uang atau tranfer merupakan jasa bank lainnya yang sangat berguna saat ini. kegiatan tranfer meliputi jasa pengiriman uang lewat bank. Pengiriman uang ini dapat dilakukan pada bank yang sama juga bank yang berlainan. Pengiriman uang dapat dilakukan dengan tujuan dalam kota, dalam negeri, bahkan luar negeri. Khusus pengiriman uang ke luar negeri harus melalui devisa. Jasa bank ini memberikan banyak kemudahan ditengah menjamurnya bisnis online saat ini dan mulai tingginya kepercayaan masyarakat terhadap jasa bank ini. Sarana yang digunakan dalam jasa transfer ini tergantung kemauan nasabah,serta sarana yang dipilih juga akan mempengaruhi kecepatan dan besar kecilnya biaya pengiriman,sarana-sarana yang digunakan adalah :

- a. Telex
- b. Surat
- c. Telepon
- d. Facsimile
- e. On line computer

Pengiriman uang atau transfer menggunakan bank akan memberikan beberapa keuntungan bagi nasabah,jika dibandingkan dengan jasa pengiriman yang lainnya.

- a. Bagi nasabah
  1. Pengiriman uang lebih cepat, tepat,dan akurat
  2. Aman tanpa ada resiko berkurangnya nominal jumlah uang

3. Pengiriman dapat dilakukan menggunakan telepon melalui rekeningnya

b. Bagi pihak Bank

1. Bank memperoleh biaya pengiriman atau provisi
2. Memberikan pelayanan kepada nasabah

2. Kliring (clearing)

Kliring merupakan jasa bank lainnya yang berupa penagihan warkat surat-surat berharga seperti cek dan bilyet giro) yang berasal dari dalam kota. Proses penagihan warkat kliring memakan waktu satu hari. Besarnya biaya penagihan tergantung pada bank yang bersangkutan. Tujuan kliring yang diselenggarakan oleh Bank Indonesia antara lain :

- a. Untuk memperlancar lalu lintas pembayaran giral
- b. Untuk mempermudah perhitungan penyelesaian utang piutang lebih aman, mudah dan efisien

Warkat yang dikliringkan di lembaga kliring adalah warkat yang berasal dari dalam kota adalah :

1. Cek
2. Bilyet Giro
3. Wesel Bank
4. Lalu lintas giral/nota kredit
5. Surat bukti transfer luar kota

Proses penyelesaian warkat-warkat di lembaga kliring terdiri dari

1. Kliring Masuk

2. Kliring Keluar
3. Tolakan Kliring/Pengembalian Kliring

### 3. Inkaso (collection)

Inkaso merupakan penagihan warkat (surat-surat berharga seperti cek dan bilyet giro) yang berasal dari luar kota atau luar negeri proses penagihan lewat inkaso tergantung dari jarak lokasi penagihan dan biasanya memakan waktu satu minggu sampai satu bulan. Besarnya biaya yang dibebankan tergantung pada bank dengan pertimbangan jarak dan pertimbangan lainnya. Adapun warkat-warkat yang dapat diinkasokan atau ditagihkan adalah warkat-warkat yang berasal dari luar kota atau luar negeri adalah :

- a. Cek
- b. Wesel
- c. Bilyet Giro

### 4. Safe deposit box

Safe deposit box atau dikenal juga dengan istilah safe loket. Jasa bank lainnya ini memberikan pelayanan penyewaan box atau kotak pengaman tempat menyimpan surat-surat berharga atau barang-barang berharga milik nasabah. Biasanya barang-barang yang disimpan tersebut aman dari bahaya kebakaran dan pencurian. Kepada nasabah penyewa box akan dikenakan biaya yang besarnya tergantung ukuran box dan lamanya jangka waktu penyewaan. surat berharga tersebut seperti

- a. Sertifikat Deposito
- b. Sertifikat tanah/bangunan
- c. Saham
- d. Obligasi
- e. Akte
- f. Surat Nikah
- g. Ijazah
- h. Passport

Selain menyimpan benda berbentuk dokumen, Safe Deposit Box dapat juga menyimpan

- a. Emas
- b. Mutiara
- c. Berlian
- d. Permata
- e. Dan Logam Mulia lainnya

Keuntungan bagi bank menyewakan safe deposit box adalah :

1. Memperoleh biaya penyewaan
2. Uang setoran jaminan yang mengendap

Keuntungan menggunakan safe deposit box bagi nasabah adalah :

1. Menjaga Kerahasiaan barang nasabah yang disimpan, karena pihak bank mematuhi SOP dan tidak akan mengetahui isi dari safe deposit box

tersebut, oleh karena itu barang yang disimpan di safe deposit box terjaga kerahasiaannya

2. Keamanan barang dan dokumen nasabah, selain terjaga kerahasiaannya juga terjaga keamanan barangnya dikarenakan :
  - a. Safe deposit box terbuat dari bahan yang tidak mudah terbakar
  - b. Peralatannya tidak mudah rusak
  - c. Peralatannya yang canggih
  - d. Tidak dapat dibuka oleh satu pihak saja, apakah pihak bank atau pihak nasabah saja
  - e. Terdapat dua kunci yang terdapat di safe deposit box, dua kunci tersebut di pegang masing-masing oleh nasabah dan pihak bank

Adapun biaya yang dibebankan kepada nasabah yang menyewa safe deposit box dikenakan bermacam-macam biaya, yaitu :

- a. Biaya sewa, tergantung ukuran box yang diinginkan dan jangka waktu sewa
- b. Setoran jaminan biaya pengganti, apabila ada kerusakan atau kehilangan kunci yang dipegang oleh nasabah

## 5. Bank card (kartu kredit)

Bank card lebih populer dengan nama kartu kredit, atau disebut juga kartu plastik atau uang plastik. Kartu ini dapat dibelanjakan di berbagai tempat-tempat perbelanjaan atau tempat-tempat hiburan yang biasanya ada logo merchandise dari

bank tersebut. Kartu ini juga dapat digunakan untuk mengambil uang dari ATM. Pemegang kartu kredit dikenai biaya tahunan yang besarnya telah ditetapkan oleh bank.

#### 6. Bank notes

Bank notes merupakan jasa penukaran valuta asing. Dalam jual beli bank notes bank menggunakan kurs (nilai tukar rupiah dengan mata uang asing). Tidak semua notes dapat diperjual belikan, ini tergantung dari peraturan devisa di Negara bank notes tersebut diterbitkan

#### 7. Bank garansi

Bank garansi adalah jaminan pembayaran yang dilakukan oleh bank kepada suatu pihak, baik itu pihak perorangan/individu, perusahaan badan usaha dan lembaga lainnya yang berbentuk surat jaminan, didalam pemberian fasilitas bank garansi ada tiga pihak yang terlibat, yaitu

- a. Pihak bank
- b. Pihak terjamin/nasabah
- c. Pihak yang menerima jaminan/pihak ketiga

Pemberian bank garansi oleh bank kepada yang menerima jaminan bertujuan untuk

- a memberikan bantuan fasilitas serta kemudahan bagi nasabah serta memperlancar dalam lalu lintas pembayaran

b bagi yang menggunakan fasilitas bank garansi, pihak-pihak yang terkait akan merasa terjamin, karena tidak akan terjadinya wanprestasi

c bagi yang memegang jaminan tidak akan merasa dirugikan, karena jika terjadi kerugian, pihak bank yang akan menjaminnya

d menumbuhkan rasa aman atas bagi yang menerima jaminan

e saling menguntungkan bagi pihak nasabah dan bagi pihak banknya

### **2.1.7 Sumber Dana Bank**

Menurut Kasmir (2014:12) “Lembaga keuangan yaitu, setiap perusahaan yang bergerak dibidang keuangan dimana kegiatannya baik hanya menghimpun dana, atau hanya menyalurkan dana atau kedua-duanya menghimpun dan menyalurkan dana”

Sebagai suatu lembaga keuangan, bank tersebut mempunyai usaha pokok yang berupa menghimpun dana yang (sementara) tidak dipergunakan yang kemudian menyalurkan kembali dana itu ke masyarakat dalam jangka waktu tertentu. Fungsi bank untuk mencari dan juga selanjutnya menghimpun dana kedalam bentuk simpanan (deposito) yang turut juga mempengaruhi pertumbuhan suatu bank tersebut, karena volume dana yang berhasil dihimpun tersebut atau disimpan itu tentunya akan dapat menentukan pula volume dana yang akan dikembangkan oleh bank itu ke dalam bentuk penanaman dana yang dapat menghasilkan.

Menurut Undang-undang No.10 tahun 1998 pasal 1 ayat 5 (1998:6) “Simpanan ialah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada suatu bank dengan berdasarkan suatu perjanjian penyimpanan dana ke dalam bentuk giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan dan juga bentuk lainnya yang dipersamakan dengan hal tersebut”.

Uang tunai yang dipunyai maupun yang dikuasai bank tidaklah berasal dari uang milik bank itu sendiri, namun tetapi juga berasal dari uang orang lain(masyarakat), pihak lain yang “dititipkan” kepada bank dan juga sewaktu-waktu atau di saat tertentu akan dapat diambilnya kembali baik itu sekaligus ataupun berangsur-angsur.

1. Sumber dana Giro (*demand deposits*) ialah suatu simpanan pihak ketiga kepada bank yang pada penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan cara mempergunakan cek, surat perintah pembayaran lainnya atau juga dengan cara pemindahbukuan “bilyet giro”.
2. Deposito (*time deposits*) atau juga simpanan berjangka pihak ketiga pada bank yang pada penarikannya hanya dapat dilakukan di dalam jangka waktu tertentu saja yang menurut perjanjian antara pihak ketiga kepada bank yang bersangkutan. Jangka waktu tertentu tersebut misalnya ialah dalam 1, 3, 6, 12 bulan. Untuk simpanan uang bentuk Deposito ini biasanya bank akan membayar bunga yang pada umumnya lebih tinggi dibandingkan dengan jenis simpanan lain pada pemilik uang dikarenakan bank tersebut merasa dapat menggunakan uang itu dalam usahanya tanpa adanya khawatir setiap saat akan diambil oleh pemiliknya.

Dengan jangka waktu tertentu tersebut sehingga dana itu dapat mengendap di bank, oleh sebab itu bank memiliki waktu yang cukup lama untuk dapat menggunakan dana deposito yang berguna pemberian kredit atau juga investasi lain dalam jangka pendek yang dapat menghasilkan. Kepastian dana itu juga dapat dipergunakan oleh bank dikarenakan terdapat jangka waktu tertentu yang dapat menyakinkan bahwa dana tersebut tidak akan ditarik kecuali pada saat jatuh tempo.

3. Tabungan (*saving*) ialah suatu simpanan pihak ketiga pada bank yang pada penarikannya hanya dapat dilakukan dengan menurut syarat-syarat tertentu.

bank tersebut terbagi ada tiga yakni :

1. Dana dari modal itu sendiri atau dana pihak pertama, yakni suatu dana dari modal bank sendiri yang asal usulnya dari pemegang saham.
2. Dana dari pihak luar atau dana dari pihak kedua , yakni suatu dana pinjaman dari lembaga keuangan baik itu berbentuk bank ataupun non bank.
3. Dana dari masyarakat atau dana pihak dari ketiga,

Dana-dana yang dari masyarakat disimpan ke dalam bank ialah suatu sumber dana terbesar yang dapat diandalkan bank yang juga terbagi tiga jenis yakni:

1. Giro (demand deposits)
2. Deposito (time deposits)
3. Tabungan (saving)

## **2.2 Landasan Teori Tentang Tabungan**

### **2.2.1 Pengertian Tabungan**

Menurut Kasmir (2012:37), “Simpanan tabungan ( saving deposit ) adalah simpanan pada bank yang penarikannya dapat dilakukan sesuai perjanjian antara bank dengan nasabah dan penarikannya dengan menggunakan slip penarikan, buku tabungan, kartu ATM atau sarana penarikan lainnya”.

Tabungan merupakan hutang bank kepada masyarakat, dalam hal ini tabungan dikelompokkan kedalam hutang jangka pendek dalam neraca bank. Tidak adanya batasan jangka waktu tabungan dan penarikan yang dapat dilakukan sewaktu-waktu menyebabkan tabungan harus dikelompokkan kedalam hutang jangka pendek.

Adapun pengertian Tabungan menurut Undang-Undang Perbankan No.10 Tahun 1998; “ Simpanan dana pihak ketiga pada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan menggunakan cek, bilyet giro dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu “. Jenis simpanan ini sangat populer di lapisan masyarakat Indonesia mulai dari masyarakat kota sampai pedesaan. Dalam perkembangan zaman, masyarakat saat ini justru membutuhkan bank sebagai tempat menyimpan uangnya. Hal ini disebabkan karena keamanan uangnya yang dibutuhkan oleh masyarakat. Tabungan juga merupakan simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan dengan syarat tertentu yang disepakati, dan tidak dengan cek atau bilyet giro atau alat lain yang dapat dipersamakan dengan itu.

Cara penarikan tabungan yang banyak digunakan adalah dengan buku tabungan, cash card atau kartu ATM dan kartu debit. Ditinjau dari segi keluesan penarikan dana, simpanan dalam bentuk tabungan ini berada ditengah-tengah antara giro dan deposito berjangka. Tabungan dapat ditarik dengan cara dan dalam waktu yang relatif lebih fleksibel dibandingkan dengan deposito berjangka namun masih kalah fleksibel apabila dibandingkan dengan rekening giro.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa tabungan adalah simpanan dana nasabah yang menyisihkan uangnya pada bank untuk keperluan yang tidak terduga sewaktu-waktu. Setoran tabungan pada umumnya relatif cukup kecil.

Tabungan juga merupakan salah satu bentuk promosi dari bank serta pemerintah untuk membantu masyarakat dalam upaya penghematan, maka dari itu mayoritas pengguna tabungan ialah perorangan.

### **2.2.2 Syarat-Syarat Pembukaan Rekening Tabungan Junio**

Syarat untuk membuka rekening tabungan Britama junio adalah sebagai berikut :

1. Merupakan Warga Negara Indonesia (WNI)
2. Menyerahkan foto copy (KTP atau SIM) bagi yang sudah mempunyai
3. Menyerahkan foto copy (Kartu Keluarga dan KTP Ibu atau Ayah) bagi yang masih belum mempunyai KTP
4. Mengisi formulir pembukaan rekening tabungan yang telah tersedia
5. Mengisi dan mentandatangani surat pernyataan yang telah di beri materai

6. Melakukan setoran awal minimal Lima Puluh Ribu Rupiah

### 2.2.3 Penyetoran dan Penarikan Rekening Tabungan Junio

#### a. Setor Tunai Tabungan

Menurut Hasibuan (2010:83) penyetoran Tabungan

1. Penyetoran dilakukan siapa saja setiap jam kerja bank
2. Setor tunai dilakukan menggunakan slip setoran, yang diserahkan yaitu uang tunai, slip setoran
3. Setiap melakukan setor tunai, nasabah membawa buku tabungan, sehingga tabungan dapat langsung di print di buku tabungan

#### b. Tarik Tunai Tabungan

Menurut Hasibuan (2010:84) Penarikan Tabungan

1. Penarikan Tabungan hanya boleh dilakukan oleh pemiliknya
2. Maksimal penarikan sebesar saldo tabungan dikurangi saldo wajib
3. Penarikan tabungan dilakukan dengan mengisi slip penarikan atau dengan menggunakan ATM
4. Jika penarikan tabungan dilakukan dengan slip penarikan buku tabungan, buku harus dibawa
5. Slip penarikan tabungan harus di tanda tangani pemilik serta memperhatikan identitas diri (KTP, SIM, dsb)
6. Jumlah penarikan harus dibukukan pada buku tabungan

Untuk menarik dana yang ada di rekening tabungan dapat digunakan berbagai sarana atau pada praktiknya ada beberapa alat penarikan

yang dapat digunakan, alat yang sering digunakan adalah sebagai berikut:

1. Kartu ATM (*Automatic Teller Machine*)

Merupakan kartu khusus yang diberikan oleh bank kepada pemilik rekening, yang digunakan untuk bertransaksi secara elektronik pada rekening tersebut, pada saat kartu ATM digunakan untuk bertransaksi, maka akan mengurangi dana yang ada didalam rekening tersebut.

2. Buku Tabungan

Merupakan buku yang dipegang oleh pemilik rekening tabungan atau nasabah. Buku tabungan berisi catatan saldo tabungan, transaksi penarikan, transaksi penyetoran, dan pembebanan yang mungkin terjadi pada tanggal tertentu. Buku tabungan digunakan pada saat penarikan dan penyetoran, sehingga langsung dapat dikurangi atau menambah saldo yang ada didalam saldo tabungan

3. Slip Penarikan

Merupakan formulir untuk digunakan menarik sejumlah uang dari rekening tabungannya, didalam formulir penarikan nasabah menuliskan nominal atas jumlah penarikan, dan membubuhkan tanda tangan lalu di serahkan kepada teller. Biasanya saat nasabah menarik tunai menggunakan slip penarikan, disertai dengan buku tabungannya

4. Alat perintah lainnya seperti: surat kuasa penarikan tabungan

#### **2.2.4 Alasan Nasabah Menutup Rekening Tabungannya**

1. Nasabah kurang puas dengan kinerja Bank
2. Nasabah tergiur bunga dengan bank lain
3. Rekening tidak pernah digunakan untuk bertransaksi untuk beberapa waktu, maka ditutup oleh pihak bank
4. Nasabah yang telah meninggal dunia
5. Biaya administrasi yang terlalu besar
6. Kurangnya fasilitas menggunakan tabungan tersebut

#### **2.2.5 Manfaat dan Resiko yang melekat pada Tabungan**

##### a. Manfaat

1. Lebih aman jika dibandingkan menyimpan uang di dalam rumah atau yang lainnya
2. Mendapatkan bunga dari bank
3. lebih fleksibel, karena bisa diambil sewaktu-waktu
4. mempermudah jika mau membayar kebutuhan, karena telah bekerja sama dengan pihak bank atau merchant

##### b. Resiko

1. Nasabah yang mau mengambil uang secara tunai, harus datang ke bank kalau mau mengambil uangnya karena tidak bisa diwakilkan
2. Bila mengaktifkan ATM, dan lupa password ATMnya maka harus diurus ke bank terdekat
3. Metode perhitungan bunga tabungan

4. Kartu ATM tertelan mesin, karena tidak mengambil lebih dari waktu yang telah ditentukan

### 2.2.6 Metode Perhitungan Bunga Tabungan

Secara umum ada tiga cara dalam perhitungan bunga tabungan, yaitu:

1. Saldo rata-rata
2. Saldo harian
3. Saldo terendah

Rumus perhitungan Tabungan

$$\text{Berdasarkan saldo terendah} = \frac{\text{saldo terendah} \times \text{suku bunga} \times \text{hari}}{365}$$

$$\text{Berdasarkan saldo rata-rata} = \frac{\text{saldo rata-rata} \times \text{suku bunga} \times \text{hari}}{365}$$

$$\text{Berdasarkan saldo harian} = \frac{\text{saldo harian} \times \text{suku bunga} \times \text{hari}}{365}$$

## 2.3 Pengertian Kualitas Layanan

### 2.3.1 Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan nasabah atas layanan yang mereka terima. Kualitas layanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi nasabah atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan, kualitas layanan menjadi hal utama yang diperhatikan oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan

Secara umum, pelayanan yang diharapkan membuat para nasabah puas adalah dengan memberikan nasabah apa yang dibutuhkan dan mereka inginkan.

Memberikan pelayanan kualitas kepada nasabah merupakan hal penting yang mempengaruhi kinerja organisasi yang kompetitif dan kualitas layanan yang produktif merupakan hal yang penting untuk dilakukan. Jika harapan nasabah dilakukan dengan baik, nasabah akan lebih puas, sehingga daya saing perusahaan terus meningkat

#### **2.4 Ciri-ciri Pelayanan**

Menurut Rusadi Rustam (2012:288), ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus dilakukan oleh karyawan yang bertugas dibagian pelayanan kepada *customer* atau nasabah adalah:

1. *Reliability* (Keandalan)

Adalah berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak awal

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Adalah kesediaan dan kemampuan penyediaan layanan untuk membantu para nasabah dan merespon permintaan mereka dengan segera

3. *Asumsi* (Jaminan)

Adalah berkenaan dengan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan

4. *Empaty* (Empati)

Adalah perusahaan memahami masalah para nasabahnya dan bertindak demi kepentingan nasabah serta memberikan perhatian personal kepada nasabah dan memiliki jam operasional yang nyaman

#### 5. *Tangibless* (Fisik)

Adalah berkenaan dengan fisik fasilitas layanan, peralatan, perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan

Kata pelayanan, secara etimologis dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mengandung artian usaha untuk melayani kebutuhan orang lain, pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang ingin dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan pengertian tersebut, dapat dijabarkan karakteristik suatu pelayanan sebagai berikut :

1. Pelayanan tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi
2. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata merupakan pengaruh yang bersifat tindakan social
3. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat di pisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan