

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian Bank

Mendengar kata bank tentu sudah tidak asing lagi, terutama bagi mereka yang bertempat tinggal di kota dan di pedesaan, kata bank bukanlah kata yang sama aneh dan asing. Ketika berbicara tentang kata bank, semua orang selalu mengasosiasikan uang, sehingga bank selalu diasumsikan berhubungan terhadap uang. Ini tidak salah, karena bank adalah lembaga keuangan atau perusahaan yang bergerak di bidang keuangan, sebagai lembaga perbankan menawarkan berbagai layanan keuangan.

Menurut Kasmir (2014 : 12) “Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat serta memberikan jasa lainnya”. Menurut 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 menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa bank merupakan suatu badan usaha atau lembaga yang memiliki kewenangan untuk menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada

masyarakat dalam bentuk kredit ataupun yang lainnya, guna meningkatkan taraf-taraf hidup masyarakat luas. Selain itu juga memiliki kewenangan untuk menciptakan uang berupa uang giral yang merupakan tugas dari bank umum, dan mengedarkan uang kartal, yang merupakan otoritas tunggal Bank Indonesia.

2.1.1.1 Fungsi Bank

Fungsi bank menurut Undang-Undang RI nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan Undang-Undang RI nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan (1998) adalah sebagai penghimpun dana dan penyalur dana masyarakat. Adapun beberapa fungsi pokok adalah sebagai berikut :

1. Sebagai lembaga yang menghimpun dana masyarakat yang menganggur atau lebih. Artinya bank menerima dana dari masyarakat dalam bentuk giro, tabungan atau deposito.
2. Selain itu bank juga memberikan jasa-jasa lain sesuai dengan perkembangan kebudayaan nasional.
3. Menyediakan mekanisme untuk perdagangan lebih efisien dalam kegiatan ekonomi.
4. Sebagai lembaga yang menyalurkan dana ke masyarakat yang kekurangan dana dalam bentuk kredit.
5. Menyediakan jasa-jasa pengolahan dana dan perwalian amanat kepada individu atau perusahaan.
6. Menyediakan fasilitas untuk perdagangan internasional.
7. Memberikan pelayanan penyimpanan untuk barang-barang berharga.

8. Menawarkan jasa-jasa keuangan lainnya seperti kartu kredit, cek perjalanan, ATM dan transfer dana.
9. Sebagai alat dalam menjaga dan memelihara stabilitas moneter yaitu dengan mengendalikan besar kecilnya jumlah uang yang beredar.
10. Menawarkan jasa keuangan lainnya seperti kartu kredit, cek perjalanan, ATM dan transfer dana.

Menurut Hermawan (2014 : 4) Fungsi-fungsi Bank yang harus dilakukan bank dapat digolongkan atas :

1. Menghimpun dana dari Tabungan masyarakat

Bank memberikan jasa yang sangat penting bagi kelancaran perekonomian dengan memberikan fasilitas untuk menghimpun tabungan masyarakat untuk tujuan ekonomi dari sosial.

2. Memeberikan Pinjaman (Kredit)

Dalam memberikan kredit, bank umum memberikan pelayanan sosial yang besar, karena melalui kegiatannya produksi dapat ditingkatkan investasi barang modal dapat diperluas dan pada akhirnya standar hidup yang lebih tinggi dan dapat dicapai.

3. Jasa Lalu Lintas Pembayaran

Salah satu mekanisme pembayaran yang sangat penting adalah pembayaran melalui pemindah bukuan dana, antar rekening nasabah dengan berbagai cara. Fungsi ini menjadi semakin penting karena penggunaan cek, kartu kredit dan

teknologi elektronik seperti pemindahan uang dengan elektronik, ATM dan sebagainya.

4. Menciptakan Uang Giral

Bank menciptakan uang giral untuk menambah persediaan dana-dana yang dibutuhkan masyarakat yang tidak semuanya dapat dipenuhi dengan uang tunai.

5. Menyediakan Fasilitas untuk Perdagangan Luar Negeri

Perdagangan luar negeri mengahruskan pelayanan perbankan internasional, karena adanya perbedaan valuta antara satu Negara dengan Negara yang lain. Kesulitan ini dapat diatasi melalui penerbitan Letter Of Credit (L/C). L/C merupakan suatu dokumen tertulis dibuat bank untuk seseorang atau suatu perusahaan yang menjamin bahwa bank tersebut bersedia membayar tagihan sampai suatu jumlah tertentu, jika diajukan pada bank yang bersangkutan sesuai dengan persyaratan yang terdapat dalam L/C tersebut.

6. Menyediakan Jasa Wali-Amanat

Orang-orang yang mempunyai kekayaan dan mempunyai keinginan untuk menentukan pembagian kekayaannya, maka orang tersebut dapat mengamatkan kekayaannya kepada bank dan meminta bank tersebut sebagai wali amanat untuk melaksanakan wasiatnya.

7. Penerbitan Surat Garansi Bank

Bank boleh menerbitkan surat garansi, yang isinya menyatakan bahwa akan membayar kerugian pihak ketiga atas penggunaan garansi tersebut.

8. Menyediakan Jasa-Jasa Perbankan lainnya

Penyimpanan barang berharga merupakan salah satu jasa tertua yang diberikan oleh bank umum.

9. Jasa Inkaso

Jasa inkaso adalah jasa yang disediakan bank untuk menagih piutang nasabahnya dari pihak terhutang.

2.1.1.2 Jenis-Jenis Bank

Adapun jenis bank menurut Kasmir (2014 : 16) ditinjau dari berbagai segi antara lain:

1) Dilihat dari segi fungsinya

Menurut Undang-undang RI No. 10 Tahun 1998, maka jenis perbankan berdasarkan fungsinya terdiri dari:

a. Bank Umum

Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dan lalu lintas pembayaran. Sifat jasa yang diberikan adalah umum, dalam arti memberikan seluruh jasa perbankan yang ada.

b. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah. Dalam kegiatannya BPR tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Artinya jasa-jasa perbankan yang ditawarkan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan atau jasa bank umum.

2) Dilihat dari Segi Kepemilikannya

a. Bank Milik Pemerintah

Bank milik Pemerintah merupakan bank yang akta pendirian maupun modal bank ini sepenuhnya oleh pemerintah Indonesia, sehingga seluruh keuntungan bank ini dimiliki pemerintah pula. Contohnya : BNI, BRI, BTN, BANK MANDIRI.

Disamping itu terdapat Bank Pembanguna Daerah (BPD) di daerah tingkat 1 dan tingkat II masing-masing provinsi. Modal BPD sepenuhnya dimiliki oleh pemda masing-masing tingkatan. Contohnya antara lain : BPD DKI Jakarta, BPD Jawa Barat, BPD Jawa Tengah, BPD D.I Yogyakarta, BPD Riau, BPD Sumsel, BPD Jawa Timur, BPD Sulawesi Selatan, BPD Bali, BPD Nusa Tenggara Barat, BPD Papua.

b. Bank Milik Swasta Nasional

Bank milik swasta nasional merupakan bank yang seluruh atau sebagian besar sahamnya dimiliki oleh swasta nasional. Hal ini dapat diketahui dari akta pendiriannya didirikan oleh swasta sepenuhnya, begitu pula dengan pembagian keuntungannya untuk keuntungan swasta pula. Contohnya : Bank Central Asia, Bank Danamon, Bank Lippo, Bank Mega, Bank Muamalat, Bank Niaga, Bank Permata, dan Bank Swasta lainnya.

c. Bank Milik Koperasi

Bank milik koperasi merupakan bank yang kepemilikan saham-sahamnya dimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi. Contohnya adalah Bank Umum Koperasi Indonesia (Bukopin).

d. Bank Milik Asing

Bank milik asing merupakan bank yang kepemilikannya 100% oleh pihak asing di Indonesia. Bank jenis ini merupakan cabang dari bank yang sudah ada diluar negeri. Bank milik swasta asing atau pemerintah asing. Contohnya : City Bank, Hongkong Bank, Bank Of America, Bank Of Tokyo, Bankok Bank, European Asian Bank, dan Bank milik asing lainnya.

c. Bank Milik Campuran

Bank milik campuran merupakan bank yang sahamnya dimiliki oleh kedua belah pihak, yaitu dalam negeri dan luar negeri. Artinya kepemilikan saham bank campuran dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional. Komposisi kepemilikan saham secara mayoritas dipegang oleh warga Negara Indonesia. Contohnya bank campuran antara lain : Bank Finconesia, Bank merincorp, Bank PDFCI, Bank Sakura Swadarma, Ing Bank, Inter Pacific Bank, Mitsubishi Buana Bank, Paribas BBD Indonesia, Sumiomo Niaga Bank.

3) Dilihat dari Segi Status

Jenis bank dilihat dari segi status ini menunjukkan kemampuan bank dalam melayani masyarakat baik dari segi jumlah produk, modal maupun kualitas pelayanannya, Jenis bank dilihat dari segi status diantaranya :

a. Bank Devisa

Bank devisa merupakan bank yang dapat melaksanakan transaksi keluar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan.

b. Bank Non Devisa

Bank non devisa merupakan bank yang belum mempunyai izin untuk melaksanakan transaksi sebagai bank devisa, sehingga tidak dapat melaksanakan transaksi seperti halnya bank devisa. Jadi bank non devisa ini transaksi yang digunakan masih dalam batas Negara (dalam negeri).

4) Dilihat dari Segi Cara Menentukan Harga

Jenis bank jika dilihat dari segi menentukan harga, baik harga jual maupun harga beli terbagi dalam dua kelompok, yaitu :

a. Bank yang berdasarkan Prinsip Konvensional (barat) dalam mencari keuntungan dan menentukan harga kepada para nasabahnya, bank yang berdasarkan prinsip konvensional menggunakan dua metode, yaitu :

- Menetapkan Bunga sebagai harga untuk produk simpanan seperti giro, tabungan, deposito. Demikian pula harga untuk produk pinjaman (kredit) juga ditentukan berdasarkan tingkat suku bunga tertentu. Penentuan harga ini dikenal dengan istilah *spread based*.
- Untuk jasa-jasa bank lainnya untuk perbankan konvensional menggunakan atau menerapkan berbagai biaya-biaya dalam nominal atau presentase tertentu. System pengenaan biaya ini dikenal dengan istilah *fee based*.

b. Bank yang Berdasarkan Prinsip Syariah (Islam)

Bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah dalam penentuan harga produknya sangat berbeda dengan bank berdasarkan prinsip konvensional. Bank berdasarkan prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan pihak lain untuk menyimpan dana atau pembiayaan usaha atau kegiatan perbankan lainnya.

Dalam menentukan harga atau mencari keuntungan bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah adalah sebagai berikut :

- a. Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (Mudharabah)
- b. Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (Musyarakah)
- c. Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (Murabahah)
- d. Pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (Ijarah)
- e. Dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (Ijarah wa iqtina)

Penentuan biaya-biaya jasa bank lainnya bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah juga sesuai dengan prinsip syariah Islam. Sumber penentuan harga atau pelaksanaan kegiatan bank prinsip syariah dasar hukumnya adalah Al-Quran dan Sunnah Rasul. Bank berdasarkan prinsip syariah mengharamkan penggunaan harga produknya dengan bunga tertentu.

2.1.1.3 Tujuan Bank

Menurut Undang-Undang RI nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan disebutkan bahwa tujuan bank adalah menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional kearah peningkatan rakyat banyak.

Memperhatikan peranan lembaga perbankan yang demikian strategis dalam mencapai tujuan pembangunan nasional, maka terhadap lembaga perbankan perlu adanya pengawasan dan pembinaan agar dana masyarakat yang dititipkan pada bank serta penyaluran dana kepada masyarakat tersebut dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, Bank disebutkan sebagai 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 masyarakat.

2.1.1.4 Jasa Keuangan Bank

Jasa keuangan bank tidak hanya menyediakan produk simpanan dan kredit, perbankan juga menyediakan layanan jasa lainnya yang memudahkan transaksi keuangan nasabah baik untuk kebutuhan bisnis maupun personal. Jasa keuangan bank menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Layanan jasa perbankan diantaranya yaitu :

1. Surat kredit berdokumen (*Letter Of Credit*)

Surat kredit berdokumen adalah janji tertulis yang diterbitkan dari issuing bank atas dasar permohonan tertulis applicant atau dirinya sendiri kepada *beneficiary* untuk membayar atau menerima *draft*, mengizinkan bank lain untuk membayar atau menerima/mengambil alih *draft*, apabila dokumen yang diserahkan oleh *beneficiary* sesuai dengan syarat dan kondisi janji tertulis yang diterbitkan oleh *issuing bank*. Jadi dengan kata lain Sobat, layanan jasa ini akan berperan sebagai perantara yang menanggihkan pembayaran sampai terpenuhinya transaksi antara dua belah pihak.

2. Bank Garansi

Bank garansi adalah jaminan dalam bentuk warkat yang diterbitkan oleh bank kepada nasabah, yang mengakibatkan bank akan membayar kepada pihak yang menerima jaminan apabila pihak yang dijamin (dalam hal ini adalah nasabah yang bersangkutan) mengalami wanprestasi. Dengan layanan jasa keuangan ini Sobat, keamanan pembayaran dan kelancaran transaksi bisnis kamu akan dijamin oleh bank dengan proses yang cepat dan mudah.

3. Inkaso

Inkaso adalah pemberian kuasa pada bank oleh nasabah (baik perusahaan maupun perorangan) untuk melakukan penagihan terhadap surat-surat berharga (baik yang berdokumen maupun yang tidak berdokumen) yang harus dibayar setelah pihak yang bersangkutan (pembayar atau tertarik) yang berada di tempat lain (dalam atau luar negeri) menyetujui pembayarannya.

4. Kliring

Sama halnya dengan layanan jasa perbankan yang lain, kliring bertujuan untuk memudahkan proses penyelesaian transaksi keuangan dan menjamin keamanannya. Kliring adalah perhitungan utang piutang antara para peserta kliring secara terpusat di satu tempat dengan cara saling menyerahkan surat-surat berharga dan surat-surat dagang yang telah ditetapkan untuk dapat diperhitungkan. Namun, bedanya dengan transfer biasa, waktu yang dibutuhkan kliring lebih panjang karena mengikuti periode *settlement* tertentu. Warkat yang dipakai dalam jasa kliring bisa dalam bentuk cek, bilyet giro, wesel, nota debet, ataupun bentuk lainnya yang disetujui oleh Bank Indonesia selaku eksekutor.

5. Transfer

transfer merupakan salah satu produk dan layanan jasa keuangan yang paling populer digunakan oleh masyarakat. transfer adalah kiriman uang yang diterima bank termasuk hasil inkaso yang ditagih melalui bank, yang akan diteruskan kepada bank lain untuk dibayarkan kepada nasabah

6. *Safe Deposito Box*

Safe Deposit Box adalah fasilitas penyimpanan barang berharga dalam bentuk kotak yang disediakan oleh suatu bank untuk kepentingan nasabahnya. Kotak penyimpanan ini jadi semacam eksklusif dan hanya bisa dibuka oleh bank dan secara bersama-sama.

7. Uang Elektronik (*Stored Value Card*)

Uang elektronik adalah alat pembayaran dalam bentuk elektronik dimana nilai uangnya disimpan dalam media elektronik tertentu dan pengguna harus

menyetorkan sejumlah uang (*top up*) terlebih dahulu kepada penerbit dan disimpan dalam bentuk saldo. Uang elektronik terbagi dalam 2 (dua) jenis yaitu berbasis *chip* (jenis ini umumnya berbentuk kartu) selain itu ada yang berbasis server (jenis ini umumnya berbentuk aplikasi yang di unduh pada *smartphone*). Uang elektronik tentunya banyak membantu masyarakat mulai dari berbelanja, membayar layanan tol, hingga membayar layanan transportasi publik tanpa perlu khawatir membawa uang tunai dan berlama-lama menunggu uang kembalian.

2.1.2 Pemberian Dana Bantuan Hibah

Dana Bantuan Hibah yang berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 32 Tahun 2011 tentang pedoman pemberian dana bantuan hibah yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Peraturan menteri dalam negeri tersebut telah beberapa kali mengalami perubahan, yaitu :

1. Permendagri Nomor 39 tahun 2012 tentang perubahan atas peraturan menteri dalam negeri Nomor 32 tahun 2011 tentang Pedoman pemberian dana bantuan hibah yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
2. Permendagri Nomor 14 tahun 2016 tentang perubahan kedua atas peraturan menteri dalam negeri Nomor 32 tahun 2011 tentang Pedoman pemberian dana bantuan hibah yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

3. Permendagri Nomor 13 tahun 2018 tentang perubahan ketiga atas peraturan menteri dalam negeri Nomor 32 tahun 2011 tentang pedoman pemberian dana bantuan hibah yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

Pasca terbit dan berlakunya permendagri Nomor 13 tahun 2018 mekanisme pemberian dana bantuan hibah yang berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dijabarkan sebagai berikut :

Pemerintah daerah dapat memberikan Dana bantuan hibah kepada :

1. Pemerintah pusat
2. Pemerintah daerah lainnya
3. Badan usaha milik Negara atau Badan milik daerah
4. Badan, lembaga dan organisasi kemasyarakatan yang berbadan hukum Indonesia.

Pemberian dana bantuan hibah sebagaimana dimaksud diatas dilakukan setelah memprioritaskan pemenuhan belanja urusan wajib dan urusan pilihan. Pemberian dana bantuan hibah tersebut ditunjukan untuk menunjang pencapaian sasaran program dan kegiatan pemerintah daerah dengan memperhatikan asas keadilan, kepatutan, rasionalitas, dan manfaat untuk masyarakat. Dalam Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 13 tahun 2021 Tentang “Tata cara penganggaran, pelaksanaan dan penatausahaan, pertanggung jawaban dan laporan serta mentoring dan evaluasi belanja hibah dan belanja bantuan sosial yang bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah provinsi jawa barat”.

Dimana dalam peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 13 tahun 2021 menjelaskan dalam pasal 18 ayat 1 penerimaan belanja hibah berupa uang mengajukan permohonan pencairan belanja hibah kepada Gubernur melalui SKPD Provinsi terkait, yang dilengkapi dengan persyaratan administrasi, belanja hibah untuk Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah lain terdiri atas :

1. Surat permohonan pencairan Belanja Hibah, dilengkapi rincian penggunaan Belanja Hibah;
2. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk Elektronik atas nama Pimpinan Instansi atau Kepala Daerah pada Pemerintah Daerah lain sebagai Penerima Belanja Hibah;
3. Fotokopi rekening bank yang masih aktif atas nama Instansi dan/atau Rekening Kas Umum Pemerintah Daerah lain;
4. Pakta Integritas/Surat Pertanggungjawaban bermaterai yang menyatakan bahwa Hibah yang diterima akan digunakan sesuai dengan NPHD dan bertanggungjawab secara formal dan material atas penggunaan Belanja Hibah yang diterimanya, dicap dan ditandatangani oleh Penerima Hibah; dan
5. NPHD (Naskah Perjanjian Hibah Daerah).

2.2 Pendekatan Masalah

Penulis penelitian ini mencoba untuk lebih mendalami tentang mekanisme Dana Bantuan Hibah Guru Mengaji dari Kementerian Agama (kemenag) yang melalui PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB). Penulis penelitian mengambil salah satu yang ada pada bagian Dana Bantuan yang dari Pemerintahan Kementerian Agama tersebut atau melatarbelakangi penulis

penelitian untuk mengambil dari bagian tersebut. Hasil penulis penelitian yang mencoba untuk mendalami Dana Bantuan Hibah Guru Mengaji dari Kementerian Agama (kemenag) melalui PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) yaitu point bagian tentang mekanisme pengajuan klaim dana bantuan hibah guru mengaji dari Kementerian Agama (kemenag) melalui PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) tersebut.

Penulis penelitian sudah mendapatkan hasil yang mendalami atau memahami dan mempelajari dari dana bantuan hibah guru mengaji tersebut, tetapi ada permasalahan yang di alami atau di hadapi oleh nasabah penerima dana bantuan dari Pemerintah Kementerian Agama (kemenag) yaitu kurangnya informasi atau kurangnya pengetahuan nasabah dalam bagaimana cara pengambilan atau pengajuan klaim dana bantuan hibah guru mengaji dari Kementerian Agama (kemenag) melalui PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB). Beberapa nasabah penerima dana bantuan hibah guru mengaji yang melakukan pengambilan atau pengajuan klaim di Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) cenderung meminta saudara atau anaknya yang lebih mengerti atau mengetahui informasi tentang mekanisme pengajuan klaim dana bantuan hibah guru mengaji tersebut dan menjadi ketergantungan kepada nasabah karena kurangnya informasi atau pengetahuan yang menjadi tidak mengerti bagaimana mekanisme dalam pengajuan klaim dana bantuan tersebut serta adanya permasalahan dari nasabah yang sudah menerima dana bantuan hibah guru mengaji ini yang belum mengetahui akan mekanisme pembukaan buku tabungan baru Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) yang terjadi dalam persoalan

masalah ini, nasabah memiliki atau mempunyai Buku Tabungan Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) menjadi dua atau bisa disebut Buku Tabungan ganda. Dalam peraturan atau ketentuan dalam PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten tidak dibenarkan mempunyai Buku Tabungan Ganda, apabila mempunyai Tabungan Ganda nasabah dianjurkan untuk mendatangi Kantor Cabang agar melakukan penutupan atau pemblokiran Buku Tabungan yang lama sehingga yang terpakai adalah Buku Tabungan yang baru.

Karena itu penulis memasukan ke bagian pendekatan masalah yang ada salah satu persoalan masalah yang dihadapi atau dialami oleh nasabah penerima dana bantuan hibah guru mengaji dari Pemerintah Kementerian Agama tersebut, maka dalam penelitian ini penulis penelitian mencari upaya-upaya dalam memecahkan persoalan masalah yang dihadapi atau dialami oleh nasabah penerima Dana Bantuan Hibah Guru Mengaji dari Kementerian Agama (kemenag) melalui PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB). Agar lebih efektifitas atau lebih mengetahui informasi yang di butuhkan oleh nasabah dalam memudahkan dan mempercepat pelayanan pengajuan klaim Dana Bantuan Hibah Guru Mengaji dari Pemerintah Kementerian Agama (kemenag) tersebut.