

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

2.1 Pengertian Mekanisme

Sebelum membahas lebih jauh tentang mekanisme pelayanan tabungan perlu dipahami terlebih dahulu definisi dari mekanisme itu sendiri.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) daring, mekanisme adalah “Penggunaan mesin, alat-alat dari mesin, hal kerja mesin; Cara kerja suatu organisasi (perkumpulan dan sebagainya) : --kerja; Hal saling bekerja seperti mesin (kalau yang satu bergerak, yang lain turut bergerak): pembaharuan di segala bidang berarti peningkatan – pembangunan; –kerja- cara kerja”

Selain itu juga ada banyak sekali pendapat yang diungkapkan oleh para ahli untuk menjelaskan arti dari mekanisme yaitu sebagai berikut :

Menurut Moenir (2001: 53) menjelaskan bahwa, “Mekanisme merupakan suatu rangkaian kerja sebuah alat untuk menyelesaikan sebuah masalah yang berhubungan dengan proses kerja untuk mengurangi kegagalan sehingga menghasilkan hasil yang maksimal.”

Menurut Poerwadarmita (2003) menjelaskan bahwa, “Mekanisme adalah semua cara kerja dan seluk beluk dari suatu alat, perkakas dan juga sebagainya”.

Berdasarkan definisi dari Kamus Besar Bahasa Indonesia dan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa mekanisme adalah suatu cara kerja yang dipakai dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

2.2 Pengertian Pelayanan

Banyak faktor yang menyebabkan kegiatan usaha berjalan ramai ataupun sepi salah satunya adalah faktor pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau nasabah. Pelayanan merupakan salah satu faktor yang dianggap paling penting dalam mempertahankan pelanggan atau nasabah yang sudah setia dengan perusahaan dan meningkatkan jumlah pelanggan atau nasabah.

Menurut Kasmir (2018: 47) dalam bukunya yang berjudul *Customer Services Excellent* menjelaskan bahwa pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan.

Pelayanan yang baik dalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggan atau nasabah dan membuat pelanggan atau nasabah menjadi loyal. *Loyalitas* pelanggan merupakan faktor pendorong penting bagi profitabilitas perusahaan jasa. Pelanggan yang loyal akan menghasilkan keuntungan bagi perusahaan seperti bertambahnya pembelian, biaya operasional yang berkurang, rujukan pelanggan baru dan premi harga.

2.2.1 Jenis - jenis Pelayanan

Menurut Kasmir (2018: 51) dalam bukunya yang berjudul *Customer Services Excellent* jenis pelayanan dibagi ke dalam dua kelompok, yaitu sebagai berikut :

1. Pelayanan ke dalam

Pelayanan ke dalam artinya pelayanan antar karyawan dengan karyawan dalam mendukung pelayanan terhadap pelanggan. Atau pelayanan antara

karyawan dengan pimpinan atau sebaliknya. Pelayanan dapat dilakukan dalam hal penyediaan dokumen, proses dokumen, informasi, komunikasi atau lainnya.

2. Pelayanan ke luar

Pelayanan ke luar artinya pelayanan yang diberikan kepada pihak luar perusahaan misalnya dengan nasabah atau pelanggan. Pelayanan seperti ini dilakukan dalam rangka melayani proses transaksi sampai pelanggan membeli atau mengonsumsi produk atau jasa yang ditawarkan.

Salah satu bentuk pelayanan ke luar adalah *pick up service*. Dalam dunia perbankan yang dimaksud dengan *pick up service* adalah jasa yang diberikan bank kepada nasabah berupa layanan pengambilan uang tunai atau non tunai dari lokasi nasabah untuk disetorkan pada rekening nasabah di bank tersebut. *Pick up service* ini memberikan kemudahan bagi nasabah yang memiliki kesibukan dan tidak bisa menyempatkan diri untuk menyetorkan dana tunainya di bank.

Dengan demikian kedua jenis pelayanan ini perlu dilakukan dengan sebaik-baiknya yang mana pada dasarnya pelayanan yang diberikan baik pelayanan ke dalam maupun pelayanan ke luar tidak jauh berbeda. Tujuannya sama yaitu memberikan kelancaran untuk mencapai suatu tujuan. Bahkan kedua jenis pelayanan tersebut haruslah saling mendukung satu sama lainnya.

2.3 Bank

2.3.1 Pengertian Bank

Bank merupakan mitra masyarakat yang dijadikan sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangan seperti tempat mengamankan uang, melakukan investasi, pengiriman uang, melakukan pembayaran atau penagihan dan jasa keuangan lainnya.

Menurut Undang-Undang No. 10 tahun 1998 menjelaskan bahwa pengertian bank adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dimaksud dengan bank adalah “Badan usaha di bidang keuangan yang menarik dan mengeluarkan uang kepada masyarakat, terutama memberikan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang”.

Dari pengertian bank menurut Undang-Undang No.10 tahun 1998 dan Kamus Besar Bahasa Indonesia dapat disimpulkan bahwa Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatannya adalah :

- a. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan (*funding*)
- b. Menyalurkan dana ke masyarakat (*lending*), dan
- c. Memberikan jasa-jasa bank lainnya (*Services*)

2.3.2 Landasan Hukum Perbankan

Dalam melakukan kegiatan usahanya untuk menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit atau pembiayaan kepada masyarakat, maka Bank harus mematuhi peraturan hukum perundang-undangan yang berlaku.

Adapun landasan hukum perbankan di Indonesia mengacu pada:

1. Undang-Undang Republik Indonesia No.7 tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah menjadi Undang-Undang No. 10 tahun 1998.
2. Undang-Undang Republik Indonesia No. 3 tahun 2004.

2.3.3 Jenis-Jenis Bank

1. Dilihat dari Fungsinya

Menurut Undang-Undang No. 10 tahun 1998 jenis-jenis Bank berdasarkan fungsinya terdiri dari:

a. Bank Umum

Bank umum adalah Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang salah satu kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

b. Bank Perkreditan Rakyat

Bank Perkreditan Rakyat adalah Bank yang melaksanakan kegiatannya secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak boleh memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

2. Dilihat dari Kepemilikannya

Selain dilihat dari fungsinya jenis Bank juga dapat dilihat berdasarkan kepemilikannya. Kepemilikan ini dapat dilihat dari akta pendirian dan penguasaan saham yang dimiliki bank yang bersangkutan. Jenis Bank berdasarkan kepemilikannya yaitu sebagai berikut:

a. Bank milik pemerintah

Bank milik pemerintah merupakan Bank yang modal Bank dan akta pendiriannya sepenuhnya milik pemerintah Indonesia. Contoh Bank milik pemerintah Indonesia antara lain:

1. Bank Negara Indonesia 46 (BNI)
2. Bank Rakyat Indonesia (BRI)
3. Bank Tabungan Negara (BTN)
4. Bank Mandiri

Selain Bank milik pemerintah Indonesia terdapat juga Bank Pembangunan Daerah (BPD) tingkat I dan tingkat II masing-masing Provinsi Modal Bank Pembangunan Daerah sepenuhnya dimiliki oleh pemda masing-masing tingkatan. Contoh Bank Pembangunan Daerah antara lain:

1. BPD DKI Jakarta
2. BPD Jawa Barat
3. BPD Jawa Tengah
4. BPD DI. Yogyakarta
5. BPD Riau
6. BPD Sumatera Selatan

7. BPD Jawa Timur
 8. BPD Sulawesi Selatan
 9. BPD Bali
 10. BPD Nusa Tenggara Barat
 11. BPD Papua
- b. Bank Milik Swasta Nasional

Bank milik swasta nasional merupakan bank yang seluruh atau sebagian besar sahamnya dimiliki oleh swasta nasional. Contoh Bank milik swasta nasional antara lain :

1. Bank Central Asia
 2. Bank Lippo
 3. Bank Mega
 4. Bank Danamon
 5. Bank Bumi Putra
 6. Bank Internasional Indonesia
 7. Bank Niaga dan
 8. Bank Universal
- c. Bank Milik Koperasi

Bank milik koperasi adalah Bank yang kepemilikan sahamnya dimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi. Contoh Bank milik koperasi yaitu Bank Umum Koperasi Indonesia (Bukopin).

d. Bank Milik Asing

Bank milik asing merupakan cabang dari Bank yang ada di luar negeri dan kepemilikannya oleh pihak asing (luar negeri) di Indonesia, baik milik swasta asing atau pemerintah asing. Contoh Bank milik asing yaitu:

1. ABN AMRO Bank
2. *American Express* Bank
3. *Bank of America*
4. *Bank of Tokyo*
5. Bangkok Bank
6. Citibank
7. Hongkong Bank
8. *Deutsche* Bank
9. *Chase Manhattan* Bank

e. Bank Milik Campuran

Bank milik campuran adalah Bank yang sahamnya dimiliki oleh dua belah pihak, yaitu oleh pihak asing dan pihak swasta nasional dan secara mayoritas dipegang oleh warga negara Indonesia. Contoh dari Bank milik campuran yaitu:

1. Bank Finconesia
2. Bank Merincorp
3. Bank PDFCI
4. Bank Sakura Swadarma
5. Ing Bank
6. Inter Pacifik Bank

7. Mitsubishi Buana Bank

3. Dilihat dari Segi Status

Jenis Bank yang ketiga yaitu jenis Bank yang dilihat dari segi status Bank tersebut. Status ini menunjukkan kemampuan Bank dalam melayani masyarakat dari segi jumlah produk, modal dan kualitas pelayanannya. Jenis Bank dilihat dari segi status terdiri dari:

a. Bank Devisa

Bank devisa adalah Bank yang melakukan berbagai transaksi ke luar negeri seperti *transfer* ke luar negeri, inkaso ke luar negeri, *travellers cheque*, pembukaan dan pembayaran *Letter of credit* (L/C) dan transaksi luar negeri lainnya.

b. Bank Non Devisa

Bank non devisa adalah Bank yang belum memiliki izin untuk melakukan transaksi sebagai Bank devisa. Jadi Bank non devisa merupakan kebalikan dari Bank devisa dimana transaksi yang dilakukan oleh Bank non devisa masih dalam batas-batas negara (dalam negeri).

4. Dilihat dari Cara Menentukan Harga

Jenis Bank dilihat dari cara menentukan harga, baik harga jual maupun harga beli terdiri dari:

a. Bank Berdasarkan Prinsip Konvensional

Dalam mencari keuntungan dan menentukan harga kepada para nasabahnya, bank yang berdasarkan prinsip konvensional menggunakan 2 metode yaitu:

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

b. Bank Berdasarkan Prinsip Syariah

Penentuan harga produk antara Bank berdasarkan prinsip syariah dengan prinsip konvensional sangat berbeda. Dalam mencari keuntungan dan menentukan harga bagi Bank yang berdasarkan prinsip syariah yaitu sebagai berikut :

- 1) Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*);
- 2) Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*);
- 3) Prinsip Jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*);
- 4) Pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*);
atau
- 5) Dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak Bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*)

2.3.4 Fungsi Bank Umum

Menurut Y. Sri Susil, Sigit Triandaru, dan A. Totok Budi Santoso (2000:127), fungsi Bank umum adalah:

1. *Agent of Trust*, yaitu baik dalam hal menghimpun dana maupun penyaluran dana

2. *Agent of Development*, yaitu kelancaran kegiatan investasi, distribusi, konsumsi, ini adalah kegiatan pembangunan perekonomian masyarakat
3. *Agent of Services*, yaitu memberikan penawaran jasa perbankan yang lain kepada masyarakat

2.3.5 Fungsi Bank Perkreditan Rakyat

Menurut (Siamat, 2005:399) fungsi dari Bank Perkreditan Rakyat adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan perbankan kepada masyarakat yang sulit atau tidak memiliki akses ke Bank umum.
2. Membantu pemerintah mendidik masyarakat dalam memahami pola nasional agar akselerasi pembangunan di sektor pedesaan dapat lebih dipercepat.
3. Menciptakan pemerataan kesempatan berusaha terutama bagi masyarakat pedesaan.
4. Mendidik dan mempercepat pemahaman masyarakat terhadap pemanfaatan lembaga keuangan formal sehingga terhindar dari jeratan rentenir.

2.3.6 Lapangan Usaha Bank Perkreditan Rakyat

Lapangan usaha Bank desa, lumbung desa, Bank pasar, dan Bank sejenis lainnya dalam pelaksanaannya disebut Bank Perkreditan Rakyat dengan batasan tugas sebagai berikut:

1. Menerima tabungan/simpanan, penabung dan penyimpan harus diberi buku atau kartu tabungan/simpanan;

2. Menerima simpanan dalam bentuk deposito dengan jangka waktu paling lama tiga bulan;
3. Tidak diperkenankan ikut dalam lalu lintas giro, karena Bank Perkreditan Rakyat merupakan Bank yang tidak dapat menciptakan uang. Dalam hubungan ini, Bank yang bersangkutan tidak dapat/dilarang untuk mengeluarkan kuitansi yang berfungsi sebagai cek;
4. Menerima dan memberikan kredit kepada pedagang-pedagang di pasar/penduduk desa. Dalam memberikan kredit tersebut ditetapkan antara lain hal-hal sebagai berikut :
 - a. Tidak diperkenankan memberikan kredit tanpa jaminan kepada siapa pun;
 - b. Didalam perjanjian kredit dan pengikatan jaminan, tidak diperkenankan adanya klausul yang menerapkan bahwa apabila debitur tidak dapat melunasi hutangnya maka barang-barang jaminan dengan sendirinya terjual kepada Bank;
 - c. Didalam menetapkan suku bunga hendaknya berpedoman kepada suku bunga yang berlaku, sedangkan untuk biaya administrasi, provisi, dan lain-lain tidak boleh melebihi 2,5% dan dipungut hanya sekali saja yaitu pada pemberian kredit.
 - d. Tidak diperkenankan menetap jangka waktu cicilan kredit kurang dari satu minggu (walaupun jangka waktu kredit tersebut mungkin lebih dari satu bulan) walaupun demikian, apabila debitur sendiri yang

menghendaki ingin melakukan cicilan secara harian maka Bank dapat memberikan kesempatan tersebut kepada yang bersangkutan.

- e. Tidak diperkenankan melakukan praktek penggadaian.

2.3.7 Pembinaan dan Pengawasan Bank Perkreditan Rakyat

kegiatan usaha yang dilakukan sehari-hari oleh Bank Perkreditan Rakyat tidak terlepas dari berbagai kesalahan. Agar kegiatan usaha perbankan dapat berjalan lancar dan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, maka perlu dilaksanakan pembinaan dan pengawasan dari Bank Indonesia selaku pembina dan pengawasan bank pada umumnya.

Sebagaimana yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan pasal 29 mengenai pembinaan dan pengawasan Bank, yaitu:

1. Pembinaan dan pengawasan Bank dilakukan oleh Bank Indonesia
2. Bank wajib memelihara tingkat kesehatan Bank sesuai dengan ketentuan tentang kecukupan modal, kualitas asset, kualitas manajemen, likuiditas, rentabilitas, solvabilitas dan aspek lain yang berhubungan dengan usaha Bank dan wajib melakukan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian.
3. Dalam memberikan kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah dan melakukan usaha lainnya, Bank wajib menempuh cara-cara yang tidak merugikan Bank dan kepentingan nasabah yang mempercayakan dananya kepada Bank.

4. Untuk kepentingan nasabah, Bank menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya resiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui Bank.

2.4 Tabungan

2.4.1 Pengertian Tabungan

Tabungan merupakan salah satu produk investasi yang sangat populer dan juga banyak dipilih oleh berbagai lapisan masyarakat mulai dari masyarakat kota sampai pedesaan yang bersedia menaruh sejumlah uang dari pendapatannya untuk disimpan di Bank untuk keperluan di masa yang akan datang.

Menurut Undang-Undang Perbankan No.10 tahun 1998 tabungan adalah simpanan yang pada penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang telah disepakati namun tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Sedangkan pengertian tabungan menurut Lapoliwa dan Daniel S. Kuwandi (1998: 25) di dalam bukunya yang berjudul Akuntansi Perbankan menjelaskan bahwa tabungan merupakan simpanan masyarakat yang penarikannya dapat dilakukan oleh si penabung sewaktu-waktu dikehendaki.

2.4.2 Jenis-Jenis Tabungan

Secara umum ada 4 jenis tabungan di Indonesia yang memiliki fungsi dan manfaat yang berbeda antara lain:

1. Tabanas

Tabanas ialah bentuk tabungan yang tidak terikat oleh jangka waktu. Tabanas tersebut terdiri atas:

- a. Tabanas umum, yaitu tabanas yang berlaku bagi perorangan dilaksanakan secara sendiri-sendiri oleh penabung yang bersangkutan.
- b. Tabanas Pemuda, Pelajar dan Pramuka (Tappelpram), yaitu Tabanas khusus yang dilaksanakan secara kolektif melalui organisasi pemuda, sekolah dan satuan pramuka yang untuk pertama kalinya diatur dalam piagam-piagam kerjasama antara Bank Indonesia dan departemen pendidikan dan kebudayaan serta departemen dalam negeri, dan antara Bank Indonesia dan Kwartir Nasional Gerakan Pramuka, keduanya tertanggal 22 Februari 1974.
- c. Tabanas Pegawai, yaitu tabanas khusus para pegawai dari semua golongan kepangkatan di lingkungan departemen/lembaga/instansi pemerintah dan perusahaan pemerintah maupun swasta yang pelaksanaannya dilakukan secara kolektif.

2. Taska

Tabungan Asuransi Berjangka yaitu bentuk tabungan yang diasuransikan untuk perencanaan biaya-biaya sekolah, kuliah dan lain-lain.

3. Tabungan Ongkos Naik Haji

Tabungan Ongkos Naik Haji (ONH), yaitu setoran ongkos naik haji atas nama calon jemaah haji untuk setiap musim haji yang bersangkutan.

4. Tabungan Lainnya

Tabungan lainnya, yaitu tabungan selain tabanas dan taska, misalnya tabungan yang diterima oleh Bank dari pegawai Bank sendiri yang bukan dalam bentuk tabanas dan taska, dan tabungan yang diterima oleh Bank yang bukan penyelenggara Tabanas dan Taska.

2.5 Pendekatan Masalah

Menurut Undang-Undang Perbankan No.10 tahun 1998 tabungan adalah simpanan yang pada penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang telah disepakati namun tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Tabungan merupakan salah satu jenis simpanan yang paling diminati oleh masyarakat karena persyaratannya yang mudah. Kegiatan menabung adalah menyisihkan sejumlah uang yang dimiliki untuk disimpan dalam satu tempat tertentu sebagai dana cadangan saat ada keperluan mendadak. Berbagai cara klasik untuk menyimpan uang sudah dilakukan seperti menyimpan di celengan, di bawah bantal bahkan di bawah tempat tidur. Namun saat ini kegiatan menabung sudah umum dilakukan di Bank.

Menurut Undang-Undang No.10 tahun 1998 menjelaskan bahwa pengertian Bank adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit

dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Bank merupakan lembaga keuangan yang menerima simpanan dana dari nasabah dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat melalui pinjaman. Bank menawarkan berbagai produk tabungan agar nasabah dapat menyimpan uangnya dengan aman sesuai dengan kebutuhannya.

Untuk menyimpan uangnya dalam bentuk tabungan, nasabah dapat mendatangi langsung Bank yang dituju. Namun saat ini lembaga keuangan baik konvensional maupun syariah menyediakan layanan *pick up service* atau yang dikenal dengan istilah jemput bola dalam dunia perbankan.

Layanan *pick up service* adalah jasa yang diberikan Bank kepada nasabah berupa layanan pengambilan uang tunai atau non tunai dari lokasi nasabah untuk disetorkan pada rekening nasabah di Bank tersebut. Dengan adanya layanan *Pick up service* ini memberikan solusi bagi nasabah yang memiliki kesibukan dan tidak bisa menyempatkan diri untuk menyetorkan dana tunainya di Bank.

Dengan dilakukannya *pick up service* akan meningkatkan minat menabung masyarakat tanpa harus meninggalkan tempat mereka dan juga sebagai upaya dalam rangka peningkatan layanan agar lebih dekat lagi dengan nasabah.