

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Bank

2.1.1. Pengertian Bank

Pengertian bank menurut UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998 merupakan :

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”.

Menurut Kasmir (2014,3) secara sederhana bank diartikan sebagai “Lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya”. Selain itu menurut Kasmir (2014,5) juga menyimpulkan bahwa bank merupakan “lembaga perantara keuangan antara masyarakat yang kelebihan dana dengan masyarakat yang kekurangan dana”.

Dari berbagai pengertian bank diatas maka dapat diartikan bahwa bank adalah suatu lembaga atau badan usaha di bidang keuangan yang perannya sebagai intermediasi antara masyarakat kelebihan dana dan masyarakat kekurangan dana dengan memberikan kredit atau bentuk produk bank lainnya. Serta bank juga memberikan jasa – jasa agar memudahkan masyarakat dalam bertransaksi baik dalam negeri maupun luar negeri.

2.1.2. Fungsi Bank

Menurut Kasmir (2014: 4) menjabarkan tentang fungsi bank sebagai berikut ini :

- 1) Menghimpun dana (uang) dari masyarakat dalam bentuk simpanan.
Masyarakat perseorangan maupun lembaga yang menyimpan dananya di bank dengan berbagai tujuan yaitu menghindari kekhawatirannya jika menyimpan atau melakukan pembayaran akan menimbulkan tindak kejahatan sehingga memilih simpanan tabungan (*saving deposit*) dan masyarakat ingin berinvestasi dengan jangka waktu tertentu uangnya disimpan di bank dengan harapan memperoleh bunga sehingga simpanan yang cocok dengan tujuan ini adalah simpanan giro (*demand deposit*) atau simpanan deposito (*time deposit*).
- 2) Menyalurkan dana ke masyarakat perseorangan maupun lembaga.
Bank akan memberikan pinjaman (kredit) kepada masyarakat yang mengajukan permohonan. Dengan kata lain, bank menyediakan dana pada masyarakat yang membutuhkan tetapi bank akan menganalisa terlebih dahulu untuk menilai kelayakan yang mengajukan permohonan kredit agar bank tidak mengalami kredit bermasalah sehingga berisiko rugi dengan berbagai sebab. Dana tersebut diperoleh dari simpanan masyarakat yang memiliki dana lebih. Jenis kredit yang biasa diberikan oleh bank adalah seperti kredit konsumtif, kredit investasi, kredit modal kerja, dan kredit lain - lain
- 3) Memberikan jasa-jasa bank lainnya.
Jasa lainnya seperti pengiriman uang (*transfer*), penagihan surat surat berharga yang berasal dari dalam kota (*clearing*), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari luar kota dan luar negeri (*inkaso*), *letter of credit* (L/C), *safe deposit box*, bank garansi, bank notes, *travelers cheque* dan jasa lainnya. Jasa-jasa bank lainnya ini sangat bermanfaat bagi nasabah karena tanpa perlu pergi jauh untuk melakukan pembayaran. Karena dapat memproses pembayaran pada bank terdekat maupun melalui media internet.

2.1.3. Jenis-jenis Bank

Menurut Kasmir (2014: 8) dalam praktiknya bank dibagi dalam beberapa jenis. Jika ditinjau dari segi fungsinya, antara lain :

1. Bank Sentral

Bank Sentral merupakan bank yang hanya ada satu disetiap negara dengan dibantu cabang – cabang yang fungsinya mengatur berbagai kegiatan yang berkaitan dengan dunia perbankan dan dunia keuangan di suatu negara. Di Indonesia fungsi bank sentral dipegang oleh Bank Indonesia (BI).

Bank Indonesia memberikan pelayanan khusus dan mengatur pihak pemerintah dan lembaga Perbankan. Adanya Bank Indonesia sebagai Bank Sentral bertujuan mencapai dan memelihara kestabilan nilai rupiah dengan cara menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter serta mengatur dan menjaga kelancaran sistem devisa.

2. Bank Umum

Bank umum juga dikenal dengan nama bank komersil dan dikelompokkan ke dalam dua jenis, yaitu bank umum devisa dan bank umum non devisa. Bank umum yang berstatus devisa memiliki produk yang lebih luas daripada bank yang berstatus non devisa. Bank umum yang berstatus devisa dapat melaksanakan jasa yang berhubungan dengan seluruh mata uang asing atau jasa bank keluar negeri, sedangkan bank umum non devisa tidak dapat melaksanakannya. Bedanya antara Bank Umum dan Bank Sentral adalah dalam pelayanannya. Dimana Bank Umum melayani seluruh jasa-jasa perbankan dan melayani segenap lapisan masyarakat perorangan maupun lembaga-lembaga lainnya.

3. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank Perkreditan Rakyat yang dahulunya dikenal sebagai Bank Desa, Bank Pasar, Lumbung Desa, Bank Pegawai dan bank lainnya karena letak Bank ada di kecamatan dan pedesaan. Jenis produk yang ditawarkan oleh Bank Perkreditan Rakyat tidak luas jika dibandingkan dengan Bank umum, bahkan ada beberapa jenis jasa bank yang tidak boleh diselenggarakan, seperti pembukaan rekening giro dan ikut kliring.

2.1.4. Sumber-sumber Dana Bank

Menurut Kasmir (2014: 68) sumber-sumber dana bank adalah “usaha bank dalam menghimpun dana untuk membiayai operasinya”. Kasmir menjabarkan sumber-sumber dana bank tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Dana yang bersumber dari bank itu sendiri seperti setoran modal dari pemegang saham, cadangan – cadangan bank dan laba bank yang belum dibagi.

- 2) Dana yang diperoleh dari masyarakat luas. Maksudnya diperoleh dari masyarakat yang menyimpan dananya di bank dalam bentuk simpanan giro, tabungan dan deposito.
Sumber dana ini merupakan sumber dana terpenting bagi kegiatan operasi bank dan merupakan ukuran keberhasilan bank jika mampu membiayai operasinya dari sumber dana lain.
- 3) Dana yang bersumber dari lembaga lain yang merupakan tambahan saja apabila mengalami kesulitan dalam mencairkan dana bank sendiri dan dana dari masyarakat luas. Cara memperoleh dana dari sumber ini antara lain:
 - a. dengan diberikan kredit dari Bank Indonesia untuk suatu bank yang mengalami kesulitan likuiditas. Hal ini disebut dengan kredit likuiditas.
 - b. dengan diberikan pinjaman antar bank peserta kliring yang kalah kliring di dalam lembaga kliring atau yang disebut *call money*. Namun pinjaman hanya berjangka pendek dan bunga yang tinggi.
 - c. dengan diberikan pinjaman dari bank – bank luar negeri.
 - d. dengan menerbitkan Surat Berharga Pasar Uang (SBPU) yang diterbitkan oleh pihak perbankan untuk diperjualbelikan ke perusahaan keuangan maupun non keuangan yang membelinya.
 - e. dengan menerbitkan Surat Berharga Pasar Uang (SBPU) oleh pihak perbankan untuk diperjualbelikan kepada perusahaan keuangan maupun nonkeuangan jika ada yang berminat.

2.2 Penerapan

2.2.1. Pengertian Penerapan

Menurut Wahab dalam Van Meter dan Van Horn (2008:45) “penerapan merupakan sebuah kegiatan yang memiliki tiga unsur penting dan mutlak dalam menjalankannya”. Unsur-unsur dalam penerapan ada tiga. Yang pertama, adanya program yang dilaksanakan. Kedua, kelompok target yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut. Ketiga, adanya pelaksanaan baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun dari proses penerapan tersebut.

2.3 Service Excellent

2.3.1. Pengertian *Service Excellent*

Menurut M. Nur Rianto (2010 : 211) service atau pelayanan itu sendiri adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. *Service Excellent* dapat diartikan sebagai pelayanan prima.

Menurut Maddy (2009: 8) pelayanan prima adalah “suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat. Adapun menurut H. Chairil M. Noor (2017: 15) Pelayanan Prima adalah “pelayanan yang diberikan oleh seluruh unit secara terpadu (intergrated) baik di front office maupun di back office sehingga harapan nasabah dapat dipuaskan dan nasabah menjadi setia”.

2.3.2. **Komponen Pelayanan Prima**

Menurut H. Chairil M. Noor (2017: 15) komponen tersebut yaitu :

- a. *Accurate*, yaitu teliti, cermat dan saksama bahwa setiap transaksi dan perhitungan, maka bank menghitungnya dengan benar.
- b. *Direct*, yaitu langsung tanpa melalui orang lain, bahwa nasabah ingin dilayani secara langsung
- c. *Fast*, yaitu cepat dan bertele-tele apalagi terlalu banyak prosedur dan banyak meja. Ingat, kejengkelan masyarakat terhadap pelayanan instansi pemerintah adalah terlalu banyak meja dan suka memperlambat urusan.

- d. *Reasonable Price*, yaitu harga yang pantas. Ingat bahwa harga mahal itu relatif. Harga murah tetapi banyak risiko, jatuhnya malah lebih mahal, dari pada harga yang lebih tinggi, tetapi nyaman.
- e. *Informative*, yaitu jelas dan gamlang, tidak yang menimbulkan pertanyaan atau bersifat misterius.
- f. *Convenience*, yaitu nyaman dan menyenangkan, bahwa nasabah ingin berhubungan dengan bank yang membuat hatinya tenang.
- g. *Simple*, yaitu sederhana dan tidak ruwet atau banyak prosedur
- h. *Courtesy*, yaitu sikap hormat dan santun, karena setiap nasabah iingin diperlakukan secara hormat dan tidak mau diremehkan.
- i. *Hospitaly*, yaitu keramahtamahan, karena setiap nasabah ingin diperlakukan dengan ramah tamah. Disapa dengan baik dan sopan.
- j. *Respect*, yaitu sikap menghargai dan ini tentunya memerlukan pelatihan khusus agar setiap karyawan bank tidak canggung melakukannya.
- k. *Reliable*, yaitu dapat dipercaya dan diandalkan. Bahwa yang dikatakan oleh petugas bank tersebut bisa dipegang kebenarannya.
- l. *Attentive*, yaitu penuh perhatian. Tanggap akan setiap masalah yang dihadapi nasabahnya terutama nasabah inti.
- m. *Practical*, yaitu praktis dan mudah dilaksanakan dan tidak ruwet.
- n. *Appreciative*, yaitu merasa dihargai, karena itu setiap karyawan bank harus mampu berbahasa yang santun.

- o. *Polite*, yaitu sopan terutama dalam bersikap atau memperlakukan nasabah. Seperti menyerahkan sesuatu selalu menggunakan tangan kanan, dan menatap wajah la-wan bicara dengan akrab.
- p. *Cooperative*, yaitu bisa diajak kerjasama dalam arti positif. Misalnya jika nasabah dalam kesulitan, petugas mau membantu dan mencari jalan keluar, asal tidak menyimpang dari ketentuan yang berlaku.
- q. *Smile*, yaitu senyum, karena senyum yang tulus adalah lambang persahabatan.

2.4 Loan Service

2.4.1. Pengertian *Loan Service*

Loan service merupakan petugas bank di bagian *customer service* dalam devisi kredit. *Loan service* memegang peranan yang sangat penting terhadap *image* atau citra suatu perusahaan karena petugas *loan service* berhadapan dengan nasabah dalam hal memproses kredit sehingga terjadi suatu hubungan dengan masyarakat.

2.4.2. Peranan *Loan Service*

Berikut adalah peranan dan tugas di bagian *loan service* antara lain:

1. Menyambut dan memberikan pelayanan kepada nasabah).
2. Menerima permohonan dari nasabah.
3. Mengawasi portofolio kredit.

4. Memelihara dan menyimpan dokumen

2.5 **KPR**

2.5.1. **Pengertian KPR**

KPR (Kredit Pemilikan Rumah) yang merupakan kredit yang diberikan ke nasabah oleh lembaga keuangan (seperti: bank) dengan jangka waktu panjang untuk memiliki tanah dan bangunan, yang jaminannya berupa tanah dan bangunan itu sendiri. Hal ini sangat membantu masyarakat yang kekurangan dana untuk membeli hunian tempat tinggal.

2.5.2. **Persyaratan Pengajuan KPR**

Nasabah yang akan mengajukan permohonan KPR harus memenuhi beberapa persyaratan standar, seperti:

1. Usia tidak lebih dari 65 tahun ketika mengajukan permohonan KPR.
2. Fotokopi KTP pemohon/pasang.
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 :
 - a. Slip gaji

- b. Surat keterangan dari tempat bekerja
 - c. Buku rekening tabungan yang menampilkan kondisi keuangan 3 bulan terakhir.
8. Dokumen tambahan untuk wiraswasta atau professional :
- a. Bukti transaksi keuangan usaha.
 - b. Catatan rekening bank.
 - c. NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)
 - d. SIUP.
 - e. Surat izin usaha lainnya, seperti Surat Izin Praktik untuk para dokter.
 - f. Tanda Daftar Perusahaan (TDP).

