

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Bank

2.1.1 Pengertian Bank

Menurut (UU Negara Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 pasal 1 ayat 2) yang menjelaskan tentang pengertian dari bank adalah :

“Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”

Pengertian bank menurut UU Negara Republik Indonesia No. 14 Tahun 1967 pasal 1 adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.

Menurut (Kasmir, 2014) dalam bukunya pengertian bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya. Sedangkan pengertian lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan dimana kegiatannya apakah hanya menghimpun dana atau hanya menyalurkan dana atau kedua-duanya.

Dari berbagai pengertian bank diatas dapat disimpulkan bahwa bank adalah suatu lembaga atau badan usaha di bidang keuangan yang mempunyai peran sebagai perantara antar masyarakat yang mempunyai wewenang untuk menerima simpanan dana ataupun meminjamkan dana.

2.1.2 Fungsi Bank

Menurut (Kasmir, 2014) dalam bukunya menjelaskan fungsi bank adalah sebagai berikut :

1. Menghimpun dana (uang) dari masyarakat dalam bentuk simpanan.

Artinya dalam hal ini bank mempunyai fungsi bagi masyarakat untuk menyimpan dananya dengan aman. Masyarakat juga dapat berinvestasi dana dengan jangka waktu tertentu dengan harapan akan memperoleh bunga.

2. Menyalurkan dana ke masyarakat perseorangan maupun lembaga.

Bank akan memberikan pinjaman atau kredit kepada masyarakat yang akan mengajukan permohonan kredit. Masyarakat yang membutuhkan dana pinjaman akan dianalisa kelayakan nasabah tersebut guna untuk mengurangi resiko kredit bermasalah. Dana yang dipinjamkan kepada masyarakat diperoleh dari dana simpanan masyarakat yang lebih. Jenis kredit yang ada di bank pada umumnya yaitu kredit modal kerja, kredit investasi, dan kredit konsumtif.

3. Memberikan jasa-jasa bank lainnya.

Jasa-jasa yang dimiliki bank antara lain pengiriman uang atau disebut dengan *transfer*, penagihan surat berharga yang berasal dari dalam kota atau disebut dengan *clearing*, penagihan surat-surat berharga yang berasal dari luar kota dan luar negeri atau disebut dengan *inkaso*, *letter of credit (L/C)*, *safe deposit box*, bank garansi, bank notes, *traveler cheque* dan jasa bank lainnya. Jasa bank ini dapat memudahkan masyarakat dalam bertransaksi di kehidupan sehari-hari.

2.1.3 Jenis-jenis Bank

Menurut (Kasmir, 2014) jenis-jenis perbankan dapat ditinjau dari berbagai segi antara lain :

1. Dilihat dari Segi Fungsinya

Jenis bank ditinjau dari fungsinya dibedakan menjadi 3 jenis antara lain :

1) Bank Sentral

Tujuan utama Bank Indonesia sebagai Bank Sentral adalah mencapai dan memelihara kestabilan nilai rupiah. Untuk mencapai tujuan tersebut bank sentral mempunyai tugas menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter, mengatur dan menjaga kelancaran sistem devisa serta mengatur dan mengawasi bank.

2) Bank Umum

Bank umum merupakan bank yang bertugas melayani seluruh jasa-jasa perbankan dan melayani segenap lapisan masyarakat, baik masyarakat perorangan maupun lembaga-lembaga lainnya. Bank umum dikenal dengan sebutan bank komersil yang dibedakan menjadi dua jenis, yaitu bank umum devisa dan bank umum non devisa.

3) Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) merupakan bank yang khusus melayani masyarakat kecil di kecamatan dan pedesaan. Bank Perkreditan Rakyat berasal dari Bank Desa, Bank Pasar, Lumbung Desa, Bank Pegawai dan bank lainnya yang kemudian dilebur menjadi Bank Perkreditan Rakyat. Jenis produk yang ditawarkan oleh BPR

relative lebih sempit jika dibandingkan dengan bank umum, bahkan ada beberapa jenis jasa bank yang tidak boleh diselenggarakan oleh BPR, seperti pembukaan rekening giro dan ikut kliring.

2. **Dilihat dari Segi Kepemilikannya**

Jenis bank dilihat dari segi kepemilikannya adalah sebagai berikut :

1) Bank Milik Pemerintah

Bank milik pemerintah adalah bank yang akte pendirian maupun modal bank ini sepenuhnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia, sehingga seluruh keuntungan bank ini dimiliki oleh pemerintah pula.

2) Bank Milik Swasta Nasional

Bank milik swasta adalah bank yang seluruh atau sebagian besar sahamnya dimiliki oleh swasta nasional. Kemudian akte pendiriannya didirikan oleh swasta, begitu pula dengan pembagian keuntungannya untuk swasta pula.

3) Bank Milik Koperasi

Merupakan bank yang kepemilikan saham-sahamnya dimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi.

4) Bank Milik Asing

Bank Milik Asing adalah cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik bank milik pemerintah luar negeri maupun bank swasta luar negeri.

5) Bank Milik Campuran

Bank milik campuran adalah bank yang sahamnya dimiliki oleh pihak swasta Indonesia dan pihak asing, dimana saham terbesar dimiliki oleh WNI (Warga Negara Indonesia).

3. **Dilihat dari Segi Status**

Jenis Bank dilihat dari segi status antara lain :

1) Bank devisa

Bank yang dapat melakukan transaksi keluar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan, persyaratan untuk menjadi bank devisa ditentukan oleh Bank Indonesia.

2) Bank non devisa

Bank yang belum memiliki izin untuk melaksanakan transaksi sebagai bank devisa, sehingga tidak dapat melaksanakan transaksi seperti halnya bank devisa. Transaksi bank non devisa dilakukan masih dalam batas-batas Negara.

4. **Dilihat dari Segi Cara Menentukan Harga**

Bank dilihat dari segi cara menentukan harga dapat dibedakan menjadi dua yaitu :

1) Bank Konvensional

Mayoritas bank yang berkembang di Indonesia adalah bank yang berorientasi pada prinsip konvensional.

2) Bank Syariah

Bank berdasarkan prinsip syariah belum lama berkembang di Indonesia. Namun, di luar negeri terutama di Negara-negara Timur Tengah seperti Mesir atau di Pakistan bank yang berdasarkan prinsip syariah sudah berkembang pesat sejak lama.

2.1.4 Sumber Dana Bank

(Kasmir, 2014) berpendapat bahwa sumber dana bank berasal dari “usaha bank dalam menghimpun dana untuk membiayai operasinya”. Dimana didalam bukunya Kasmir menjabarkan sumber dana bank antara lain :

- 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 masyarakat yang menyimpan dananya di bank dalam bentuk simpanan giro, tabungan dan deposito.
- 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 sumber ini antara lain :
 - a. Dengan diberikan kredit dari Bank Indonesia untuk suatu bank yang mengalami likuiditas. Hal ini disebut dengan kredit likuiditas.

- b. Dengan diberikan pinjaman antar bank peserta kliring di dalam lembaga kliring atau disebut dengan *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 (SPBU) yang diterbitkan oleh pihak perbankan untuk diperjual belikan kepada perusahaan keuangan maupun non keuangan yang membelinya.
- e. Dengan menerbitkan Surat Berharga Pasar Uang (SPBU) yang diterbitkan oleh pihak perbankan untuk diperjual belikan kepada perusahaan keuangan maupun non keuangan jika ada yang berminat.

2.2 Penerapan

2.2.1 Pengertian Penerapan

Menurut (Kamus Besar Bahasa Indonesia), pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan. Menurut pendapat (Usman, 2002) bahwa penerapan (implementasi) adalah bermuara pada aktifitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

2.2.2 Unsur-unsur Penerapan

Adapun unsur-unsur penerapan menurut (Abdul Wahab, 2008) meliputi:

1. Adanya program yang dilaksanakan.

2. Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut.
3. Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut.

2.3 Service Excellent

2.3.1 Pengertian Service Excellent

Pelayanan prima (*service excellent*) menurut (Maddy, 2009) 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/masyarakat.

Pendapat lain juga menyatakan bahwa *service excellent* adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (Rahmayanty, 2013)

2.3.2 Tujuan Service Excellent

Terdapat beberapa tujuan *service excellent* menurut (Rahmayanty, 2013) antara lain :

1. Memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya.
Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.

2. Kemudian adanya pelayanan prima tetap menjaga dan merawat pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya.
3. Serta upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

2.4 Loan Service

2.4.1 Pengertian Loan Service

Dikutip dari (Puteri, 2018) *loan service* adalah petugas bank yang melayani nasabah dalam proses pengajuan kredit sampai dengan realisasi dalam bidang perbankan. *Loan service* berhubungan langsung dengan masyarakat, oleh karena itu *loan service* mempunyai peran untuk menarik nasabah dengan memberikan pelayanan prima agar nasabah merasa puas dengan pelayanan bank tersebut. *Loan service* mempunyai peran penting dalam kegiatan operasi bank pada bagian kredit.

2.4.2 Peranan Loan Service

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

1. Menyambut nasabah yang datang.
2. Menanyakan maksud dan tujuan nasabah yang datang.
3. Memberikan pelayanan kepada nasabah.
4. Menerima permohonan kredit nasabah.
5. Menganalisa permohonan kredit nasabah.
6. Melakukan realisasi kredit.
7. Mengawasi portofolio kredit.

8. Memelihara dan menyimpan dokumen nasabah.

2.5 KPR

2.5.1 Pengertian KPR

Dikutip dari website (Otoritas Jasa Keuangan, 2017) Kredit Pemilikan Rumah (KPR) adalah kredit konsumsi untuk kepemilikan rumah tapak atau rumah susun atau apartemen (tidak termasuk rumah kantor dan rumah took) dengan agunan berupa rumah tinggal yang diberikan bank kepada debitur perorangan dengan jumlah maksimum pinjaman yang ditetapkan berdasarkan nilai agunan.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa KPR adalah kredit yang diberikan oleh bank kepada masyarakat yang ingin memiliki hunian tempat tinggal dengan cara mengangsur atau kredit. KPR memiliki jangka waktu yang panjang, dan jaminannya yaitu tanah dan bangunan itu sendiri.

2.5.2 Jenis-jenis KPR

Dikutip dari website (PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk) Jenis-jenis KPR yang ada di Bank BTN antara lain :

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 siap huni (ready stock) atau belum jadi (indent), maupun take over kredit dari Bank lain.

- **Keunggulan :**

1. Suku bunga kompetitif
2. Proses cepat dan mudah

3. Jangka waktu dan cicilan fleksibel sampai 25 tahun
4. Bekerja sama dengan jaringan developer yang luas di seluruh wilayah Indonesia
5. Proses fixed sampai dengan lima tahun
6. Adanya perlindungan asuransi jiwa, asuransi kebakaran dan gempa bumi.

- **Jenis Properti KPR Platinum :**

1. Rumah
2. Apartemen
3. Ruko
4. *Office Space*

- **Syarat dan Ketentuan KPR Platinum :**

1. Telah berumur 21 tahun atau telah menikah
2. WNI dan bertempat tinggal di Indonesia
3. Memiliki status karyawan tetap/wiraswasta/professional
4. Lama bekerja karyawan minimal satu tahun, lama usaha/profesi minimal satu tahun
5. Pembayaran angsuran secara auto debet dari rekening pemohon yang bersangkutan
6. Bersedia menandatangani perjanjian kredit dan APHT (Akta Pembebanan Hak Tanggungan)

- **Dokumen Pengajuan KPR Platinum**

1. Form aplikasi kredit.

2. Fotokopi KTP, Kartu Keluarga, Surat nikah/cerah.
3. Pas foto terbaru pemohon/pasangan.
4. Fotokopi slip gaji terakhir (Karyawan).
5. Fotokopi SK pengangkatan pegawai tetap (Karyawan).
6. Fotokopi tabungan/ giro di bank BTN/bank lain.
7. Fotokopi NPWP untuk pemohon kredit > Rp 100.000.000
8. Fotokopi SPT PPh Pasal 21 untuk kredit > Rp 50.000.000 s/d Rp 100.000.000
9. Fotokopi akta pendirian perusahaan berikut perubahannya, SIUP, TDP, SITU (Wiraswasta)
10. Fotokopi izin-izin praktek.
11. Fotokopi SHM/SHGB/ dan IMB.

2. KPR BTN Subsidi

KPR BTN Subsidi adalah Program untuk pemilikan rumah dari Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia yang ditujukan bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dengan suku bunga rendah dan cicilan ringan untuk pembelian rumah sejahtera tapak dan rumah sejahtera susun. (PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk)

• Keunggulan :

1. Uang muka ringan mulai dari satu persen.
2. Suku bunga lima persen tetap.
3. Jangka waktu dan hingga dua puluh tahun.

4. Subsidi bantuan uang muka sebesar Rp. 4.000.000 (khusus rumah tapak)
 5. Bebas premi asuransi dan PPN.
 6. Jaringan kerjasama yang luas dengan developer seluruh Indonesia.
 7. Proses cepat dan mudah.
- **Syarat dan Ketentuan KPR Subsidi :**
 1. Telah berumur 21 tahun atau telah menikah
 2. WNI dan bertempat tinggal di Indonesia
 3. Usia pemohon tidak melebihi 65 tahun saat kredit jatuh tempo.
Khusus peserta ASABRI yang mendapatkan rekomendasi dari YKPP, usia pemohon tidak lebih dari delapan puluh tahun saat jatuh tempo.
 4. Pemohon maupun pasangan (suami/istri) tidak memiliki rumah dan belum pernah menerima subsidi pemerintah untuk mendapatkan rumah. Dikecualikan dua kali untuk PNS/POLRI/TNI yang pindah tugas.
 5. Gaji penghasilan pokok tidak lebih dari Rp 4.000.000 untuk rumah sejahtera tapak, dan Rp 7.000.000 untuk rumah sejahtera susun.
 6. Memiliki e-KTP dan terdaftar di Dukcapil.
 7. Memiliki NPWP dan dan SPT Tahunan PPh orang pribadi sesuai perundang-undangan yang berlaku.

8. Pengembang wajib terdaftar pada Kementerian PUPR.
9. Spesifikasi rumah sesuai dengan peraturan pemerintah.

• **Dokumen Pengajuan KPR Subsidi**

1. Form aplikasi kredit.
2. Fotokopi KTP, Kartu Keluarga, Surat nikah/cerah.
3. Pas foto terbaru pemohon/pasangan.
4. Fotokopi slip gaji terakhir (Karyawan).
5. Fotokopi SK pengangkatan pegawai tetap (Karyawan).
6. Fotokopi tabungan/giro di bank BTN/bank lain.
7. Fotokopi NPWP.
8. Fotokopi akta pendirian perusahaan berikut perubahannya, SIUP, TDP, SITU (Wiraswasta)
9. Surat pernyataan belum memiliki rumah dari pemohon dan pasangan.
10. Surat pernyataan belum pernah menerima subsidi rumah dari pemerintah yang dibuat oleh pemohon dan pasangan.