**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1 Pelayanan**

**2.1.1 Pengertian Pelayanan**

Ketika berlangsung kegiatan pelayanan, ada “sesuatu” yang di sampaikan, di sajikan, atau dilakukan oleh pihak yang melayani kepada pihak yang di layani. “Sesuatu” ini di sebut pelayanan . Pelayanan menurut (Gronroos, 1990:27) adalah suatu aktivitas yang atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Mahmoedin (2010:2) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang di maksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Sementara menurut Moenir (2010:26) pelayanan adalah kegiatan yang di lakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi , melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Dari pengertian-pengertian mengenai pelayanan yang di kemukakan oleh para ahli di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang di lakukan oleh seseorang maupun sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan sistem dan prosedur yang telah di tetapkan sebelumnya.

**2.1.2 Karakteristik Pelayanan**

Pelayanan memiliki karakteristik sebagai berikut :

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
3. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi pada waktu dan tempat bersamaan.

Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar pemberian pelayanan terbaik. Pengertian lebih luas di sampaikan. Menurut Payne dalam Jasfar (2012:6) karakteristik pelayanan yaitu sebaai berikut ;

1. Tidak Berwujud artinya tidak dapat dilihat, dirasakan atau disentuh seperti yang dapat dirasakan dari suatu barang.
2. Tidak dapat dipisahkan. pelayanan umumnya dihasilkan dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan, dengan partisipasi konsumen dalam proses pelayanan tersebut. Artinya konsumen harus berada ditempat yang dimintanya sehingga konsumen melihat dan ikut “ambil bagian” dalam proses pelayanan tersebut.
3. Heteregonitas. Pelayanan merupakan variabel non standar dan sangat bervariasi artinya karena berupa suatu unjuk kerja, tidak ada hasil jasa yang sama walaupun dikerjakan oleh satu orang. Hal ini dikarenakan oleh interaksi manusia (karyawan dan konsumen) dengan segala perbedaan harapan dan persepsi yang menyertai interaksi tersebut.
4. Tidak tahan lama. Pelayanan jasa tidak mungkin disimpan dalam persediaan. Artinya, jasa tidak bisa disimpan, dijual kembali kepada orang lain, atau dikembalikan pada produsen jasa, dimana konsumen membeli jasa tersebut.

**2.1.3 Jenis-jenis Pelayanan**

Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun tidak tterlepas dari tiga jenis pelayanan menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yaitu :

1. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan yang dilakukan oleh petugas-petugas di hubungan masyarakat (Humas), bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnys memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

1. Pelayanan melalui tulisan

Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah, tetapi juga dari segi perannya. Apalagi jika dilihat bahwa sistem layanan jarak jauh karena biaya agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, suatu hal yang harus diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatangan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

1. Pelayanan berbentuk perbuatan

padaumumnya pelayanan berbentuk perbuatan 70% sampai 80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah, karena hal ini adalah faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut yang sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan yang dilakukannya.

**2.1.4 Fungsi Pelayanan**

Dengan memberikan kualitas pelayanan kepada konsumen harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, karena itulah dalam memberikan sebuah pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi dari layanan yaitu :

1. Untuk melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat sehingga pelanggan merasa puas.
2. Untuk menciptakan suasana dimana konsumen merasa diperhatikan dan dianggap sangat penting bagi perusahaan.
3. Untuk memuaskan pelanggan supaya tetap menggunakan produk maupun jasa perusahaan.
4. Untuk menempatkan para pelanggan sebagai mitra bisnis.
5. Untuk dapat memenangkan persaingan pasar.
6. Dan untuk memberikan keuntungan yang maksimal.

**2.1.5 Pentingnya Pelayanan**

Ada beberapa alasan mengapa pelayanan penting bagi suatu perusahaan (Rahmayanty, 2013; 3-7) :

1. Pelayanan memiliki makna ekonomi

Pelanggan adalah kunci meraih keuntungan. Tujuan tersebut berupa memaksimalisasi laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan perusahaan, meraih pasar yang besar, menciptakan kepemimpinan pasar dalam hal kualitas, mengatasi persaingan, melaksanakan tanggung jawab sosial dan sebagainya.

Bila membina hubungan dan mempertahankan pelanggan yang sudah lama dengan memberikan pelayanan yang sangat baik dan konsisten, bila mereka puas ada kemungkinan menunjukkan loyalitasnya dengan memberikan informasi kepada orang lain dan tingkat kepercayaan melalui testimony (ucapan seseorang) lebih tinggi dan efektif selain biaya yang dikeluarkan lebih rendah.

2. Pelayanan adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan.

Perusahaan bergantung pada pelanggan dan untuk pelangganlah mereka bekerja, karena pelanggan sumber uang dan pekerjaan. Memutuskan perhatian pada kebutuhan pelanggan, dengan memadukan semua kegiatan yang akan mempengaruhi pelanggan dan menghasilkan laba melalui kegiatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Persaingan yang semakin maju

Terus membesarnya kegiatan bisnis, semakin kompetisi serta rendahnya atau turun nya pangsa pasar dikarenakan semakin banyaknya produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelnggan. Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing.

4. Pemahaman yang semakin baik terhadap pelanggan

Perhatian terhadap kepentingan pelanggan dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan usaha ditengah iklim persaingan yang semakin ketat. Memahami sudut pandang pelanggan menyadari kepuasan pelanggan tak sekedar memberi produk, melainkan juga memenuhi berbagai unsur emosi dan afeksi, seperti gaya hidup, jati diri, petualangan, cinta, dan persahabatan, kedamaian, serta kepercayaan.

Kemudian dalam Majid (2011; 61) menjelaskan lebih spesifik betapa pentngnya *service exellence*kepada pelanggan karena beberapa alasan yaitu :

* 1. Pelanggan menilai efisiensi perusahaan melalui karyawan yang ditemui.
  2. Kesan pertama (*positive first impression*) sangat penting. Sungguh sulit mengatasi kesan pertama yang negatif.
  3. Perusahaan memiliki harapan dan standar yang tinggi dari para pekerja.
  4. Pelanggan percaya kepada perusahaan dan akan terus senang dilayani jika ia diperlakukan dengan baik.
  5. Salah satu bentuk promosi yang paling efektif dari periklanan adalah “*Word of Mounth*” (Promosi dari mulut ke mulut). Jika pelanggan senang dia akan memberitahukan kepada orang lain.
  6. Kita merasa senang dan bangga akan diri kita sendiri jika memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan.
  7. Pelanggan mempercayakan kita sebagai sumber informasi dan bantuan utama.

**2.2 Teller**

**2.2.1 Pengertian Teller**

Sistem teller mulai terkenal di Indonesia pada mulai pertengahan tahun delapan puluhan, bahkan belum semua bank mengimplementasikan sistem teller. Seorang teller harus dapat menghitung uang dengan cepat, karena itu minimal menggunakan dua ibu jari maksimal menggunakan lima ibu jari tapi itu masih jarang. Teller harus menarik, bersikap ramah, selalu tersenyum,apabila nasabah datang dan bersifat informatif kepada nasabah.

Teller merupakan seorang petugas yang berfungsi untuk melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan perbankan kepada semua nasabah nya. Tugas seorang teller secara umum yaitu menangani, membantu, dan memberikan solusi bagi semua nasabah yang ingin melakukan transaksi perbankan termasuk didalamnya nanti memberikan jasa layanan uang tunai maupun non tunai.

**2.2.2 Fungsi Teller**

Sesuai pengertian teller di atas bahwasannya fungsi seorang teller adalah memberikan layanan perbankan bagi nasabah dan atau calon nasabah. Fungsi teller menjadi sangat krusial karena setiap hari merekalah yang langsung berhadapan dengan nasabah, hal ini tentunya harus ditunjang penampilan yang sempurna setiap saat bagi semua teller.

**2.2.3 Tugas Teller**

Sebagai seorang teller memiliki beberapa tugas setiap harinya untuk melaksanakan pekerjaannya setiap hari, berikut beberapa tugas teller:

1. Seorang teller yang baik harus datang sebelum jam pelayanan di mulai ,dan memastikan semua perlengkapan berfungsi dengan baik (alat menghitung uang, alat mengecek uang palsu dan alat tulis lainnya)
2. Jika ada nasabah maka harus bersikap ramah, member greeting (Selamat pagi/siang/sore, mengucapkan terima kasih jika sudah selesai), member senyum di awal dan akhir pertemuan.
3. Menjaga penampilan berbusana sesuai standar (Baju seragam, penampilan rapi, ID card, name tag,dsb)
4. Jika ada nasabah ingin setor/tarik tunai maka teller wajib menghitung uang, mengkonfirmasikan jumlah uang kepada nasabah, melakukan menghitung uang di depan nasabah dan mengecek uang dengan menggunakan alat pengecek uang palsu.
5. Setelah selesai proses setor/tarik tunai teller wajib memberikan slip kwitansi kepada nasabah dan menandatanganinya sebagai tanda tangan pengesahan.
6. Bertanggung jawab terhadap kesesuaian antara jumlah uang fisik dan uang di sistem.
7. Melakukan penutupan sistem setiap harinya.

**2.3 Lembaga Keuangan Non Bank**

**2.3.1 Pengertian Lembaga Keuangan Non Bank**

Seiring dengan berjalannya waktu perkembangan perekonomian dunia serta kemajuan ilmu teknologi maka suatu bangsa harus terus bisa bersaing dengan global, perlu dilakukannya suatu perubahan ke arah yang lebih baik. Salah satu indikator kemajuan suatu bangsa dapat kita lihat dari pembangunan diberbagai sektor. Oleh karena itu keberadaan lembaga keuangan dalam pembiayaan pembangunan sangat di butuhkan. Lembaga keuangan yang terlibat dalam suatu pembiayaan pembangunan ekonomi dibagi menjadi dua, yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan bukan bank (LKBB). Keduanya merupakan lembaga intermediasi keuangan.Nurastuti(2011:53) Mengungkapkan lmbaga keuangan non bank adalah :

“Lembaga keuangan non bank adalah badan usaha yang kekayaannya terutama dalam bentuk aset keuangan atau tagihan *(Claims).* Dibandingkan aset non finansial atau aset rill.”

Lembaga keuangan merupakan bagian dari sistem keuangan yang melayani masyarakat pemakai jasa jasa keuangan. Maka dalam era globalisasi dan pembangunan nasional ekonomi, terutama peranan perbankan sangatlah besar dalam memajukan perekonomian. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Oleh karena itu, saat ini dan dimasa yang akan datang dalam menjalankan aktivitas keuangan baik perorangan maupun lembaga, baik sosial maupun perusahaan tidak akan terlepas dari dunia perbankan.

**2.3.2 Peranan Lembaga Keuangan Non Bank**

Dalam kegiatan usaha nya yang bersifat kontraktual*(contractual institution)* yaitu menaikan danadari masyarakat dengan menawarkan kontrak untuk memproteksi penabung terhadap risiko ketidakpastian dan memobilisasikan sumber keuangan dalam negri untuk membiayai pembangunan, maka peranan lembaga keuangan bagi pemerintah menurut nurastuti (2011:54) adalah sebaga berikut :

1. Peningkatan akses terhadap jasa keuangan:
2. Perusahaan pembiayaan mempunyai tujuan untuk meningkatkan alternatif sumber pendanaan bagi UKM.
3. Perusahaan model ventura mempunyai tujuan untuk mendukung bertumbuhnya kewiraswastaan dan selanjutnya penciptaan lapangan pekerjaan.
4. Dana pensiun dan asuransi mempunyai tujuan menawarkan produk untuk mengelola risiko bagi perusahaan dan perorangan.
5. Pengurangan biaya untuk memperoleh jasa keuangan :

Meningkatkan persaingan antar penyedia jasa keuangan agar produk dan jasa mereka lebih efisien melalui biaya yang lebih rendah.

1. Meningkatkan stabilitas sistem keuangan utuk mendukung pertumbuhan ekonomi dan pengurangan kemiskinan:
2. Lembaga keuangan non bank adalah bagian yang penting dari pembangunan sektor keuangan yang lebih beragam.
3. Membantu mengurangi potensi terjadi nya krisis dimasa yang akan datang.

**2.3.3 Jenis-Jenis Lembaga Keuangan Non Bank**

Lembaga keungan non bank memiliki jenis-jenis yang berbeda menurut Nurastuti (2011:55), antara lain :

1. Sewa Guna Usaha (Leasing)

Merupakan suatu kegiatan pembiayaan kepada perusahaan (badan hukum) atau perseorangan dalam bentuk pembiayaan barang modal. Pembayaran kembali oleh peminjam dilakukan secara berkala dan dalam jangka waktu menengah atau panjang. Perusahaan yang menyelenggarakan leasing disebut lessor, sedangkan yang mengajukan leasing disebut lessee.

1. Modal Ventura

Merupakan suatu bentuk pembiayaan oleh perusahaan modal ventura kepada badan usaha (perusahaan) kecil yang berupa penyertaan modal untuk jangka waktu sementara. Balas jasa yang didapat adalah bagi hasil jika perusahaan yang dibiayai mendapat keuntungan dan berbagi beban jika merugi.

1. Anjak piutang

Merupakan usahan pebiayaan dalam bentuk pembelian dan/atau pengalihan serta pengurusan piutang atau tagihan jangka pendek suatu perusahaan (debitur) dan trasaksi perdagangan dalam atau luar negri. Hak ini diperoleh perusahaan anjak piutang *(Factoring company)*dari penjualan (debitur).

1. Asuransi

Menurut uu No.1 Tahun 1992 tentang Usaha Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung meningkatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian tertanggung karena kerugian,kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang di harapkan, atau tangung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan di derita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atau meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.

1. Dana Pensiun

Dana Pensiun adalah badan hukum yang mengelola dan menjalankan program yang mejanjikan manfaat pensiun bagi pesertanya . Jenis dana pensiun yang ada di Indonesia adalah:

1. Dana pensiun pemberi kerja
2. Dana pensiun lembaga keuangan
3. Pegadaian

Menurut KUHP pasal 1150, pengertian hukum gadai adalah suatu hak yang di peroleh seorang yang berpiutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang yang berutang atas oleh seorang lain atas namanya, dan memberikan kekuasaan kepada orang yang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan dari pada orang-orang yang berpiutang lainnya : dengan pengecualian biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelamatkan setelah barang gadai itu digadaikan.

**2.4 Pembiayaan**

**2.4.1 Pengertian Pembiayaan**

Dalam arti sempit, pembiayaan dipakai untuk mendefinisikan pendanaan yang di lakukan oleh lembaga pembiayaan seperti bank kepada nasabah. Pembiayaan secara luas berarti financing atau pembelanjaan atau pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah di rencanakan, baik di lakukan sendiri maupun di kerjakan oleh orang lain.

Pengertian pembiayaan menurut para ahli sebagai berikut :

Pembiayaan menurut Kasmir (2008:96)

Pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang di persamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang di biayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.

Pembiayaan menurut Sumiyanto (2008:165)

Pembiayaan adalah aktivitas menyalurkan dana yang terkumpul kepada anggota pengguna dana, memilih jenis usaha yang akan di biayai agar di peroleh jenis usaha yang produktif, menguntungkan dan di kelola oleh anggota yang jujur dan bertanggung jawab.

Pembiayaan menurut Adi Warman adalah “ salah satu tugas pokok bank yaitu memberikan fasilitas yaitu fasilitas dana untuk memenuhi oihak defisit unit”.

Dari beberapa definisi tersebut dapat di simpulkan bahwa pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan dengan memperoleh pendanaan yang terkumpul kepada anggota pengguna dan melalui lembaga pembiayaan yang di kelola oleh anggota yang jujur dan bertanggung jawab.

**2.4.2 Unsur – Unsur Pembiayaan**

Adapun unsure unsure yang terkandung dalam pembiayaan menurut Kasmir (2008:98) adalah sebagai berikut :

1. Kepercayaan

Kepercayaan merupakan suatu keyakinan bahwa pembiayaan yang di berikan benar benar di terima kembali di masa yang akan datang sesuai jangka waktu yang sudah di berikan. Kepercayaan yang di berikan yang diberikan oleh bank sebagai dasar utama yang melandasi mengapa suatu pembiayaan berani di kucurkan. Oleh karena itu sebelum pembiayaan dkucurkan harus di lakukan penyelidikan dan penelitian terlebih dahulu secara mendalam tentang kondisi nasabah, baik secara *intern* maupun *ekstern*. Kesepakatan antara si pemohon dengan pihak bank. Kesepakatan ini dituangkan dalam suatu perjanjian dimana masing-masing pihak mendatangi hak dan kewajiban masing-masing. Kesepakatan ini kemudian di tuangkan dalam akad pembiayaan dan di tandatangani kedua belah pihak.

1. Jangka Waktu

Setiap pembiayaan yang diberikan memiliki jangka waktu tertentu, jangka waktu ini mencakup masa pengembalian pembiayaan yang telah disepakati. Jangka waktu merupakan batas waktu pengembalian angsuran yang sudah disepakati kedua belah pihak. Untuk kodisi tertentu jangka waktu ini bisa di perpanjang susuai dengan kebutuhan.

1. Risiko

Akibat adanya tenggang waktu, maka pengembalian pembiayaan akan memungkinkan suatu risiko tidak tertagihnya atau macet. Pemberian suatu pembiayaan. Semakin panjang jangkat waktu pembiayaan maka semakin besar risiko nya, demikian pula sebaliknya. Risiko ini menjadi tanggungan bank, baik risiko di sengaja , maupun risiko yang tidak di sengaja, misalnya karena bencana alam atau bangkrutnya usaha nasabah tanpa ada unsur kesengajaan lainnya, sehingga tidak mampu melunasi pembiayaan yang di peroleh.

1. Balas Jasa

Dalam Bank Konvensional balas jasa di kenal dengan nama bunga. Di samping balas jasa dalam bentuk bunga bank juga membebankan kepada nasabah biaya administrasi yang juga merupakan keuntungan bank. Bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah balas jasa nya di kenal dengan bagi hasil

**2.4.3 Jenis-Jenis Pembiayaan**

1. Berdasarkan tujuan penggunaannya

a. Pembiayaan modal kerja

Pembiayaan modal kerja adalah pembiayaan yang di tujukan untuk memberikan modal usaha pemberian bahan baku atau barang yang akan di perdagangkan.

b. Investasi

Pembiayaan investasi adalah pembiayaan yang di tujukan untuk modal usaha pembelian sarana alat produksi dan atau pembelian barang modal berupa aktiva tetap/investaris.

C. Pembiayaan Konsumtif

Pembiayaan konsumtif adalah pembiayaan yang di tujukan untuk pembelian suatu barang yang digunakan untuk kepentingan perseorangan (pribadi).

2. Berdasarkan Jangka Waktu Pemberiannya

a. Pembiayaan dengan jangka waktu pendek umumnya di bawah 1 tahun

b. Pembiayaan dengan jangka waktu menengah umumnya sama dengan 1 tahun.

c. Pembiayaan dengan jangka waktu panjang umumnya di atas 1 tahun sampai dengan 3 tahun

1. Pembiayaan dengan jangka waktu di atas 3 tahun dalam kasus yang tertentu seperti untuk pembiayaan investasi perumahan, atau penyelamatan pembiayaan
2. Berdasarkan Cara Pembayaran/Angsuran Bagi Hasil,
   1. Pembiayaan dengan angsuran pokok dan bagi hasil periodik, yakni angsuran untuk jenis pokok dan bagi hasil di bayar/di angsur tiap periodic yang telah di tentukan misalnya bulanan.
   2. Pembiayaan dengan bagi hasil angsuran pokok periodik dan akhir, yakni untuk bagi hasil di bayar/di angsur tiap periodik sedangkan pokok di bayar sepenuhnya pada saat akhir jangka waktu angsuran.
   3. Pembiayaan dengan angsuran pokok dan bagi hasil akhir, yakni untuk pokok dan bagi hasil di bayar pada saat akhir jangka waktu pembayaran, dengan catatan jangka waktu maksimal 1 bulan.

**2.4.4 Fungsi Pembiayaan**

Berdasarkan tujuan pemberian pembiayaan sebagai mana tersebut di atas, serta mengacu kepada tujuan pendirian bank, maka pembiayaan secara umum memiliki fungsi sebagai berikut :

1. Pembiayaan yang dapat meningkatkan *utility* (Daya Guna) dari modal atau uang
2. Pembiayaan meningkatkan *utility* (Daya Guna) suatu barang
3. Pembiayaan meningkatkan peredaran dan lalu lintas uang
4. Pembiayaan menimbulkan gairah usaha masyarakat
5. Pembiayaan sebagai alat stabilitas ekonomi
6. Pembiayaan sebagai jembatan untuk peningkatan pendapatan nasional
7. Pembiayaan sebagai alat hubungan ekonomi internasional

Jadi , sesungguh nya pembiayaan mempunyai peranan yang sangat penting dalam perekonomian. Secara garis besar fungsi pembiayaan berguna bagi perekonomian, perdagangan, dan keuangan.

**2.4.5 Prinsip-prinsip pembiayaan**

Prinsip – prinsip pembiayaan mencakup 5C yaitu :

1) *Character* adalah data tentang kepribadian dari calon pelanggan seperti sifat-sifat pribadi kebiasaan-kebiasaan nya, cara hidup, keadaan, dan latar belakang keluarga maupun hobinya. *Character* ini untuk mengetahui apakah nanti nya calon nasabah ini jujur berusaha untuk memenuhi kewajibannya dengan kata lain ini merupakan *Willingness to pay.*

2) *Capacity* Merupakan kemampuan calon nasabah dalam mengelola usahanya yang dapat dilihat dari pendidikannya, pengalaman mengelola usaha (*business record*), sejarah perusahaan yang pernah di kelola (pernah mengalami masa sulit atau tidak, bagaimana mengatasi kemampuan dalam membayar.

3) *Capital* adalah kondisi kekayaan yang dimiliki oleh perusahaan yang dikelolanya. Hal ini dapat dilihat dari neraca, laporan rugi/laba, struktur permodalan, ratio-ratio keuntungan yang diperoleh seperti *return on equity, return on investment*. Dari kondisi diatas bisa di nilai apakah layak calon pekanggan di beri pembiayaan, dan beberapa besar plafon pembiayaan yang layak di berikan.

4) *Colleteral* adalah jaminan yang mungkin bisa di sita apabila ternyata calon pelanggan benar-benar tidak bisa memenuhi kewajibannya. *Collateral* ini diperhitungkan pada akhir artinya bila mana masihada suatu kesangsian dalam pertimbangan-pertimbangan yang lain, maka bisa menilai harta yang mungkin di jadikan jaminan.

5)*Condition* pembiayaan yang diberikan juga perlu mempertimbangkan kondisi ekonomi yang dikaitkan dengan prospek usaha calon nasabah. Ada suatu usaha yang sangat tergantung dari kondisi perekonomian, oleh karena itu perlu mengaitkan kondisi ekonomi dengan usaha calon pelanggan.

**2.5 *Leasing***

**2.5.1 Pengertian *Leasing*/Sewa Guna**

Secara umum *Leasing*atau sewa guna usaha usaha adalah setiap kegiatan pembiayaan perusahaan dalam bentuk penyediaan barang-barang modal untuk digunakan oleh suatu perusahaan untuk jangka waktu tertentu, berdasarkan pembayaran-pembayaran secara berkala disertai dengan hak pilih bagi perusahaan tersebut untuk membeli barang-barang modal yang bersangkutan atau memperpanjang jangka waktu leasing berdasarkan nilai sisa uang yang telah disepakati bersama. Dengan melakukan *leasing* perusahaan dapat memperoleh barang modal dengan jalan sewa beli untuk dapat langsung digunakan berproduksi, yang dapat di angsur setiap bulan kepada pihak *lessor.*

Pengertian Leasing menurut/Sewa guna menurut para ahli sebagai berikut :

Leasing/Sewa guna menurut Psak 30

Sewa guna usaha (*Leasing*) adalah kegiatan pembiayaan dalam bentuk penyediaan barang modal baik secara sewa guna usaha dengan hak opsi (*Finance Lease)* maupun sewa guna usaha tanpa hak opsi (*Operating Lease*) untuk digunakan oleh *Lessee* selama jangka waktu tertentu berdasarkan pembayaran secara berkala. Sewa (*Lease*) bisa juga diartikan suatu perjanjian dimana *lessor* memberikan memberikan hak kepada *lessee* untuk menggunakan suatu asset selama periode yang di sepakati. Sebagai imbalannya *lessee*melakukan pembayaran atau serangkaian pembayaran kepada *lessor.*

*Leasing/*Sewa guna usaha menurut dahlan siamat :

Sewa guna usaha adalah suatu kontrak antara *lessor* dengan *lessee* untuk penyewaan suatu jenis barang (*asset*) tertentu langsung dari pabrik atau agen penjual oleh *lessee*.Hak kepemilikan barang tetap berada pada *lessor*.*lessee* memiliki hak pakai atas barang tersebut dengan membayar sewa dengan jumlah dan dengan jangka waktu yang telah ditetapkan.

Dari definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa *leasing* merupakan suatu bentuk pembiayaan barang modal yang di perlukan *lessee* dimana barang modal tersebut disediakan oleh *lessor* dan kemudian hak penggunaan barang modal tersebut dialihkan kepada *lessee* untuk suatu jangka waktu tertentu. Atas penggunaan barang modal tersebut *lessee* harus membayar sejumlah angsuran (*lease payment*) kepada *lessor*.

Dalam setiap transaksi leasing didalamnya selalu melibatkan 3 pihak utama yaitu :

1. Lessor adalah perusahaan sewa guna usaha atau dalam hal ini pihak yang memiliki hak kepemilikan atas barang.
2. Lessee adalah perusahaan atau pihak pemakai barang yang bisa memiliki hak opsi pada akhir perjanjian
3. Supplier adalah pihak penjual barang yang disewa guna usahakan.

**2.5.2 Syarat dan Ciri *Leasing***

Syarat dan ciri leasing menurut agnes sawir meliputi lima hal yaitu:

1. Objek *leasing*: meliputi segala macam barang modal mulai dari pesawat terbang hingga mesin dan computer untuk keperluan kantor.

2. Pihak-pihak yang terlibat dalam *leasing*: penyewa adalah perusahaan atau perorangan yang menggunakan barang modal dengan pembiayaan dari perusahaan *leasing* (*lessor*).Hanya perusahaan yang telah mendapat izin dari departemen keuangan saja yang boleh menjadi *lessor*.

3. Pembayaran berkala dalam jangka waktu tertentu:pembayaran *leasing* dilakukan secara berkala seperti setiap bulan,setiap kuartal,atau setiap semester.

4. Nilai sisa atau *residual value*:pada perjanjian leasing ditentukan suatu nilai sisa.ini tidak dikenal dalam perjanjian sewa menyewa.

5. Hak opsi bagi *lessee* untuk membeli aktiva: pada akhir masa leasing, penyewa/*Lessee*mempunyai hak untuk menentukkan apakah dia ingin membeli barang tersebut sebesar nilai sisa atau mengembalikan barang tersebut kepada pihak yang menyewakan(*lessor*).

Sementara itu menurut A.C Goudsmit J.A.M.P. Keisjer, ciri-ciri *leasing* adalah sebagai berikut:

1. *Leasing* merupakan suatu cara pembiayaan. Meski ada aspek lain dari *leasing*, namun aspek pembiayaan ini yang paling menonjol atau ciri utama.
2. Ada hubungan jangka waktu lease dan masa kegunaan benada yang di lease tersebut. Inilah perbedaan pokok dengan sewa menyewa biasa. Pada umumnya masa leasing dalam suatu finance lease dama dengan masa kegunaan ekonomis benda yang di lease.
3. Hak benda yang di-*lease* ada pada *lessor*. Hal ini menimbulkan dampak tertentu, antara lain yang penting adalah dibidang akuntansi seperti penyusunan di bidang hukum, diantaranya dalam hal melaksanakan perjanjian leasing apabila cidera janji atau one prestasi dan dalam hal kepailitan.
4. Benda yang menjadi objek *leasing* adalah benda benda yang di gunakan dalam suatu perusahaan. Pengertian benda-benda yang digunakan untuk suatu perusahaan harus diberi pengertian yang luas, yakni benda-benda yang di perlukan untuk menjalankan perusahaan, jadi bukan saja mesin-mesin produksi namun juga komputer atau kendaraan bermotor.

**2.5.3 Jenis-jenis *Leasing***

Menurut Amin Widjaja Tunggal dan Arif Djohan jenis-jenis *leasing*yang sudah dikenal secara umum antara lain:

1. *Finance lease* (Sewa guna usaha) dalam sewa guna usaha ini, perusahaan sewa guna usaha (*lessor*) adalah pihak yang membiayai penyediaan barang modal. Selama masa sewa guna usaha, penyewa guna usaha melakukan pembayaran sewa guna usaha secara berkala dimana jumlah seluruhnya ditambah dengan pembayaran nilai sisa (*residual value*), kalau ada akan mencangkup pengembalian harga barang modal yang dibiayai serta bunga nya yang merupakan pendapatan perusahaan sewa guna usaha.
2. *Operating Lease* (Sewa menyewa biasa) dalam sewa guna usaha ini, perusahaan sewa guna usaha (*lessor*) membeli barang modal dan selanjutnya disewa guna usahakan kepada penyewa guna usaha. Dalam operating lease, jumlah seluruh pembayaran sewa guna berkala tidak mencakup jumlah biaya yang di keluarkan untuk memperoleh barang modal tersebuteri berikut dengan bunga nya.
3. *Sales-Type Lease* (Sewa guna usaha penjualan) sewa guna usaha jenis ini merupakan transaksi pembiayaan sewan guna usaha secara berkala (*Direct Finance Lease*) dimana dalam jumlah transaksi termasuk laba yang di perhitungkan oleh pabrik atau penyalur yang juga merupakan perusahaan sewa guna usaha. Sewa guna usaha jenis ini sering kali merupakan suatu jalur pemasaran bagi produk perusahaan tertentu. Leveraged lease transaksi sewa guna usaha jenis ini melibatkan setidaknya 3 pihak, yakni penyewa guna usaha, perusahaan sewa guna usaha, dan kreditor jangka panjang yang membiayai bagian terbesar dari transaksi sewa guna usaha.

**2.5.4 Keuntungan dan kerugian Sewa guna usaha (*Leasing)***

Keuntungan sewa guna usaha (*Leasing*) Sebagai berikut:

1. Fleksibel, artinya struktur kontrak dapat disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan yaitu besarnya pembayaran atau periode *leasee* dapat di atur sedemikian rupa sesuai kondisi perusahaan.
2. Cepat dalam pelayanan, artinya secara prosedur leasing lebih sederhana dan *relative* lebih cepat dalam realisasi pembiayaan.
3. Adanya kepastian hukum, artinya suatu perjanjian leasing tidak dapat dibatalkan dalam keadaan keuangan umum yang sangat sulit, sehingga dalam keadaan keuangan atau moneter yang sulit pun leasing tetap berlaku, yaitu di satu pihak lessee tetap berhak menggunakan barang modalnya, sedangkan dilain pihak lessor tetap akan menerima jumlah uang yang telah di perjanjikan sejak semula.
4. Dapat di atur pembiayaan nya,baik untuk proyek besar maupun kecil, artinya baik untuk mendapatkan satu atau dua traktor maupun untuk melengkapi suatu keseluruhan kegiatan bisnis *lessee*.

Kerugian sewa guna usaha (*leasing*) sebagai berikut:

1. Seandainya terjadi pembatalan suatu perjanjian sewa guna usaha, maka kemungkinan biaya yang ditimbulkan cukup besar.
2. Resiko yang lebih besar pada *lessor*, artinya adanya tanggung jawab atas barang yang dimilikinya jika terjadi kecelakaan atau kerusakan atas barang yang di sebabkan oleh *lessee*.