

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Bank syariah

1. Pengertian Bank dan bank syariah

Bank berasal dari kata itali *Banco* yang artinya bangku. Bangku inilah yang dipergunakan oleh bankir untuk melayani kegiatan operasionalnya kepada para nasabah. Istilah bangku secara resmi dan populer menjadi *Bank*. Bank termasuk perusahaan industri jasa karena produknya hanya memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat.

Berikut merupakan beberapa pengertian bank menurut para ahli:

a. Undang-undang Republik Indonesia No. 7 tahun 1992 tentang perbankan yang telah diubah dengan undang-undang No. 10 tahun 1998. Bank adalah badan usaha yang menghimpn dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

b. Prof. G.M. Verryn Stuart

Bank adalah badan usaha yang wujudnya memuaskan keperluan orang lain, dengan memberikan kredit berupa uang yang diterimanya dari orang lain sekalipun dengan

jalan mengeluarkan uang baru kertas atau logam. Dalam hal ini bank berarti sebagai pelaku operasi aktif dan pasif yaitu dengan mengumpulkan dana dari masyarakat yang kelebihan dana (*Surplus*) dan menyalurkannya kepada masyarakat yang kekurangan dana (*Devisit*).

c. Dr. B.N. Ajuha

Bank menyalurkan modal dari mereka yang tidak dapat menggunakan secara menguntungkan kepada mereka yang dapat membuatnya lebih produktif untuk keuntungan masyarakat. Dalam hal ini bank sebagai penyalur untuk berinvestasi tabungan secara aman dengan tingkat bunga yang menarik.

d. Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan

Berdasarkan fungsinya bank mempunyai beberapa definisi:

1. Bank adalah lembaga keuangan, berarti bank adalah badan usaha yang kekayaannya terutama dalam bentuk aset keuangan (*financial asset*) serta bermotifkan profit dan juga sosial, jadi bukan hanya mencari keuntungan semata.
2. Bank adalah pencipta uang, maksudnya bahwa bank menciptakan uang giral dan mengedarkan uang kartal. Menciptakan dan mengedarkan uang kartal merupakan otoritas tunggal dari bank sentral, sedangkan uang giral dapat diciptakan oleh bank umum.

3. Bank adalah pengumpul dana dan penyalur kredit, yang berarti bahwa bank dalam operasinya mengumpulkan dana dari masyarakat yang kelebihan dana dan menyalurkannya kepada masyarakat yang kekurangan dana.
4. Bank selaku pelaksana lalu lintas pembayaran, berarti bahwa bank menjadi pelaksana penyelesaian pembayaran transaksi komersial atau finansial dari pembayar ke penerima.
5. Bank selalu stabilisator moneter, berarti bahwa bank mempunyai kewajiban ikut serta menstabilkan nilai tukar uang, nilai kurs, atau harga barang-barang relatif stabil atau tetap, baik secara langsung atau melalui mekanisme Giro Wajib Minimum (GWM) Bank, Operasi Pasar Terbuka, ataupun kebijakan diskonto.
6. Bank sebagai dinamisator perekonomian maksudnya bahwa bank merupakan pusat perekonomian, sumber dana, pelaksana lalu lintas pembayaran, memproduktifkan tabungan, dan pendorong kemajuan perdagangan nasional dan internasional.¹

¹ Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), hlm. 1-2

Menurut ensiklopedia islam, bank islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoprasiaannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariat islam.²

2. Prinsip, Fungsi dan Tujuan Perbankan di Indonesia

Dalam menjalankan aktivitasnya bank syariah menganut beberapa prinsip-prinsip seperti prinsip keadilan, kesederajatan dan prinsip ketentraman. Dengan sistem operasional yang berdasarkan *profit and loss-sharing system* bank islam memiliki kekuatan tersendiri yang berbeda dari sistem konvensional. Perbedaan ini tercermin jelas bahwa dalam sistem bagi hasil terkandung dimensi keadilan dan pemerataan

a. Prinsip keadilan

Lain halnya dengan bank-bank konvensional yang menggunakan sistem bunga yang memandang dan memberlakukan bahwa kekayaan yang dimiliki peminjam menjadi jaminan atas pinjamannya. Dan apabila terjadi kerugian atas proyek yang didanai, maka kekayaan peminjam modal akan disita menjadi hak pemilik modal (bank). Sedangkan dalam bank islam kelayakan usaha atau proyek yang akan didanai akan menjadi jaminannya, sehingga keuntungan dan

² Warkum Sumitro, *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait (BMUI & Takaful) di Indonesia*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada), 1996, hlm. 5

kerugian ditanggung bersama. Prinsip ini diterapkan melalui beberapa instrumen diantaranya adalah instrumen zakat, bagi hasil dan kesamaan kesempatan dalam memperoleh pembiayaan.

b. Prinsip kesederajatan

Bank syariah menempatkan nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana, maupun bank pada kedudukan yang sama atau sederajat. Hal ini tercermin dalam hak, kewajiban, risiko dan keuntungan yang berimbang antara nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana maupun bank. Dengan sistem bagi hasil yang diterapkannya, bank syariah yang mensyaratkan adanya kemitraan *sharing the profit and the risk* secara bersama-sama.

c. Prinsip ketentraman

Sebagai lembaga ekonomi, tujuan pendirian bank syariah adalah untuk menciptakan keseimbangan sosial ekonomi (material dan spiritual) masyarakat agar mencapai *falah* (ketentraman, kesejahteraan atau kebahagiaan), oleh karena itu, produk-produk bank syariah harus mencerminkan *world view* islam atau sesuai dengan prinsip dan kaidah muamalah islam.³

³ Muhammad, *Lembaga Ekonomi Syari'ah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), hlm. 12-19

Dalam paradigma akuntansi islam, bank syariah memiliki fungsi sebagai berikut:

a. Manajemen investasi

Bank-bank islam dapat melaksanakan fungsi ini berdasarkan kontrak *Mudharabah* atau kontrak perwakilan

b. Investasi

Fungsi ini meliputi *murabahah*, *mudharabah*, *musyarakah*, *bai' as salam*, *ishtishna'*, *ijarah*, dan lain-lain.

c. Jasa layanan keuangan

Bank islam juga menawarkan jasa layanan keuangan seperti garansi, tranfer kawat, L/C, dan sebagainya.

d. Jasa sosial

Konsep perbankan islam mengharuskan bank islam melaksanakan jasa sosial, bisa melalui dana *qardh* (pinjaman kebajikan), zakat atau dana sosial yang sesuai dengan ajaran islam. Konsep ini juga mengharuskan bank islam memainkan peran dalam pembangunan sumberdaya insani dan menyumbang dana bagi pemeliharaan serta pengembangan lingkungan hidup.⁴

Tujuan Bank Syariah adalah

a. Mengarahkan kegiatan ekonomi umat untuk bermuamalah secara islam, agar terhindar dari praktek-praktek riba atau

⁴ Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012, hlm. 53-54

jenis-jenis usaha atau perdagangan lain yang mengandung unsur *gharar* (tipuan)

- b. Untuk meningkatkan kualitas hidup umat
- c. Untuk meningkatkan kualitas hidup umat. Yaitu dengan jalan membuka peluang usaha yang lebih besar terutama kepada kelompok miskin yang diarahkan kepada kegiatan usaha produktif
- d. Membantu menanggulangi (mengentaskan) masalah kemiskinan, berupa pembinaan nasabah yang lebih menonjol sifat kebersamaan dari siklus usaha yang lengkap
- e. Untuk menjaga kesetabilan ekonomi (moneter pemerintah)
- f. Untuk menyelamatkan ketergantungan umat islam terhadap bank non islam (konvensional)⁵

B. Pelayanan Prima (*Service Excellence*)

1. Arti penting manajemen pelayan prima

a. Pelayanan prima memiliki makna ekonomi

Mempertahankan pelanggan lebih mudah dibandingkan mencari pelanggan yang baru karena mencari pelanggan yang baru ternyata lebih sulit dilakukan. Dengan membina hubungan dan mempertahankan pelanggan yang sudah lama dengan memberikan pelayanan yang sangat baik dan konsisten, apabila mereka merasa puas dengan pelayanan yang kita berikan ada kemungkinan nasabah akan menunjukan

⁵ Sumar'in, *Konsep...*, hlm. 53

loyalitas dengan memberi tahu dan memberikan informasi kepada orang lain atau teman dekatnya dan tingkat kepercayaan melalui testimoni (ucapan seseorang) lebih tinggi dan efektif selain biaya yang dikeluarkan lebih rendah.

b. Pelayanan adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan

Tanpa pelanggan, sebuah perusahaan tidak punya apa-apa, oleh sebab itu perusahaan sangat bergantung pada pelanggan dan pelangganlah kita bekerja, karena pelanggan merupakan sumber uang dan pekerjaan.

c. Persaingan yang semakin tajam

Semakin ketatnya kompetisi serta rendahnya atau turunnya pangsa pasar dikarenakan semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dan dalam pernyataan misinya, iklan maupun *Public Relation release*. Oleh karena itu, semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing.

d. Pemahaman yang semakin baik terhadap pelanggan

Dalam era kompetisi bisnis yang ketat seperti sekarang, kepuasan pelanggan merupakan hal yang utama, pelanggan diibaratkan seorang raja yang harus dilayani namun hal ini bukan berarti menyerahkan segalanya kepada pelanggan. Usaha memuaskan kebutuhan pelanggan harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat *win-win situation* yaitu dimana keadaan kedua belah pihak merasa menang dan tidak ada yang dirugikan.⁶

2. Pengertian pelayanan prima

Pelayanan prima yang merupakan terjemahan dari *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut demikian karena sesuai dengan standart pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan. Instansi pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan. Pelayanan dapat disebut baik atau terbaik, manakala pelayanan tersebut mampu memuaskan nasabah atau pihak yang dilayani. Jadi, dalam hal ini dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut merupakan pelayanan prima apabila sudah sesuai dengan

⁶ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm. 3-6

keinginan nasabah. Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu:

- a. *Core service* adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utamanya
- b. *Facilitating service* adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan yang merupakan pelayanan tambahan yang bersifat wajib, sementara pelayanan tambahan tersebut berupa adanya bagi hasil yang diberikan kepada nasabah penabung.
- c. *Supporting service* merupakan pelayanan tambahan atau pendukung untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaingnya.

Dalam proses pelayanan ada tiga hal yang penting yang harus diperhatikan yaitu:

- a. Penyedia layanan

Penyedia layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyedia dan penyerahan barang atau jasa. Akan tetapi dalam praktiknya penyedia layanan merupakan pihak yang mampu memberikan nilai tambah yang nyata kepada konsumen baik dalam bentuk barang maupun jasa.

b. Penerima layanan

Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau pelanggan yang menerima layanan dari para penyedia layanan atau biasa diartikan dengan pihak yang menerima suatu nilai tambah nyata dari penyedia layanan dan biasa disebut dengan konsumen atau nasabah.

c. Jenis dan bentuk layanan

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri dari berbagai macam, antara lain berupa layanan yang berkaitan dengan:

1. Pemberian jasa-jasa saja
2. Layanan yang berkaitan dengan penyedia dan distribusi barang-barang saja
3. Layanan yang berkaitan dengan keduanya.

Pelayanan prima dapat diartikan sebagai kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan yang mewujudkan kepuasannya, agar mereka setia kepada perusahaan (bank). Berhasil atau tidaknya program pelayanan prima tergantung pada penyesuaian kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggungjawab dalam pelaksanaannya. Sedangkan tujuan dari pelayanan prima itu sendiri adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi

dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan yang akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan perusahaan kepada masyarakat sebagai pelanggan dan acuan untuk mengembangkan standart pelayanan.⁷

3. Dasar-dasar pelayanan

... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ
وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

“...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.” (QS. Al-Maidah: 2)⁸

Melalui ayat diatas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling tolong menolong dalam hal mengerjakan kebajikan dan takwa dan Allah melarang untuk berbuat sebaliknya. jika melanggar atau tidak mengikuti perintah-Nya, maka hukuman atau ganjaran yang diberikan kepadanya, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. Jadi, interaksi dengan siapapun,

⁷ M. Nur Rianto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: ALFABETA, 2012), hlm. 211

⁸ Al-Qur'an Al-karim dan Terjemahan Bahasa Indonesia (ayat pojok), (Kudus: Menara Kudus)

kapanpun dan dimanapun diperbolehkan selama tidak melanggar batasan.

4. Konsep pelayanan prima

Berikut merupakan faktor pelayanan prima yaitu sebagai berikut:

a. *Ability* (kemampuan)

Yaitu seluruh pegawai bank syariah harus memahami seluk beluk bank syariah tersebut, menguasai semua produk, melakukan komunikasi yang efektif, mengembangkan motifasi, dan menggunakan sarana *publik relation* sebagai instrumen dalam membina hubungan kedalam dan keluar perusahaan.

b. *Attitude* (sikap)

Yaitu perilaku yang harus ditonjolkan oleh pegawai ketika menghadapi pelanggan atau nasabah.

c. *Appearance* (penampilan)

Penampilan merupakan hal yang penting bagi seorang pegawai bank agar mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas perusahaan oleh nasabah.

d. *Attention* (perhatian)

Seorang karyawan atau pegawai bank harus mampu memberikan kepedulian penuh terhadap nasabah baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan nasabah maupun pemahaman atas kritik dan sarannya.

e. *Action* (tindakan)

Harus mampu memberikan berbagai kegiatan yang nyata yang harus diberikan dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah.

f. *Accountability* (pertanggungjawaban)

Suatu sikap keberpihakan kepada nasabah sebagai wujud kepedulian untuk menghindarka atau meminimalkan kerugian atau ketidak puasan nasabah.

Berikut merupakan konsep diri dalam memberikan pelayanan dan menjalin hubungan dengan nasabah:

a. Sikap mental positif, meliputi beberapa hal sebagai berikut:

- 1) Keinginan untuk maju
- 2) Belajar dari orang lain
- 3) Terbuka, menerima ide-ide baru
- 4) Kritis, aktif bertanya dan diskusi
- 5) Partisipasi dalam kegiatan
- 6) Komitmen mau mencoba sampai sukses
- 7) Cermat, mencatat hal-hal penting

b. Berorientasi kepada kepuasan nasabah

c. Penghayatan terhadap waktu⁹

⁹ M. Nur Rianto, *Dasar-dasar ...*, hlm. 215

5. Tujuan pelayanan prima
 - a. Mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *Customer Loyalty*.
 - b. Dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya.
 - c. Tetap menjaga dan merawat (maintenance) agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya.
 - d. Upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.¹⁰
6. Etika Pelayanan

Ethics yang berasal dari bahasa Yunani yaitu “*ethos*” yang berarti karakter atau kebiasaan atau adat istiadat. Menurut Prof. Robert C. Solomon dalam bukunya M. Nur Rianto Al Arif, S.E, M.Si. (2012: 208) *ethics* adalah karakter atau sikap atau kebiasaan seseorang atau kelompok.

Etika adalah ilmu yang mempelajari tentang baik buruknya kebiasaan yang dianut oleh masyarakat. Sedangkan etiket merupakan ketentuan yang mengatur tindak dan gerak manusia dalam pergaulan di masyarakat, seperti penampilan, cara berbicara, cara berpakaian, sopan santun dan lain-lain.

¹⁰ Nina Rahmayanty, *Manajemen ...*, hlm. 8-13

Dalam dunia perbankan, sebuah bank wajib mempunyai dan menerapkan kode etik bank tersebut agar nasabah tidak merasa dirugikan. Etika perbankan bagaimana efektifitas pemasaran kebijakan secara benar, adil, dan berpegang teguh kepada nilai-nilai dalam berbisnis. Sedangkan etika pelayanan adalah perilaku petugas bank terutama petugas pelayanan (*customer service*) dalam memenuhi apa yang diinginkan atau diharapkan oleh konsumen atau nasabah. Etika pelayanan bertitik tolak pada perilaku petugas bank dalam berbagai lini dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan memperhatikan mana yang baik dan mana yang buruk, mana yang benar dan mana yang salah.

Beberapa karakter yang harus dimiliki oleh petugas bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, diantaranya adalah:

- a. Tidak melakukan perbuatan tercela
- b. Memegang teguh amanah
- c. Menjaga nama baik bank dan nasabah
- d. Sabar tapi tegas dalam menghadapi permasalahan
- e. Memiliki integritas
- f. *Manners* artinya tidak egois, disiplin dan tidak kasar

Berikut merupakan alasan mengapa etika penting dalam praktik bisnis perusahaan terutama dalam dunia perbankan:

- a. Menanamkan kepercayaan dan citra bank
- b. Menghindari terjadinya bahaya *rush* dan kejahatan kerah putih (*white collar crime*) yang sering melibatkan orang dalam baik pejabat bank maupun karyawan

Adapun ciri-ciri pelayanan perbankan yang prima adalah:

- a. Memiliki personil yang profesional dan bermoral

Semua petugas bank tanpa terkecuali diharuskan mempunyai atau memiliki kemampuan ketrampilan tentang aspek-aspek bisnis perbankan. Khususnya *customer service* mampu menguasai manfaat produk, mampu memahami nasabah sehingga nasabah tertarik terhadap produk yang ditawarkan oleh bank, mampu memikat nasabah untuk memakai produk yang ditawarkan, cepat tanggap serta bersikap ramah dan sopan santun terhadap nasabah. Disamping karyawan harus memiliki sikap profesionalisme yang tinggi karyawan juga harus bermoral yang dalam artian beriman, jujur dan mampu mengetahui mana yang baik dan mana buruk.

- b. Memiliki sarana dan prasarana yang meyakinkan

Selain memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah, disamping faktor manusia adapun harus didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai

c. Responsive (tanggap)

Petugas bank harus tanggap dalam melayani nasabah yang mempunyai keluhan atau kesulitan dan cepat dalam melayani nasabah dalam waktu yang singkat.

d. *Komunikatif*

Memberikan penjelasan yang mudah dimengerti oleh nasabah dengan berbicara yang jelas, lugas, mudah dipahami dan menyenangkan nasabah.

e. Memiliki perilaku dan penampilan simpatik

Tidak mudah marah dan tidak suka berbicara yang kasar (petugas harus mempunyai tutur kata yang santun).

f. Memiliki penampilan dan bicara yang meyakinkan

Dengan ini nasabah juga bisa lebih yakin atau percaya terhadap bank tersebut karena identitas mereka yang telah melekat pada penampilan dan tutur kata yang disampaikan.¹¹

7. Kualitas pelayanan jasa bank

Adapun kriteria pokok kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

- a. Bentuk fisik (*tangible*) yaitu kemampuan bank dalam menunjukkan eksistensinya pada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik bank dan lingkungan sekitarnya. Bentuk bangunan, tata ruang dan

¹¹ M. Nur Rianto, *Dasar-dasar ...*, hlm. 208

desain interior gedung merupakan bentuk fisik yang dapat meyakinkan nasabah.

- b. Keandalan (*rehability*) yaitu kemampuan bank untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
- c. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu kemampuan bank untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik.
- d. Jaminan (*assurance*) yaitu kemampuan pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya nasabah kepada bank.
- e. Empaty (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah.

Berikut merupakan kiat-kiat pelayanan yang baik, yaitu:

- a. Semua transaksi dilakukan atau dilayani dengan cepat, cermat, tepat dan akurat.
- b. Selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah.
- c. Petugas bank harus mampu menguasai sistem dan prosedur pelayanan dengan sebaik-baiknya sehingga mampu melayani secara cepat.
- d. Tanggap dan mampu memberikan jawaban atau penjelasan atas keluhan atau keberatan nasabah sehingga mampu memberikan respon yang positif pada nasabah.

- e. Menciptakan hubungan baik antara pimpinan dan pegawai bank dengan nasabah terutama petugas *front liner* seperti *customer service*, *teller* dan satpam.
- f. Berlaku ramah, sopan dan selalu membantu nasabah
- g. Penataan lingkungan kantor yang memenuhi syarat (kebutuhan dan keinginan nasabah).
- h. Self control yaitu mengendalikan keramahan, rasa kejangkelan dan tidak terpancing kekasaran nasabah.
- i. Penampilan petugas bank yang menarik hati (simpatik) dan menyenangkan, jangan membuat nasabah menjadi kecewa.
- j. Tersedianya kelengkapan yang mengikuti perkembangan teknologi.

Adapun sifat nasabah secara umum adalah sebagai berikut:

- a. Nasabah dianggap sebagai raja
 - b. Meu dipenuhi keinginan dan kebutuhannya
 - c. Tidak mau di debat dan tidak mau disinggung
 - d. Nasabah mau diperhatikan
 - e. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank¹²
8. Upaya Meningkatkan Pelayanan

Dalam upaya meningkatkan pelayanan, TQS (*Total Quality Service*) menawarkan model yang disebut siklus

¹² M. Nur Rianto, *Dasar-dasar...*, hlm. 220

deming, yang terdiri atas empat komponen utama yang disingkat dengan PDCA (*Plan, Do, Check, Act*).

a. *Plan* (perencanaan)

- 1) Menentukan proses yang perlu diperbaiki berupa kegiatan yang terkait dengan misi organisasi dan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan
- 2) Menentukan perbaikan yang akan dilakukan terhadap proses yang dipilih
- 3) Kewajiban pimpinan organisasi untuk menentukan data dan informasi yang diperlukan supaya dapat menetapkan hipotesis yang paling relevan untuk melakukan perbaikan proses

b. *Do* (pelaksanaan)

- 1) Mengumpulkan informasi untuk menentukan keadaan yang nyata sekarang mengenai jalannya proses
- 2) Setelah informasi dikumpulkan, perubahan yang diinginkan dapat dilaksanakan
- 3) Mengumpulkan data lagi, guna mengetahui perubahan yang terjadi, apakah membawa perbaikan atau tidak

c. *Check* (evaluasi)

Dalam hal ini pimpinan harus dapat menafsirkan informasi yang terkumpul untuk mengetahui apakah

perubahan yang dilakukan membawa perbaikan atau tidak

- d. *Act* (tindak lanjut)
 - 1) Menetapkan alternatif perubahan yang dilaksanakan
 - 2) Apabila ada perubahan yang dilakukan berhasil terhadap perbaikan maka perlu disusun prosedur lainnya
 - 3) Agar perubahan dapat berjalan secara baik, perlu diadakan pelatihan atau penawaran
 - 4) Pimpinan perlu mengkaji apakah perubahan yang dilakukan mempunyai efek negatif terhadap bagian lain dalam organisasi
 - 5) Pelaksanaan perubahan perlu dipantau terus-menerus secara berkesinambungan¹³

C. Teller

1. Pengertian Teller

Teller adalah petugas yang bekerja di front line banking hall dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan atau penarikan baik berupa transaksi tunai atau non tunai dalam melakukan pembukuan kedalam sistem bank. Teller merupakan petugas bank yang bertanggung jawab

¹³ Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2017), hlm. 293-294

untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat.¹⁴

2. Fungsi Teller

Sebelum melakukan tugas-tugasnya dicabang, teller harus mengetahui fungsi, tanggung jawab, dan tugas yang diberikan atau dipercayakan kepadanya. Teller berfungsi memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai, pemindahbukuan atau penyetoran non tunai (rupiah dan valuta asing)¹⁵

3. Tugas, tanggungjawab dan wewenang Teller

Tugas pokok Teller adalah:

- a. Memproses atau melaksanakan transaksi tunai dan non tunai termasuk warkat-warkat sesuai batas wewenangnya
- b. Meyakini kebenaran dan keaslian uang tunai atau bank notes dan warkat berharga
- c. Meyakini kesesuaian jumlah fisik uang dengan warkat transaksi
- d. Melaksanakan pembukuan dan validasi dengan benar
- e. Menjamin kerahasiaan password milik sendiri dan tidak melakukan sharing password dengan pegawai lainnya

¹⁴ Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 3

¹⁵ Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan, *Mengelola...*, hlm. 5

- f. Menjaga keamanan, kebersihan dan ketertibah pemakaian terminal komputer
- g. Melaksanakan penukaran uang lusuh ke cabang koordinator/ pooling cash/ Bank Indonesia
- h. Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu spesimen tanda tangan nasabah
- i. Menjaga kerapihan dan kebersihan counter teller
- j. Menyediakan uang tunai pada ATM yang berada dibawah kelolaan outlet
- k. Melakukan verifikasi antara voucher dengan validasi dan laporan transaksi teller
- l. Meyakini keaslian dan keabsahan spesimen tanda tangan nasabah pada warkat bank dan form transaksi penarikan antar cabang
- m. Memeriksa identitas nasabah dengan benar
- n. Menjaga keamanan boks teller dan kewenangan memegang kunci boks
- o. Melakukan verifikasi dan menandatangani warkat transaksi
- p. Melaksanakan pengambilan dan pengantaran uang kecabang koordinator / *Pooling cash* atau nasabah¹⁶

¹⁶ Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan, *Mengelola ...*, hlm. 5-6

Tanggung jawab seorang Teller:

- a. Melayani nasabah yang ingin setor, ambil uang, transfer dll dengan teliti dan cepat
- b. Menjaga kerahasiaan bank dan nasabah
- c. Menjaga kebersihan dan kerapian ruang kerja
- d. Menjaga keamanan alat-alat identitas teller yaitu User-ID, Password, anak kunci cash box dan laci
- e. Patuh terhadap peraturan perusahaan

Wewenang teller:

- a. Menerima setoran baik tunai maupun non tunai dari nasabah untuk diproses sesuai permintaan nasabah
- b. Melakukan pembayaran atas transaksi yang dilakukan nasabah sesuai dengan prosedur dan kebijakan bank
- c. Memproses penukaran uang kecil dari nasabah
- d. Melakukan verifikasi terhadap nasabah dengan melakukan pengecekan pada dokumen dan atau formulir sesuai dengan kebijakan, sistem dan prosedur bank
- e. Jika terdapat data atau identitas yang mencurigakan melakukan tindakan *contingency* seperti rekomendasi pelaporan kepada PPATK, enhance due diligence dan

penolakan transaksi dilakukan apabila terdapat indikasi transaksi AML (Anti Money Laundering)¹⁷

4. Penampilan Seorang Teller

Sebagai seorang front line officer, penampilan seorang teller sangat penting karena teller langsung berhubungan dengan nasabah. Citra yang ditampilkan oleh teller mencerminkan citra diri perusahaan. Sehingga seorang teller bank harus mencerminkan seorang yang profesional karena bank adalah bisnis kepercayaan. Berikut merupakan penampilan seorang teller yang baik:

Pria

- a. Menggunakan seragam yang sesuai ketentuan bank (antara lain: kemeja lengan panjang, menggunakan dasi, name tag, bukan celana jeans, tidak kumal, tidak kusut dan tidak ada noda)
- b. Rambut pendek, tidak melebihi kerah baju dan tersisir rapi serta jika menggunakan cat rambut dengan warna hitam
- c. Jika berkumis dicukur rapi dan tidak boleh bercabang

¹⁷ Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan, *Mengelola ...*, hlm. 6-7

- d. Menggunakan sepatu formal berwarna hitam model pantopel
- e. Tidak tercium bau badan dan bau mulut
- f. Kuku terpelihara pendek dan bersih
- g. Asesoris berupa jam tangan dan maksimal satu cincin

Wanita

- a. Menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan bank (antara lain: rok, blouse dan blazer serta name tag)
- b. Rambut kering, tersisir rapi/ digulung/ dicepol dan jika dicat dengan warna hitam
- c. Rias wajah menggunakan bedak dan lipstik dengan warna tidak menyolok. Jika menggunakan jilbab, tanpa motif (polos) sesuai dengan warna blouse
- d. Menggunakan sepatu formal berwarna hitam model pantopel dengan hak minimal 3 cm dan maksimal 7 cm
- e. Tidak tercium bau badan mulut
- f. Kuku terpelihara, pendek dan bersih. Jika memakai kuteks dengan warna soft
- g. Tidak boleh memakai lebih 1 asesoris dalam astu titik dan maksimal 7 titik (telinga 2 titik, leher/dada 1 titik, jari tangan 2 titik untuk jari kanan dan jari kiri,

pergelangan tangan 2 titik, untuk kanan dan kiri yang salah satunya jam tangan)¹⁸

5. Prosedur Operasional Internal Bank

Didalam transaksi internal bank syariah terdapat aktivitas-aktivitas transaksi, yang berkaitan dengan siklus dana dari masyarakat kepada bank atau dari bank kepada masyarakat.

a. Prosedur Penerimaan Tunai

Untuk setoran rekening, deposito, transfer, angsuran pembiayaan, setoran dari bagian lain, TX dari Teller lain/HTL. Berikut merupakan langkah-langkahnya:

- 1) Terima slip setoran/aplikasi dan uang tunai dari nasabah
- 2) Periksa kebenaran pengisian setoran/aplikasi antara lain:
 - a) Nomor rekening dan name pemegang rekening
 - b) Tanggal transaksi
 - c) Pengirim serta penerima transfer
 - d) Jumlah setoran dalam angka maupun huruf
 - e) Tanda tangan penyetor
 - f) Biaya transfer (bila ada)

¹⁸ Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan, *Mengelola ...*, hlm. 10-11

- 3) Hitung jumlah uang yang disetor (minimal dua kali)
- 4) Cocokkan jumlah uang yang tercatat dalam slip setoran/aplikasi dengan jumlah uang yang disetor. Beritahukan nasabah dengan segera apabila terdapat perbedaan antara keduanya
- 5) Jika sudah sesuai maka simpan uang dalam cash box
- 6) Slip setoran/aplikasi divalidasi
- 7) Tulis perincian uang diterima dibalik slip setoran/aplikasi
- 8) Distribusikan slip
 - a) Slip setoran ke rekening nasabah terdiri dari 3 lembar
 - 3/1 media pembukuan
 - 3/2 bukti teller (copy teller)
 - 3/3 nasabah
 - b) Aplikasi depositi (3 lembar)
 - 3/1 media pembuatan deposito
 - 3/2 bukti teller (copy teller)
 - 3/3 nasabah
 - c) Aplikasi transfer (5 lembar)
 - 5/1 media pembuatan transfer
 - 5/2 bukti nasabah

5/3 tiket debit

5/4 tiker kredit

5/5 bukti teller (coppo teller)

d) Bukukan transaksi dengan menjurnal

Debet kas teller

Kredit rekening/RAB Deposito/transfer¹⁹

b. Prosedur Pembiayaan Tunai

Merupakan pengambilan dana nasabah dari pendebitan rekening pencairan deposito jatuh tempo, bagi hasil deposito, transfer masuk. Berikut merupakan langkah-langkahnya:

- 1) Terima slip penarikan, house ceque, bukti transfer
- 2) Periksa kelengkapan dan kebenaran pengisiannya antara lain:
 - a) Nama pemegang rekening
 - b) Nomor rekening
 - c) Tanggal penarikan (bila cek tanggal belum kadaluarsa)
 - d) Tanda tangan pemegang rekening
 - e) Umlah penarikan dalam angka dan huruf
- 3) House ceque: isi dibalik cek untuk sipenarik sesuai bukti diri dan tanda tangan satu kali

¹⁹ Muhammad, *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah*, (Yogyakarta: UIIPress, 2008), hlm. 75-76

- 4) Tanda tangan slip penarikan, cek dicocokkan dengan buku tabungan atau specimen tanda tangan
 - 5) Bila semua sudah benar lihat saldo nasabah
 - 6) Tuliskan rincian uang pada slip penarikan
 - 7) Bubuhkan paraf
 - 8) Slip penarikan/cek divalidasi
 - 9) Siapkan uang dan bayarkan kepada nasabah
 - 10) Mintakan tanda tangan nasabah sebagai bukti telah menerima uang dari bank
 - 11) Bukukan transaksi dengan menjurnal
 Debet: Rekening nasabah/RAB Deposito/RAB
 Transfer/Kliring
 Kredit: Kas Teller²⁰
- c. Prosedur Setoran Warkat Kliring
- Langkah-langkah:
- 1) Teller menerima slip setoran nasabah dengan warkat bank lain/warkat kliring
 - 2) Periksa kelengkapan pengisian slip antara lain: tanggal, nomor rekening, nama nasabah, tanda tangan penyeter, nomor warkat jumlah angka dan huruf

²⁰ Muhammad, *Sistem ...*, hlm. 76-77

- 3) Semua lengkap, validasi slip setoran dan sebaliknya warkat kliring
 - 4) Distribusi slip:
 - 3/1 dan warkat kliring ke bagian kliring untuk dikliringkan
 - 3/2 bukti teller
 - 3/3 nasabah
 - 5) Bagian teller tidak menjurnal transaksi, hanya mendistribusikan slip setoran dan warkat kliring pada bagian kliring untuk dikliringkan²¹
- d. Prosedur warkat bank sendiri
- Langkah-langkah:
- 1) Periksa kelengkapan pengisian slip setoran antara lain: tanggal, nomor rekening, nama nasabah, tanda tangan penyetor, nomor warkat jumlah angka dan huruf
 - 2) Periksa warkat-warkat, disinari ultraviolet, cocokan tanda tangan dengan *specimen*
 - 3) Lihat saldo rekening pemilik warkat, kalau cukup bukukan
- Jurnal debit: rekening nasabah (penarik)
Kredit: rekening nasabah (penyetor)²²

²¹ Muhammad, *Sistem ...*, hlm. 77

²² Muhammad, *Sistem ...*, hlm. 77

e. Prosedur setoran warkat inkaso

Langkah-langkah:

- 1) Teller menerima slip inkaso dan warkat yang akan diinkasokan
- 2) Periksa pengisian slip inkaso antara lain: nomor rekening, nama nasabah, tanggal setoran warkat inkaso, nomor warkat, bank yang dituju dan kota serta tanda penyetor
- 3) Semua lengkap validasi slip inkaso sebanyak 3 lembar dan sebalik warkat yang akan diinkasokan serta bubuhkan stempel inkaso
- 4) Distribusikan inkaso 3 lembar
3/1 dan 3/2 dan warkat untuk bagian inkaso
3/3 nasabah
- 5) Bagian teller tidak membukukan/menjurnal transaksi inkaso, hanya mendistribusikan slip dan warkat pada bagian inkaso²³

f. Prosedur Transfer

Penerimaan permohonan pengiriman uang

- 1) Nasabah mengisi aplikasi transfer
- 2) Bagian teller memeriksa kelengkapan pengisian, yang meliputi:
 - a) Memeriksa kebenaran tanggal formulir

²³ Muhammad, *Sistem ...*, hlm. 78

- b) Menghitung apakah jumlah nominalnyasudah sesuai dengan jumlah yang tertera pada formulir setelah ditambah dengan biaya transfer (bila transfer dilakukan secara tunai)
 - c) Memeriksa nama, nomor rekening dan bank/alamat yang tertuju
- 3) Bila dananya didebit dari rekening, maka teller harus memeriksa kecocokan tanda tangan antara yang tertera pada formulir dengan yang tertera di specimen contoh tanda tangan, selanjutnya dengan bagian giro tentang saldo rekening dan cantumkan nama petugas giro yang menyatakan saldo cukup dibalik aplikasi transfer. Apabila dana yang didebit melebihi limit tertentu, maka harus dimintakan persetujuan *account officer* dan kemudian membubuhkan parafnya pada aplikasi transfer tersebut
- 4) Bila tahap diatas sudah terpenuhi selanjutnya teller mencantumkan “stamp teller” pada formulir aplikasi transfer di setiap lembarnya
- 5) Bagian teller kemudian melakukan penjurnalan²⁴
- g. Prosedur kliring
- Langkah-langkah:

²⁴ Muhammad, *Sistem ...*, hlm. 78

- 1) Nasabah menyetorkan warkat yang akan dipinggirkan di loket teller dengan melampirkan aplikasi setoran yang telah diisi lengkap oleh nasabah
- 2) Teller akan menerima warkat dan slip setoran serta memeriksa:
 - a) Tanggal cek/bilyet giro
 - b) Apakah bilyet giro atas nama nasabah penyetor
- 3) Serahkan warkat kliring dan slip setoran kepada petugas kliring
- 4) Jika teller menerima surat perintah transfer/aplikasi transfer dari nasabah ke bank lain, maka teller akan memeriksa:
 - a) Tanggal pada aplikasi transfer
 - b) Apakah sudah benar bank yang dituju
 - c) Apakah nomor rekening dan nama penerima sudah ditulis dengan lengkap
 - d) Apakah jumlah nominal angka sudah sesuai dengan terbilang
 - e) Jika alamat yang dituju, apakah sudah jelas alamatnya
- 5) Serahkan aplikasi transfer ke bagian kliring (lembar debet dan kredit tetap berada di teller)

- 6) Selanjutnya akan diproses bagian oleh kliringman (petugas kliring)²⁵
- h. Prosedur deposito
- 1) Terima aplikasi dan uang dari deposan
 - 2) Periksa kelengkapan pengisian aplikasi
 - 3) Hitung yang diterima dan cocokan dengan nominal yang tertera pada aplikasi
 - 4) Bubuhkan stamp teller pada lembar aplikasi
 - 5) Serahkan:
 - a) Copy aplikasi nasabah kepada deposan dan dipersilahkan untuk menunggu
 - b) Asli aplikasi/kontrak deposito kepada bagian deposito
 - c) Selanjutnya akan diproses oleh bagian yang deposito²⁶

²⁵ Muhammad, *Sistem ...*, hlm. 81-82

²⁶ Muhammad, *Sistem ...*, hlm. 85