

BAB III

TINJAUAN TEORITIS

A. Pelayanan *Teller Pick Up/ Customer Service*

1. Pengertian Pelayanan *Teller Pick Up/ Customer Service*

Sebagai lembaga keuangan bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Kepercayaan sangat penting, karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang.

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif. Untuk meningkatkan citra perbankan maka bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah disebut *Teller Pick Up* atau *Customer service* (CS) atau disebut juga *Service Asistensi* (SA).³⁴

Pengertian *Customer Service* secara umum adalah kegiatan yang diperutukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

³⁴ Kasmir, *Pemasaran Bank, Op.cit*, h.201.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Customer Service memegang peranan yang sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang *Customer Service* memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer Service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer Service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas *Customer Service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.³⁵

Pelayanan nasabah dapat diberikan oleh berbagai pihak baik *customer service*, *teller* atau kasir maupun *public relation*. Namun, istilah *customer service* digunakan secara khusus untuk dunia perbankan. Artinya memang ada bagian yang khusus melayani nasabah dengan nama *customer service*. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi dengan nasabah. *Customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya.

2. Peranan *Customer Service* Bank

Customer service memegang peranan yang sangat penting diberbagai perusahaan. Dalam dunia perbankan, tugas utama seorang *customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara meyakinkan para calon nasabah agar menjadi nasabah di bank bersangkutan dengan berbagai cara. Selain itu *customer service* juga dapat menjaga nasabah

³⁵ *Ibid*, h.202.

lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.³⁶

Secara umum, peranan *customer service* bank adalah:

- a. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
- b. Berusaha untuk mendapatkan nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya, meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita.

Pada prinsipnya semua atau seluruh karyawan bank mulai dari cleaning service, satpam sampai kepada direktur utama bank harus bisa menjadi *customer service*. Namun, secara khusus tugas *customer service* ini diembankan oleh orang yang memang dididik untuk memegang fungsi sebagai *customer service* suatu bank.

3. Tugas Customer Service Bank

Sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan tugas yang harus diembannya. Tugas yang harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. *Customer service* juga harus bertanggung jawab dari awal sampai terselesainya suatu pelayanan nasabah.³⁷

Tugas-tugas *customer service* harus benar-benar dipahami sehingga dapat menjalankan tugasnya secara prima. Dalam praktiknya, tugas *customer service* adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai Resepsionis

³⁶ Kasmir, *Etika customer service, Op.Cit*, h.181.

³⁷ *Ibid*, h. 182.

tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah. Tugas sebagai *Customer Relation Officer* dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya komunikasi melalui telepon atau secara langsung.

Sebagai Komunikator

Sebagai komunikator, *customer service* bertugas sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah. *Customer service* juga sebagai penyambung lidah bank kepada nasabahnya.³⁹

B. Pemasaran

1. Pengertian Pemasaran

Pemasaran merupakan suatu proses sosial dan manajerial dengan mana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan cara menciptakan serta mempertukarkan produk dan nilai dengan pihak lain. Dari pengertian tersebut dapat diuraikan bahwa pemasaran merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para nasabah terhadap produk dan jasa. Untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen, maka setiap perusahaan perlu melakukan riset pemasaran, karena dengan melakukan riset pemasaran inilah dapat diketahui keinginan dan kebutuhan konsumen sebenarnya.

Pemasaran bank adalah suatu proses untuk menciptakan dan mempertukarkan produk atau jasa bank yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Pengertian kebutuhan manusia (nasabah) adalah keadaan dimana dirasakan tidak ada dalam diri seseorang, seperti

³⁹ *Ibid*, h. 183.

kebutuhan akan rasa aman, lapar, haus dan kebutuhan lainnya. Dalam praktiknya kebutuhan konsumen atau nasabah adalah sebagai berikut:

- a. kebutuhan akan produk dan jasa
- b. kebutuhan rasa aman dalam menggunakan produk atau jasa tersebut
- c. kebutuhan kenyamanan menggunakan produk atau jasa
- d. kebutuhan untuk dihormati dan dihargai
- e. kebutuhan untuk persahabatan
- f. kebutuhan untuk diberi perhatian
- g. kebutuhan status/*prestise*
- h. kebutuhan aktualisasi diri.⁴⁰

2. Faktor-faktor Pendukung dan Menghambat Pemasaran

a. Faktor Internal

Faktor internal merupakan faktor yang asalnya dari dalam diri seseorang atau individu itu sendiri. Faktor ini biasanya berupa sikap juga sifat yang melekat pada diri seseorang⁴¹. Adapun faktor-faktor pendukung internal dalam kegiatan seseorang dalam pemasaran yaitu: (1). Kesadaran diri, ini menyangkut kemampuan mengenali emosi diri sendiri dan efeknya, mengetahui kekuatan, batas-batas diri sendiri, keyakinan tentang harga diri dan kemampuan sendiri dalam pemasaran atau percaya diri. (2). Pengaturan diri, yaitu kemampuan mengelolah diri sendiri dengan cara memelihara kejujuran, menghadapi perubahan, bertanggung jawab dan terbuka terhadap gagasan-gagasan atau ide

⁴⁰ Kasmir, *Pemasaran Bank, Op.Cit*, h. 61-62.

⁴¹ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Op.Cit.*, h. 131.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tentang pemasaran. (3). Memotivasi diri, dorongan untuk menjadi lebih baik untuk memanfaatkan kesempatan atau menetapkan target pemasaran itu sendiri.

Sedangkan faktor-faktor penghambat internal dalam kegiatan seseorang dalam pemasaran yaitu: (1). Tidak empati, ini menyangkut kemampuan kurang memahami orang lain dan tidak berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan. (2). Keterampilan sosial kurang, termasuk dalam hal ini adalah taktik-taktik untuk meyakinkan calon pelanggan kurang dan kurang menciptakan sinergi memperjuangkan kepentingan.

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor yang asalnya dari luar diri seseorang atau individu⁴². Adapun faktor-faktor pendukung eksternal kegiatan seseorang dalam pemasaran yaitu: (1). Lingkungan sekitar, yaitu faktor ini meliputi lingkungan sekitar termasuk orang-orang terdekat misalnya teman se kantor yang membantu dalam kegiatan. (2). Internet, ini merupakan memanfaatkan kemajuan teknologi dalam suatu pekerjaan seperti mempromosi sesuatu.

Sedangkan faktor-faktor penghambat eksternal kegiatan seseorang dalam pemasaran yaitu: (1). Keadaan alam, ini meliputi kegiatan seseorang yang menjadi penghambat dilapangan disebabkan keadaan alam tidak menentu atau adanya bencana alam . (2). Pesaing, merupakan suatu proses sosial dimana

⁴² *Ibid.*, h. 187.



perorangan atau kelompok manusia berusaha mengalahkan pihak lain tanpa menggunakan ancaman dan kekerasan.⁴³

3. Strategi Pemasaran

a. Strategi Produk

Wilayah produk berkaitan dengan menyusun produk yang benar untuk suatu pasar target. Penawaran ini bisa melibatkan barang, jasa atau campuran keduanya. Ingatlah bahwa produk tidak terbatas hanya barang. Produk dari partai politik adalah tujuan yang diusahakannya. Hal yang penting untuk diingat adalah barang atau jasa Anda harus memuaskan kebutuhan pelanggan. Bersama-sama dengan keputusan sekitar produk seperti merek, kemasan dan garansi.

Produk merupakan seperangkat atribut baik baik berwujud maupun tidak berwujud, termasuk didalamnya masalah warna, harga, nama baik pabrik, nama baik toko yang menjual (pengecer) dan pelayanan pabrik serta pelayanan pengecer yang diterima oleh pembeli guna memuaskan keinginannya.

Jadi produk itu bukan hanya berbentuk sesuatu yang berwujud saja. Seperti makanan, pakaian dan sebagainya, akan tetapi juga sesuatu yang tidak berwujud seperti pelayanan jasa. Semua diperuntukkan bagi pemuasan kebutuhan dan keinginan dari konsumen.⁴⁴

b. Strategi Tempat

⁴³ [http://Faktor penghambat pemasaran marketing.com](http://Faktor_penghambat_pemasaran_marketing.com). diakses tanggal 27 April 2018, Jam 20:00.

⁴⁴ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 139

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tempat berkaitan dengan semua keputusan dalam membawa produk yang benar ke wilayah pasar target. Suatu produk tidak akan banyak gunanya bagi seorang pelanggan jika tidak tersedia pada saat dan tempat dibutuhkan.

Produk dapat mencapai pelanggan melalui saluran distribusi. Saluran distribusi merupakan sekumpulan perusahaan (atau individu) yang berpartisipasi dalam aliran produk dari produsen hingga pengguna akhir (konsumen). Terkadang, suatu sistem saluran cukup pendek. Sistem ini dapat langsung mengalir dari suatu produsen ke pengguna akhir. Hal ini khususnya benar dalam pasar bisnis dan pemasaran jasa. Saluran bersifat langsung ketika produsen menggunakan situs *online* untuk menangani pesanan dari pelanggan target, entah itu konsumen akhir atau suatu organisasi. Dengan demikian, saluran langsung telah menjadi lebih umum sejak adanya internet.⁴⁵

c. Strategi Promosi

Promosi merupakan suatu aktivitas pemasaran yang dilakukan untuk menginformasikan, membujuk dan mengingatkan pasar sasaran terhadap suatu produk maupun perusahaan. Aktivitas promosi banyak dilakukan oleh perusahaan adalah pengiklanan, tatap muka, promosi penjualan dan publikasikan.

Jenis iklan yang sering dilakukan adalah pemasangan iklan di televisi, majalah, surat kabar, radio, poster, brosur-brosur dan sebagainya. Alat promosi lain yang sering digunakan untuk meningkatkan jumlah pengunjung dan

⁴⁵ Josep P. Cannon, *Pemasaran Dasar*, (Jakarta: Selemba Empat, 2008), Jilid 1, h. 43-44.

penjualan dalam waktu singkat adalah sales promotion, yaitu dengan memberikan diskon, kupon, hadiah, undian, member card dan sebagainya.⁴⁶

Promosi adalah sejenis komunikasi yang memberikan penjelasan yang meyakinkan calon konsumen tentang barang dan jasa. Tujuan promosi adalah memperoleh perhatian, mendidik, mengingatkan, menawarkan dan meyakinkan calon konsumen. Tujuan promosi lainnya yaitu memberi informasi menarik perhatian dan selanjutnya memberi pengaruh meningkatkan penjualan.

Suatu kegiatan promosi jika dilaksanakan dengan baik dapat mempengaruhi konsumen mengenai dimana dan bagaimana konsumen membelanjakan pendapatannya. Promosi dapat membawa keuntungan baik bagi produsen maupun konsumen.⁴⁷

C. Bank dan Sumber Hukumnya

1. Pengertian Bank dan Sumber Hukumnya

Bank adalah suatu badan usaha yang bergerak di bidang keuangan atau jasa keuangan. Produk utama yang biasa dilayani berupa simpanan giro, tabungan maupun deposito. Bank juga digunakan sebagai tempat untuk simpan pinjam atau kredit bagi warga masyarakat yang membutuhkan dana pinjaman. Fungsi lain dari bank adalah sebagai tempat pertukaran mata uang, perpindahan uang (transfer), sebagai tempat pembayaran maupun setoran.

Bank secara sederhana dapat diartikan sebagai lembaga keuangan dimana kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat serta menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lain.

⁴⁶ Yevis Marty Oesman, *Sukses Mengelola Marketing Mix, CRM, Customer Value dan Customer Dependency*, (Bandung: Alfabeta, 2010), jilid 1, h. 117-118.

⁴⁷ Buchari Alma, *Op.Cit.*, h. 179-181.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Undang-undang RI nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lain dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak.⁴⁸

Bank adalah suatu lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan antara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dan pihak-pihak yang memerlukan dana, serta sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar lalu lintas pembayaran.

Sehingga secara umum dapat dikatakan bahwa pengertian bank adalah merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dengan bidang keuangan dimana kegiatan utamanya adalah menghimpun dana, menyalurkan dana dan memberikan jasa bank lainnya atas dasar kepercayaan yang telah diperolehnya.⁴⁹

Dari pengertian di atas dapat dijelaskan secara lebih luas lagi bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. Sehingga berbicara mengenai bank tidak terlepas dari masalah keuangan.

Aktivitas perbankan yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat luas yang dikenal dengan istilah di dunia perbankan adalah kegiatan *funding*. Pengertian menghimpun dana maksudnya adalah mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas. Pembelian dana dari

⁴⁸ Kasmir, *Ibid*, h. 24.

⁴⁹ *Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) Nomor 31 tentang perbankan.*

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

masyarakat ini dilakukan oleh bank dengan cara memasang berbagai strategi agar masyarakat mau menanamkan dananya dananya dalam bentuk simpanan. Jenis simpanan dapat dipilih oleh masyarakat adalah seperti giro, tabungan, sertifikat deposito, dan deposito berjangka.⁵⁰ Adapun landasan hukum tentang perbankan yaitu:

1. Al-Qur'an

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu. (An-Nisaa' :29).

Dalam ayat ini Allah mengharamkan orang beriman untuk memakan, memanfaatkan, menggunakan, (dan segala bentuk transaksi lainnya) harta orang lain dengan cara yang batil, yaitu yang tidak dibenarkan oleh syari'at. Kita boleh melakukan transaksi terhadap harta orang lain dengan jalan perdagangan dengan asas saling ridha, saling ikhlas.

2. Hadits

Dari Jabir *radhiyallahu 'anhu*, bahwa Rasulullah *shallallahu alaihi wasallam* bersabda:

⁵⁰ Kasmir, *Op.Cit*, h. 24-25.

عَنْ جَابِرٍ قَالَ لَعَنَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَكِلَ الرَّبَا وَمُوكِلَهُ وَكَاتِبَهُ
وَشَاهِدِيهِ وَقَالَ هُمْ سَوَاءٌ

Artinya: Dari Jabir Radhiyallahu anhu, dia berkata, “Rasûlullâh Shallallahu ‘alaihi wa sallam melaknat pemakan riba, pemberi makan riba, penulisnya dan dua saksinya”, dan Beliau bersabda, “Mereka itu sama.” (HR. Muslim)⁵¹

Dalam hadits ini, Rasulullah SAW melaknat semua pihak yang terlibat dalam transaksi riba. Bahkan beliau tegaskan bahwa mereka semua itu menanggung dosa yang sama. Jika pencatat transaksi dan saksi dalam transaksi riba dosanya sama dengan dosa pemakan riba.

3. Undang-Undang Perbankan

Menurut Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah 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 rakyat banyak.

2. Macam-macam Bank

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 tahun 1998 maka jenis perbankan terdiri dari bank umum dan bank perkreditan rakyat (BPR). Adapun pengertian bank umum dan bank perkreditan rakyat sebagai berikut:

a. Bank Umum

Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya

⁵¹Zainuddin Ahmad Az-Zabidi, *Tajridush Sharih*, alih bahasa oleh Tim PABKIM Nasyrul Ulum, (Yogyakarta: Mitra Pustaka, 2013), h. 741-742.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sifat jasa yang diberikan adalah umum, dapat arti dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada. Begitu pula dengan wilayah operasinya dapat dilakukan di seluruh wilayah. Bank umum sering disebut bank komersil (*commercial bank*).

Bank perkreditan rakyat (BPR)

Bank Perkreditan Rakyat (BPR), yaitu bank yang melaksanakan kegiatan perbankan secara konvensional maupun prinsip syariah islam dimana dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Kegiatan BPR lebih sempit daripada bank umum dimana hanya melayani penghimpunan dana dan penyaluran dana saja. Bahkan dalam menghimpun dana BPR dilarang menerima simpanan giro. Dalam wilayah operasinya BPR juga dibatasi operasinya pada wilayah tertentu. Larangan lain yaitu tidak ikut kliring dan transaksi valuta asing.⁵²

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) merupakan lembaga keuangan bank yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dan menyalurkan dana sebagai usaha BPR. Dengan lokasi yang pada umumnya dekat dengan tempat masyarakat yang membutuhkan.

Status BPR ini diberikan kepada Bank Desa, Lumbung Desa, Bank Pasar, Bank Pegawai, Lumbung Pith Nagari (LPN), Lembaga Perkreditan Desa (LPD), Badan Kredit Desa (BKD), Badan Kredit Kecamatan (BKK), Kredit Usaha Rakyat Kecil (KURK), Lembaga Perkreditan Kecamatan (LPK), Bank Karya

⁵² Kasmir, *Ibid*, h. 32-33.

Produksi Desa (BKPD), dan/atau lembaga-lembaga lainnya yang dipersamakan berdasarkan UU Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 dengan memenuhi suatu persyaratan tatacara yang ditetapkan dengan suatu Peraturan Pemerintah.

Ketentuan tersebut diberlakukan karena mengingat bahwa lembaga-lembaga tersebut sudah berkembang dari lingkungan masyarakat Indonesia, serta masih diperlukan oleh masyarakat, maka keberadaan lembaga dimaksud diakui. Oleh sebab itu, UU Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 memberikan suatu kejelasan status lembaga-lembaga yang dimaksud. Untuk menjamin kesatuan dan keseragaman dalam suatu pembinaan dan pengawasan, maka persyaratan dan tatacara pemberian status lembaga-lembaga yang dimaksud ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.

Menurut pasal 13 UU Perbankan No. 10 tahun 1998, Bank Perkreditan Rakyat mempunyai suatu kegiatan usaha yaitu sebagai berikut.

1. Bertugas untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan yang berupa deposito berjangka, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
2. Bertugas memberikan kredit
3. Bertugas untuk menyediakan pembiayaan dan penempatan dana berdasarkan prinsip syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
4. Bertugas untuk menempatkan dananya dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia (SBI), deposito berjangka, sertifikat deposito, dan/atau tabungan pada bank lain.⁵³

⁵³ Undang-undang Perbankan Nomor 10 tahun 1998 pasal 33.



D. Islam dan Tabungan Kurban

Menabung dalam islam sangat diajurkan, karena dengan menabung berarti seseorang muslim mempersiapkan diri untuk melaksanakan perencanaan masa yang akan datang. Tabungan adalah simpanan pihak ketiga kepada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat yang ditentukan antara bank dan nasabah.⁵⁴ Pengertian tabungan menurut Undang-undang Perbankan Nomor 10 tahun 1998 adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.⁵⁵ Sementara itu, qurban berasal dari bahasa Arab dari kata *qoruba-yaqrobu-qurban-qurbanan* yang berarti dekat dan mendekatkan diri.⁵⁶ Kurban dalam islam juga disebut dengan *al-udhiyyah* dan *adh-dhahiyyah* menurut istilah syar'i adalah menyembelih hewan ternak (unta, sapi, kerbau dan kambing) pada hari raya Idul Adha dan hari-hari tasyriq dengan tujuan mendekatkan diri kepada Allah SWT.⁵⁷

Menurut Ahmad Taswin dalam bukunya penyembelihan (kurban) dari segi bahasa berarti memotong untuk menghilangkan nyawa binatang. Adapun pengertian dari segi syariat adalah menghilangkan nyawa binatang yang halal dimakan dengan menggunakan alat yang tajam selain kuku, gigi dan tulang agar

⁵⁴ Simorangkir, *Pengantar Lembaga Keuangan Bank dan Non Bank*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2012), jilid 1, h. 12.

⁵⁵ Kasmir, Op.Cit., jilid 2, h. 69.

⁵⁶ Mahmud Yunus, *Kamus Bahasa Arab-Indonesia*, (Jakarta: Hidakarya Agung, 1972), h. 80.

⁵⁷ Helmi Basri, *Fiqh Ibadah*, (Pekanbaru: Suska Press, 2010), h. 141.



halal dimakan oleh orang Islam.⁵⁸ Allah SWT telah mensyariatkan kurban dengan firmannya dalam Al-Qur'an surah Al-Kautsar (108) : 1-3.

إِنَّا أَعْطَيْنَكَ الْكَوْثَرَ ﴿١﴾ فَصَلِّ لِرَبِّكَ وَأَنْحَرْ ﴿٢﴾ إِنَّ شَانِئَكَ هُوَ الْأَبْتَرُ ﴿٣﴾

Artinya: "sesungguhnya kami telah memberikan kepadamu nikmat yang banyak. Maka dirikanlah shalat karena tuhan-Mu dan berqurbanlah. Sesungguhnya orang-orang membenci kamu, dialah yang terputus".

Ayat ini merupakan perintah bagi setiap muslim untuk berkorban atas nikmat yang banyak Allah berikan. Jadi, sebagi seorang muslim kita berusaha berkorban dan apabila kita kurang mampu setindak-tidaknya kita berusaha untuk menabung untuk membeli hewan kurban. Tabungan kurban itu sendiri adalah suatu program penyimpanan uang dari pendapatan perorang atau instansi tertentu yang ditujukan untuk membeli hewan kurban.

Hewan yang boleh dijadikan untuk berkorban adalah unta, sapi atau kerbau dan kambing (domba). Selain hewan tersebut misalnya ayam, itik dan ikan tidak boleh dijadikan hewan untuk dikurbankan.⁵⁹

E. Nasabah

1. Pengertian Nasabah

Nasabah artinya perbandingan atau pertalian.⁶⁰ Nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan) atau perusahaan asuransi.⁶¹

⁵⁸ Ahmad Taswin, *Kurban dan Akikah*, (Yogyakarta: Pustaka Insan Madani, 2007), h. 1.

⁵⁹ Didin Nurul Rosidin, *Kurban dan Permasalahannya Menyingkap Tabir Dibalik Syariat Kurban*, (Jawa Timur: Inti Medina, 2009), h. 53.

⁶⁰ Suharso, Ana Retnoningsih, *Op.Cit*, h. 333.

⁶¹ Meity Taqdir Qodratilah, *Op.Cit.*, h. 347.

2. Sifat-sifat Nasabah

Secara umum setiap nasabah memiliki keinginan yang sama, yaitu ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta selalu ingin memperoleh perhatian. Berikut ini sifat-sifat nasabah yang harus dikenal.

a. Nasabah Dianggap Sebagai Raja

Nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diterima haruslah seperti seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank.

b. Mau Dipenuhi Keinginan dan Kebutuhannya

Kedatangan nasabah kebankan adalah agar hasrat atau keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi atau keluhan-keluhan.

b. Tidak Mau Didebat atau Disinggung

Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibantah atau didebat. Usaha setiap pelayanan yang dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks.

c. Nasabah Mau Diperhatikan

Nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-kali meyepelekan atau membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasakan perhatian.

d. Nasabah Merupakan Sumber Pendapatan Bank

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Oleh karena itu jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.⁶⁴

3. Sebab-Sebab Nasabah Kabur

Sekalipun pelayanan yang diberikan sudah maksimal, terkadang masih saja nasabah tidak puas, sehingga pada akhirnya malah kabur ke bank saingan kita. Oleh karena itu setiap karyawan bank lebih khusus lagi petugas customer service harus dapat mengerti dan memahami sebab-sebab nasabah kabur meninggalkan bank, berikut cara pencegahannya.

Berikut ini beberapa sebab nasabah meninggalkan bank, yaitu:

a. Pelayanan yang Tidak Memuaskan

Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik, merasa disepelekan atau tidak diperhatikan atau nasabah merasa tersinggung.

b. Produk yang Tidak Baik

Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia. Produk yang ditawarkan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu jika dibandingkan dengan produk yang ditawarkan pesaing.

c. Ingkar Janji dan Tidak Tepat Waktu

Petugas customer service tidak menepati janji seperti waktu pelayanan. Begitu juga dengan penyelesaian pekerja yang tidak sesuai dengan keinginan

⁶⁴ Kasmir, *Pemasaran Bank*, *Op.Cit.* h.207-208.

nasabah. Nasabah yang menunggu berlama-lama akan bosan dan jenuh sehingga jerah untuk berurusan dengan perusahaan kita.

d. **Biaya yang Relatif Mahal**

Biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif mahal jika dibandingkan dari bank pesaing, seperti biaya administrasi, bunga biaya iuran atau biaya lainnya. Hal ini juga menyebabkan lari dari bank yang bersangkutan ke bank lain.

e. **Lokasi Sulit Dijangkau**

Faktor penentuan lokasi atau akses untuk menuju lokasi perusahaan terkadang menjadi masalah. Pelanggan menginginkan lokasi perusahaan berada dalam lokasi yang mudah dijangkau. Artinya lokasi yang ditetapkan perusahaan benar-benar strategis dari seluruh penjurur.⁶⁵

F. Perspektif Ekonomi Syariah

Sistem keuangan dan perbankan syariah adalah merupakan bagian dari konsep yang lebih luas lagi tentang ekonomi syariah yang tujuannya adalah memperkenalkan sistem nilai dan etika syariah ke dalam lingkungan ekonomi. Adapun prinsip-prinsip ekonomi syariah secara garis besar antara lain:

1. **Prinsip Keadilan (*Al-adl*)**

Prinsip ini mencakup seluruh aspek kehidupan, merupakan prinsip penting, sebagaimana Allah SWT memerintahkan untuk berbuat adil diantara sesama manusia dalam banyak ayat antara lain dalam QS. An-Nahl ayat 90.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ

⁶⁵ Kasmir, *Etika Customer Service, Op.Cit*, h. 58-61.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Artinya: “sesungguhnya Allah menyuruh kamu berlaku adil...”

Allah SWT memberitahukan bahwa Dia memerintahkan kepada hamba-hambah-Nya untuk berbuat adil untuk berbuat adil, yakni mengambil sikap tengah dan penuh keseimbangan, serta mengajurkan untuk berbuat kebaikan dengan cara bersikap adil ke siapapun.

2. Prinsip Berbuat Kebaikan (*Al Ihsan*)

Prinsip ini merupakan prinsip untuk berbuat kebaikan, pemberian manfaat kepada orang lain lebih dari hak orang lain itu. Berbuat baik pada hakekatnya merupakan kebutuhan manusia yang akan berdampak pada terwujudnya lingkungan yang baik pula. Berbuat baik juga harus dilakukan dengan mengajak orang lain untuk bersama-sama melakukannya. Allah SWT memerintahkan kepada kita semua agar saling tolong menolong dalam berbuat kebaikan dan ketakwaan.

فَاتَاهُمُ اللَّهُ تَوَابَ الدُّنْيَا وَحُسْنَ ثَوَابِ الْآخِرَةِ ۗ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ

Artinya : “Karena itu Allah memberikan kepada mereka pahala di dunia dan pahala yang baik di akhirat. Dan Allah menyukai orang-orang yang berbuat kebaikan.” (Ali Imran: 148).

Dengan begitu, mereka diberi kemenangan dan keberhasilan di dunia dan dijamin akan mendapatkan balasan yang baik di akhirat. Allah akan selalu memberi pahala kepada orang-orang yang berkerja dengan baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan artikel atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Prinsip Pertanggung Jawaban (*Al Mas'uliyah*)

Prinsip ini meliputi beragam aspek, yakni: pertanggung jawaban antara individu dengan individu, pertanggung jawaban dalam masyarakat, manusia dalam masyarakat diwajibkan melaksanakan kewajibannya demi terciptanya kesejahteraan anggota masyarakat secara keseluruhan.⁶⁶ Sebagaimana yang di jelaskan dalam Al-Qur'an

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ

Artinya: "Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya" (Al-Muddassir :38)

Ayat ini menjelaskan tentang perbuatan-perbuatan manusia di dunia yaitu barang siapa berbuat baik maka dia akan memperoleh kebaikan pula (surga) begitu juga sebaliknya.

4. Prinsip Lemah Lembut (*Al-layyin*)

Lemah lembut merupakan indikator sangat penting dalam bertutur sapa dalam bermasyarakat. Sikap lemah lembut juga merupakan sesuatu yang penting juga bagi dunia perbankan apalagi bagi yang tugasnya memberi layanan kepada masyarakat⁶⁷. Allah SWT berfirman:

وَاخْفِضْ جَنَاحَكَ لِلْمُؤْمِنِينَ

Artinya: "Dan berendah dirilah kamu terhadap orang-orang yang beriman. " (QS. Al Hijr: 88).

⁶⁶ Abd. Somad, *Hukum Islam (Penormaan Prinsip Syariah dalam Hukum Indonesia)*, (Jakarta: Kencana, 2010), Jilid 1, h. 76-79.

⁶⁷ *Ibid.*, h. 77.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ayat ini menjelaskan untuk bersikaplah lemah lembut kepada mereka.

Menunjukkan rasa syukur atas perlakuan sederhana apapun kita terima dan menoleransi mereka yang memperlakukan dengan baik.

5. Prinsip Mempermudah (*At-taysir*)

Mempermudah merupakan salah satu karakteristik dalam ajaran islam.

Maka dari itu mempermudah merupakan hal yang sangat penting dalam pelayanan yang berikan. Mempermudah merupakan suatu hal yang ada pada pelayanan dengan berkeinginan untuk membantu nasabah dalam menabung ataupun menjemput setoran tabungan dengan cepat dan tepat.⁶⁸ Sabda Nabi Shallallahu ‘alaihi wa sallam,

وَأِنَّمَا يَرْحَمُ اللَّهُ مِنْ عِبَادِهِ الرَّحَمَاءَ

Artinya: “Sesungguhnya Allâh menyayangi hamba-hamba-Nya yang penyayang” (H.R Muslim).

Maksudnya seorang muslim hendaklah berupaya menghilangkan kesulitan atau penderitaan muslim lainnya. Bila seorang muslim membantu muslim lainnya dengan ikhlas maka Allah akan memberikan balasan terbaik yaitu menghilangkan kesulitan kita itu sendiri.

⁶⁸ *Ibid.*, h. 79.