

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab landasan teori akan dibahas mengenai beberapa hal diantaranya pengertian dan fungsi bank, pengertian pelayanan dan transfer, jenis dari transfer, mekanisme transfer dalam negeri, sistem BI-RTGS.

#### **2.1. Pengertian Bank**

Bank adalah lembaga keuangan yang didirikan dengan maksud untuk menerima simpanan uang dari masyarakat, lalu akan dikembalikan lagi kepada masyarakat dalam bentuk meminjamkan uang kepada masyarakat atau yang biasa disebut dengan kredit, dan menerbitkan *banknote* (Abdullah T. , 2014).

Selain itu terdapat pengertian yang dapat dibagi kedalam beberapa kategori yaitu pengertian bank secara umum, dan lain sebagainya. Pengertian Bank umum sendiri adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran (OJK, 2019).

Menurut undang-undang nomor 10 tahun 1998 (pasal 1 ayat 2): “Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak”.

##### **2.1.1 Fungsi Bank**

Adapun fungsi bank menurut Kasmir (2014) Fungsi bank yaitu:

1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan

2. Menyalurkan dana ke masyarakat dalam bentuk pemberian pinjaman (kredit) kepada
3. masyarakat yang mengajukan permohonan pinjaman.
4. Menawarkan jasa-jasa keuangan lainnya

### **2.1.2 Pengertian Fasilitas**

Fasilitas dapat diartikan dalam dua pengertian yang berbeda. Yang pertama, dapat diartikan bagian dari infrastruktur. Kedua, dapat diartikan hal-hal yang diperlukan bagi kehidupan, dapat berupa obyek non fisik seperti layanan publik (Soemitro, 2018).

### **2.1.3 Pengertian Pelayanan**

Dalam pelayanan publik pada prinsipnya ditujukan kepada manusia. Sudah menjadi kebutuhan setiap manusia bahwasanya manusia memerlukan pelayanan, bahkan secara dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Dalam fasilitas Bank sendiri diperlukan pelayanan yang baik untuk memberikan fasilitas tersebut. Dalam hal proses layanan sendiri ada tiga hal yang perlu diperhatikan yakni penyedia layanan, penerima layanan, dan jenis atau bentuk layanan. Penyedia layanan di sini dapat diartikan pihak yang memberikan suatu layanan tertentu baik dalam bentuk barang maupun jasa. Penerima layanan yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen pelanggan atau nasabah. Jenis atau bentuk layanan mulai dari layanan yang berhubungan dengan pelayanan jasa-jasa saja, adapun layanan yang

berhubungan dengan penyediaan dan distribusi barang, tetapi ada pula yang keduanya (Anggraeni, 2015).

## **2.2 Transfer**

### **2.2.1 Pengertian Transfer**

Penyelenggara pengirim yang telah melakukan Pengaksepan Perintah Transfer Dana atas terlaksananya Perintah Transfer Dana sampai dengan Pengaksepan oleh Penyelenggara Penerima Akhir (Indonesia, 2019). Yang dimaksud transfer adalah kegiatan bank yang digunakan untuk memindahkan sejumlah dana sesuai dengan perintah nasabah pengirim dana yang ditujukan untuk nasabah penerima transfer. Baik transfer uang keluar atau masuk akan mengakibatkan adanya hubungan antar cabang yang bersifat timbal balik (Pandu, 2012).

Menurut Lukman Dendawijaya dalam bukunya yang berjudul Manajemen perbankan (2001:29) yang dimana transfer adalah suatu jasa yang diberikan oleh bank dalam bentuk pengiriman uang antar bank atas permintaan dari pihak ketiga yang ditujukan kepada penerima di tempat lain. Mengenai peraturan Bank Indonesia Nomor 14/23/Pbi/2012 Tentang Transfer Dana mengatakan bahwa Transfer Dana adalah serangkaian kegiatan yang dimulai dengan Perintah dari pengirim asal yang bertujuan memindahkan sejumlah dana kepada penerima yang disebut perintah transfer dana sampai dengan diterimanya dana oleh penerima.

### 2.2.2 Jenis-jenis Transfer Dalam Negeri

Menurut (Kale, 2019) dalam praktiknya transfer dalam negeri (lokal) dapat dibedakan menjadi dua yakni:

#### 1. Transfer Masuk

Dalam transaksi transfer nasabah memberi perintah atau pesan kepada bank diperuntukan untuk membayar sejumlah dana kepada penerima atas instruksi pengiriman dana. Layanan transfer masuk tidak dikenakan biaya transfer atau yang biasa disebut dengan komisi transfer, karena komisi transfer dibebankan kepada pengirim dana.

#### 2. Transfer keluar

Merupakan jenis pengiriman dana dengan lalu lintas pembayaran dana menggunakan pengiriman dana keluar yang dikenal dengan sebutan transfer keluar.

Ada pula menurut (Wardani, 2018) dalam hal ini transfer dalam negeri dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu:

#### 1. Transfer masuk

Semua transfer yang diterima dari bank pembayar (*paying bank*) dari bank yang mengirimkan dana atas permintaan pengiriman dana.

## 2. Transfer Keluar

Semua jenis kegiatan mengirim dana yang dikirimkan melalui bank pengirim (*remitting bank*) untuk melakukan amanah dari nasabah yang ingin mengirim dana kepada bank pembayar yang digunakan untuk melakukan pembayaran kepada si penerima (*beneficiary*).

### 2.2.3 Mekanisme Transfer Dalam Negeri

Pada dasarnya transfer adalah amanah yang dipercayakan oleh nasabah kepada bank untuk mengirim dana dari satu cabang ke cabang yang lainnya menggunakan RAK (Rekening Antar Kantor), atau dari bank satu ke bank lainnya dalam satu kota atau ke kota lain. Oleh karena itu, mekanisme yang dilakukan baiknya dapat dilaksanakan dengan baik (Kale, 2019).

Transfer Masuk adalah adanya dana yang masuk atas perintah nasabah untuk dibayarkan kepada penerima dana. Sedangkan transfer keluar adalah pengiriman dana kepada pihak penerima dana (Kale, 2019).

### 2.2.4 Sistem BI-RTGS

Sistem BI-RTGS adalah sistem transfer dana secara elektronik antar peserta dalam mata uang rupiah yang penyelesaiannya dilakukan secara seketika pertransaksi secara otomatis (Islami, 2016). Dikutip dari (Bank Indonesia, 2020) tujuan diselenggarakannya BI-RTGS adalah:

1. Sarana dalam melakukan transaksi transfer uang antar bank menjadi lebih aman, cepat, dan efisien.
2. Kapasitas *settlement* bisa diperoleh dengan segera.
3. Informasi rekening bank secara *realtime* dan menyeluruh.
4. Meningkatkan kedisiplinan dan profesionalisme bank dalam mengelola likuiditasnya.
5. Mengurangi risiko *settlement*.

### **2.3 Pengertian Hambatan**

Hambatan adalah suatu rintangan. Hambatan sendiri memiliki arti yang sangat penting dalam setiap melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan. Hambatan merupakan keadaan yang dapat menyebabkan pelaksanaan terganggu dan tidak terlaksananya tugas atau pekerjaan dengan baik. Dalam melakukan kegiatan seringkali ada beberapa hal yang menjadi penghambat tercapainya tujuan, baik itu hambatan dalam pelaksanaan program maupun dalam hal pengembangannya (Wulandari, 2017).

Dalam operasional bank sendiri memiliki hambatan, Hambatan tersebut dapat muncul dari masalah semua operasional organisasi, problem operasional yang dimaksud bisa datang dari karakter konsumen, keterikatan organisasi dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, budaya organisasi, dan kedewasaan organisasi tersebut (Utami, 2018). Dari penjelasan diatas hambatan transfer sendiri yang berarti masalah yang bisa saja muncul dalam suatu jasa yang diberikan oleh bank dalam

bentuk pengiriman uang antar bank yang dapat mengakibatkan permintaan dana dari pihak ketiga yang ditujukan kepada penerima di tempat lain menjadi terhambat.

## **2.4 SOP (Standard Operating Procedures)**

Dalam setiap pekerjaan, tentu memiliki landasan yang mengatur setiap bagian yang ada di perusahaan tersebut. Sehingga, SOP mengambil peranan penting untuk mengatur setiap bagiannya. Berikut adalah pengertian dari SOP:

### **2.4.1 Pengertian SOP**

SOP (*Standard Operating Procedures*) adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar didalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan, tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi agar berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis menurut (Tambunan, 2013:86) .

### **2.4.2 Tujuan SOP**

Menurut (Tambunan, 2013) yang dikutip oleh dalam laporan tugas akhirnya. SOP disusun yang bertujuan yakni:

1. Terjaminnya pelaksanaan kegiatan organisasi yang telah sesuai dengan ketentuan organisasi, kebijakan organisasi yang ada secara efisien dan efektif.
2. Terjaminnya keandalan pemrosesan dan produksi dalam pelaporan yang digunakan oleh organisasi tersebut.

3. Terjaminnya kelancaran dalam proses pengambilan keputusan organisasi dengan efisien dan efektif.
4. Terjaminnya pelaksanaan perihal pengontrolan kegiatan yang dapat mencegah terjadinya penyelewengan atau penggelapan oleh para anggota organisasi atau pihak-pihak lain yang bersangkutan.

