

# **PENYAJIAN INFORMASI PERISTILAHAN PERBANKAN DAN KEBERLANGSUNGAN NASABAH BANK DI KOTA SURAKARTA**

## **INFORMATION PRESENTATION OF BANKING TERMINOLOGY AND THE CONTINUITY OF BANK CUSTOMERS IN SURAKARTA**

*Abdul Ngalim*

---

Jurusan Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia  
FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta

### **ABSTRACT**

This study aims at identifying the terminologies used in banking and describing the information presentation of the terminologies. This study employs documentation in the data collection and descriptive as well as interpretative techniques in the data analysis. The result of the study are as follows: (1) The types of the bank information presentation include persuasive oral presentation, simple written package, oral and written combination, written and visual combination, dictionary pamphlet, and transaction practice forms; 2) most terminologies are derived from a foreign language; 3) factors contributing to the continuity of customers include the process of transaction service, motto and strategy of customer service, close distance of the customer's residence to the bank.

Kata kunci: *penyajian, informasi, peristilahan, dan perbankan*

### **PENDAHULUAN**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh hasil pengamatan awal terhadap proses interaksi antara pihak karyawan atau pimpinan bank dengan nasabah. Salah satu kewajiban karyawan bank adalah melayani kebutuhan nasabah. Kebutuhan utama nasabah yang perlu memperoleh tanggapan positif dan simpatik dari pihak karyawan atau pimpinan bank adalah kebutuhan untuk dapat memanfaatkan produk dan jasa perbankan. Dalam hal ini nasabah merupakan bagian dari lingkungan binaan dan perlu senantiasa diberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Di antara sarana pemenuhan kebutuhan nasabah, karyawan bank perlu menyajikan informasi mengenai

peristilahan produk dan jasa bank serta prosedur untuk dapat memperoleh atau memanfaatkannya.

Dewasa ini dunia perbankan tampak semakin kompetitif dalam hal memberikan pelayanan kepada para nasabah. Ada di antaranya dengan model penciptaan *motto* pelayanan kepada para nasabah yang sangat menarik. Pemberian hadiah uang atau barang, penyediaan fasilitas, pelayanan melalui kontak telepon, mobil bank, maupun dengan pengiriman surat laporan transaksi dan saldo nasabah merupakan sarana komunikasi kemasan (*packing communication*). Yang paling mencolok tampaknya kompetitif dalam hal pemberian hadiah dan fasilitas pelayanan.

Sajian informasi istilah perbankan dari pihak karyawan atau pimpinan bank kepada nasabah yang membutuhkan merupakan salah satu bagian dari pelayanan bank. Mengenai pentingnya pelayanan nasabah dari pihak bank, Direktur Utama Bank BNI Pramono (2004: 9) menyatakan bahwa bank merupakan industri jasa keuangan. Oleh karenanya, industri bergerak dalam bidang servis atau bidang layanan. Upaya peningkatan servis merupakan salah satu program yang paling penting bagi bank.

Dalam bidang sosiolinguistik, khususnya teori register, tampak sesuai untuk melandasi pengkajian “Penyajian Informasi Peristilahan Perbankan dan Keberlangsungan Nasabah Bank di Kota Surakarta”. Konsep register menurut Wardhaugh (1986: 48), *Registers are sets of vocabulary items associated with discrete occupational or special groups*. Yang berhubungan dengan pekerjaan, Wardhaugh memberikan contoh perbendaharaan kata yang dipergunakan para ahli bedah (*surgones*), pilot pesawat terbang (*airline pilots*), pengelola bank (*bank managers*), dan pramuniaga (*sales clerks*). Sementara konsep yang berbeda disampaikan oleh Poedjosoedarmo (2001: 171-172), bahwa register merupakan salah satu subbidang kajian sosiolinguistik yang membahas jenis wacana khas. Dua pandangan tersebut tampak berbeda yang cukup mendasar. Dalam tulisan ini konsep Poedjosoedarmo layak dinyatakan sebagai konsep terkini. Sementara istilah perbankan yang berupa leksikal khusus (Richards et al., 1985: 290) dapat dinyatakan sebagai salah satu unsur wacana khas perbankan.

Mengingat begitu pentingnya fungsi bahasa, Lotz (1966: 1) menyatakan bahwa keberadaan manusia seakan-akan terpatrit oleh bahasa. Senada dengan pandangan tersebut, Luria (1982: 199) menekankan bahwa begitu pentingnya peran bahasa dalam pembentukan proses kesadaran manusia. Oleh karena itulah, dalam dunia perbankan pun bahasa menjadi medium penting untuk menentukan lancar atau tidaknya komunikasi antara karyawan dengan nasabah. Berhasil atau tidaknya penjualan produk dan jasa bank kepada para nasabah, di antaranya juga bergantung pada lancar atau tidaknya komunikasi antara karyawan bank dengan nasabah. Dengan sendirinya juga akan menjadi hambatan besar untuk perkembangan suatu bank apabila peristilahan perbankan tidak dipahami oleh nasabah.

Dalam hal penggunaan kata maupun frasa dari bahasa asing, Alisyahbana (1978: 233) lebih menekankan pada bahasa-bahasa Barat yang bertambah berlipat ganda. Ini merupakan dampak dari dunia moderen. Kita memerlukan peminjaman yang sudah berkembang dalam bahasa asing. Secara umum dinyatakan bahwa jumlah kata dan frase yang berasal dari bahasa asing terlalu besar. Berbagai istilah dari bahasa asing yang dipergunakan dalam ragam bahasa perbankan, dari sisi sosiolinguistik ada yang sudah diintegrasikan atau diadaptasikan (Hockett, 1959: 417; Weinreich, 1970: 53; Kridalaksana, 1993 : 64) dan ada yang masih berupa interferensi (Weinreich, 1970 : 1; Marcellino, 1993 : 307; Edwards, 1995 : 72).

Dalam konsep sosiolinguistik dan pragmatik, penyajian informasi peristilahan perbankan yang menggunakan bahasa tertentu dengan berbagai variasinya, tidak akan dapat dibahas secara memuaskan dalam kajian bahasa yang sifatnya formal, sebagaimana dilakukan oleh kaum strukturalis (Wardhaugh, 1986: 10; Pateda, 1988: 9; Wijana, 1996: 6). Keberatan kaum sosiolinguistik (Wardhaugh, 1986: 113; Hudson, 1980: 3; Wijana, 1996: 7) adalah konsep kaum strukturalis yang berupa konsep masyarakat tutur homogen (*homogenous speech community*) yang dipandang terlalu abstrak dan ideal.

Kaum sosiolinguistik berpandangan bahwa masyarakat bahasa bersifat heterogen. Bahasa yang dipergunakan masyarakat selalu menunjukkan adanya variasi internal sebagai akibat keberagaman latar belakang budaya penuturnya. Dengan demikian, penyajian informasi peristilahan perbankan dimungkinkan dilakukan secara tulis dan lisan, formal atau informal sesuai dengan latar belakang sosial budaya nasabah. Berbagai istilah yang diinformasikan pun seperti telah disebutkan sebelumnya ada yang normatif dan ada yang inkonvensional.

Hubungan antara pihak karyawan bank dengan nasabah perlu terus dijalin sedemikian baik. Salah satu medium untuk menciptakan jalinan hubungan yang baik adalah penyajian informasi peristilahan perbankan oleh karyawan bank yang mungkin diperlukan nasabah. Dalam hal ini karyawan bank merupakan bagian dari komunitas penyangga kehidupan ekonomi suatu bangsa. Menurut Perwataatmaja dan Antonio (1993 : 7) merupakan bagian dari pengelola dana. Yang termasuk pengelola dana, pimpinan sampai dengan karyawan non-pimpinan yang melayani administrasi simpan-pinjam. Adapun nasabah dapat dinyatakan sebagai masyarakat binaan. Nasabah perlu diberi informasi mengenai berbagai arti istilah perbankan yang berkaitan dengan produk dan jasa bank serta cara memperoleh dan memanfaatkannya. Sudah barang tentu sajian informasi peristilahan dimaksudkan sesuai dengan kebutuhan atau pertanyaan dari pihak nasabah.

Sajian informasi istilah perbankan dari pihak karyawan atau pimpinan bank kepada nasabah yang membutuhkan merupakan salah satu bagian dari pelayanan bank. Mengenai pentingnya pelayanan nasabah dari pihak bank, Direktur Utama BNI

Pramono (2004: 9) menyatakan bahwa bank merupakan industri jasa keuangan. Oleh karenanya, industri bergerak dalam bidang servis atau bidang layanan. Upaya peningkatan servis merupakan salah satu program yang paling penting bagi bank.

Secara definitif bank sebagai suatu lembaga keuangan yang fungsi utamanya untuk menciptakan kredit, jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran, dan peredaran uang (Undang-Undang Pokok Perbankan Nomor 14 tahun 1967; Suyatno, dkk. 1994 : 4; Insukindro, 222; Iswardono Sp, 1996 : 50; ). Definisi tersebut menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan berkembang. Menurut Undang-undang Republik Indonesia nomor 7 tahun 1992 bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Soemarmo. dkk., 1992: 5; Sinungan, 1992: 556; Insukindro, 1995: 275).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian dilakukan di empat bank yang ada di kota Surakarta, Bank Rakyat Indonesia PT Persero, Kantor Cabang Solo Slamet Riyadi, Bank Negara Indonesia PT Persero Tbk, Kantor Cabang Slamet Riyadi Solo, Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah PT, Kantor Cabang Surakarta, dan Bank Syariah Mandiri PT, Kantor Cabang Surakarta. Objeknya wujud penyajian informasi peristilahan perbankan, istilah perbankan, dan pengaruh penyajian informasi terhadap keberlangsungan nasabah bank di Kota Surakarta. Sumber datanya berupa karyawan atau pimpinan bank dan nasabah, instrumen administrasi pelayanan nasabah, dan brosur perbankan.

Proses analisis dilakukan dengan pendeskripsian dan penafsiran (interpretasi). Pendeskripsian didasarkan konsep metode penelitian sosiolinguistik yang disampaikan oleh Dittmar (1976: 189). Sementara teknik penafsiran (interpretasi) merupakan salah satu bagian dari analisis kualitatif (Moleong, 1996: 2; Muhadjir, 2002: 17). Yang dimaksud dengan pendeskripsian di sini adalah penggambaran wujud penyajian informasi, wujud istilah perbankan yang diinformasikan dan wujud pengaruh terhadap keberlangsungan nasabah. Adapun penafsiran (interpretasi) adalah penafsiran bentuk penyajian, proses, persentase dengan latar belakangnya, dan keberlangsungan nasabah. Dalam uraian hasil dan pembahasan akan disajikan deskripsi data, analisis, dan pembahasan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### ***Wujud Penyajian Informasi Peristilahan Perbankan***

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari karyawan, pimpinan bank, nasabah, instrumen administrasi pelayanan nasabah, dan brosur iklan perbankan, penyajian

informasi istilah perbankan oleh karyawan atau pimpinan bank kepada nasabah dilakukan dengan berbagai cara. Ada di antaranya yang dilakukan secara lisan bersifat mempengaruhi (*persuasive*). Di samping itu, ada yang disajikan secara tertulis dalam bentuk informasi lugas (*businesslike*). dan informasi kemasan (*packing information*).

Dinyatakan informasi lugas karena terkait dengan ketentuan atau persyaratan nasabah yang bermaksud menggunakan produk dan jasa perbankan. Wujud komunikasi lugas di antaranya pihak bank menyajikan informasi dengan cuplikan, *Persyaratan: Membawa KTP/SIM/Passport asli dan fotocopinya, Memiliki fasilitas ARO (Automatic Roll Over) sesuai dengan periode jangka waktu sebelumnya*, perlu tanggapan pihak nasabah dengan memenuhi persyaratan, dan sebagai depositan setuju dengan cara menerima fasilitas tersebut. Dengan demikian, nasabah pada awalnya tentu memerlukan informasi salah satu istilah yang diperlukan untuk pelayanan penyimpanan uang bentuk deposito. Sementara dinyatakan komunikasi kemasan karena informasi disajikan dengan menonjolkan unsur daya tarik. Unsur daya tarik dimaksudkan antara lain meliputi penyediaan undian berhadiah baik berupa uang maupun benda berharga, fasilitas yang memadai dan canggih, dengan ragam bahasa informal, permainan kata-kata, dan sebagainya.

Wujud penyediaan hadiah dapat disimak pada cuplikan, *Undian BritAma dengan total hadiah Rp. 17,5 milyar setahun*. Sementara wujud fasilitas memadai dan canggih di antaranya dapat disimak cuplikan, *Kartu SiAga VISA Electron dapat diterima di lebih 25.000 tempat belanja di Indonesia atau 10.000.000 tempat belanja di seluruh dunia*. Berikutnya, penyajian informasi dengan ragam bahasa informal di antaranya, *Yes GESEK TERUSS...*

Cara penyajian informasi semacam itu tujuan awalnya memberikan daya tarik kepada nasabah agar berminat untuk memahami istilah perbankan. Tujuan akhirnya adalah agar nasabah menanggapinya dengan melakukan transaksi terhadap produk dan jasa perbankan. Penyajian informasi istilah perbankan juga ada yang dilakukan dengan wujud praktek transaksi. Ini merupakan wujud adanya berbagai cara penyajian informasi istilah perbankan oleh karyawan atau pimpinan bank kepada para nasabah. Berdasarkan pengamatan peneliti, baik melalui wawancara, jawaban kuesioner dari para karyawan atau pimpinan bank dan dilakukan dengan bentuk komunikasi tutur yang bersifat mempengaruhi (*persuasive*) dan membujuk (*persuade*). Artinya, penyajian informasi istilah perbankan tidak semata-mata untuk diketahui oleh nasabah. Lebih dari itu, setelah memahami makna dan pengertian istilah perbankan, dengan cara yang simpatik dapat mempengaruhi dan mengarahkan para nasabah untuk meningkatkan transaksi terhadap berbagai produk dan jasa perbankan yang tersedia. Cara yang simpatik tampak sesuai dengan *motto* pelayanan nasabah masing-masing bank.

Dalam upaya menarik minat calon nasabah untuk menjadi nasabah atau nasabah terus meningkatkan kuantitas dan kualitas transaksinya terhadap produk dan jasa perbankan. Pihak bank tampak menyiasati dengan berbagai strategi pelayanan nasabah yang dianggap efektif. Di antaranya di Bank BRI cukup dengan *motto* yang semula *Bank BRI besar bersama rakyat* kini menjadi *Bank BRI memang lebih baik*. *Motto* yang begitu singkat tersebut sesungguhnya memiliki kandungan makna yang mendalam dan luas. Yang jelas *lebih baik* yang diasosiasikan dengan lebih menarik di sini, di antaranya pelayanan nasabah yang ramah, cepat, cermat, tepat, dan saling menguntungkan.

Di Bank BNI diluncurkan kebijakan strategi pelayanan nasabah yang telah disajikan pada cuplikan *Convenience* ‘mudah’ sampai dengan *compliance* ‘pemenuhan’. Kebijakan strategi pelayanan nasabah tersebut digulirkan oleh Direktur Utama BNI Pramono (2004: 9), dengan sebutan 4 C. Cuplikan *Convenience* atau *easy* ‘mudah’. Dalam hal itu nasabah mudah untuk mengakses segala yang dibutuhkan dari bank. Kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia mudah dijangkau oleh nasabah. Cuplikan *Consistent* ‘ajeg’, dimaksudkan setiap nasabah pergi ke cabang BNI mana pun memperoleh standard pelayanan yang sama, dan seterusnya. Dengan demikian, perpaduan 4 C tersebut diharapkan dapat membentuk proses pelayanan yang cepat, cermat, tepat, dan saling menguntungkan.

Di Bank BPD Jawa Tengah khususnya diluncurkan *motto* pelayanan nasabah seperti tertuang pada cuplikan *Senyum* sampai dengan *Sepenuh hati*. Secara terpadu antara unsur strategi yang satu dengan lainnya dalam 5 S (*Senyum, Salam, Sopan Santun, Semangat, dan Sepenuh hati*) akan menciptakan pelayanan yang cepat, cermat, akurat, aman, dan saling menguntungkan. Penampilan karyawan atau pimpinan dengan *senyum*, misalnya, merupakan lambang daya tarik tersendiri. Berikutnya, *salam* merupakan awal melakukan tegur sapa dari pihak karyawan atau pimpinan bank kepada nasabah, dan seterusnya.

### ***Wujud Istilah Perbankan yang Berasal dari Bahasa Indonesia***

Istilah perbankan yang berasal dari bahasa Indonesia persentasenya sangat sedikit. Berdasarkan data yang ditemukan dari berbagai warkat instrumen administrasi pelayanan nasabah dan brosur iklan perbankan hanya terdapat 6 buah istilah perbankan: ***bunga, suku bunga, agunan, jaminan, bukti setoran, bukti penarikan, dan jatuh tempo***. Keenam istilah tersebut masing-masing memiliki makna umum, dan makna khusus yang terkait dengan dunia perbankan. Di samping itu, memiliki fungsi khas perbankan. Hal itu dapat diperiksa pada cuplikan ***Bunga kompetitif dan ringan***.

Dalam bahasa Indonesia kata nomina bentuk dasar ***bunga*** memiliki makna homonimi. Dalam kalimat ***Pohon mangga itu mulai berbunga, bunga*** mempunyai arti ‘bagian tumbuh-tumbuhan yang akan menjadi buah, bagus warnanya, dan sedap

baunya'. Sebagai istilah khusus perbankan **bunga** bermakna 'uang balas jasa karena menyimpan atau pinjam uang di bank'. Kekhususan makna **bunga** dalam dunia perbankan itu tampak dipengaruhi oleh faktor pengguna istilah, yakni, pelaku bank dan nasabah dalam rangka memberikan daya tarik kepada pemberi pinjaman (kreditur). Kreditur bisa dari pihak nasabah sebagai penyimpan uang baik dalam bentuk tabungan, giro, maupun deposito. Sementara kreditur yang pelakunya dari pihak bank adalah pemberi pinjaman kepada nasabah yang memerlukan. Pemilihan istilah **bunga** dianggap lebih menarik sesuai dengan komponen makna kata **bunga** 'bagus warnanya dan sedap baunya'. Istilah **bunga** dalam dunia perbankan berfungsi sebagai alat penyebutan uang balas jasa simpanan maupun pinjaman, dan alat membujuk kreditur agar menyimpan atau meminjamkan uangnya di bank.

Kata nomina **bunga** dalam wacana khusus perbankan tampak mengalami perkembangan bersamaan dengan munculnya kata majemuk **suku bunga**. Kata majemuk **suku bunga** berasal dari kata nomina **suku** dan **bunga**. Kata **suku** yang memiliki makna 'kaki' berasal dari bahasa Jawa, tampak diasosiasikan dengan makna 'dasar' atau 'patokan'. Setelah dipadukan dengan kata **bunga**, menjadi kata majemuk **suku bunga** dengan perkembangan arti 'tarif jasa simpan pinjam uang pada suatu bank yang telah ditentukan sesuai dengan situasi keuangan negara'. Fungsinya sebagai sarana penyebutan uang imbalan jasa investasi yang telah ditentukan terhadap simpanan jenis deposito, dan alat membujuk nasabah agar menggunakan produk simpanan jenis deposito. Berdasarkan hasil temuan dari instrumen administrasi pelayanan nasabah maupun brosur iklan perbankan, kata majemuk **suku bunga** hanya dipergunakan dalam wacana yang berkaitan dengan produk deposito.

### ***Istilah Perbankan yang Berasal dari Bahasa Inggris***

Berdasarkan catatan peneliti, dalam instrumen administrasi pelayanan nasabah maupun brosur iklan perbankan, tampak adanya penggunaan istilah perbankan yang berasal dari bahasa Inggris dengan persentase tertinggi. Penggunaan istilah dari bahasa Inggris juga tampak diltarbelakangi oleh adanya pengaruh istilah perbankan bersifat internasional asal dari bahasa Inggris yang belum diindonesiakan. Istilah semacam itu dipergunakan pada semua bank. Faktor penyebab utamanya tidak lain karena belum ada istilah bahasa Indonesia yang dianggap dapat menggantikan secara efektif untuk jaringan perdagangan dan perbankan internasional. Untuk itulah, berikut ini disajikan analisis penggunaan beberapa istilah perbankan asal dari bahasa Inggris yang belum diindonesiakan karena berbagai faktor penyebab tersebut.

Wujud istilah perbankan yang berasal dari bahasa Inggris di antaranya, **card, gold, link, platinum, silver, teller, automatic teller machine, automatic roll over, banker's draft, clean collection, letter of credit, advising bank, documentary collection**, dsb.



Istilah **card** berasal dari bahasa Inggris **card** ‘kartu’, ‘acara’, atau ‘rencana’,. Dalam istilah perbankan, **card** ada yang digabungkan dengan nama bank penyedia produk. Di samping itu, ada yang digabungkan dengan istilah lain asal bahasa Inggris. Dengan demikian, pengertiannya juga sesuai dengan istilah yang mendahului atau yang mengikuti.

Fungsi dipergunakan istilah **card**, sebagai alat penyebutan salah satu jenis kartu terbitan bank yang dapat dipergunakan untuk penarikan simpanan di ATM, dan untuk belanja pada *merchant* di seluruh Indonesia. Di samping itu, ada yang berfungsi sebagai alat penyebutan salah satu jenis kartu terbitan bank yang dapat dipergunakan untuk penarikan uang simpanan jenis tabungan atau giro pada ATM yang menggunakan logo *Cirrus*, dan belanja di *merchant-merchant* berlogo *Maestro* di seluruh dunia. Dengan demikian, faktor jaringan perbankan dan perdagangan internasional ikut mewarnai dipergunakannya istilah asal bahasa Inggris itu. Penggunaan istilah **card** dapat diperiksa pada wacana *BPD Card*, dan *Taplus BNI: BPD Card dapat anda miliki bila anda mendaftarkan diri sebagai nasabah penabung... , Dapat dipakai sebagai pembayaran tagihan kartu kredit Mastercard dan visa (Bank BNI dan Citibank) dan ready cash Citibank.*

Satu contoh istilah perbankan dari bahasa Inggris yang lain di antaranya istilah **gold**. Dari sekian banyak jenis kartu kredit dan debit, salah satunya disebut jenis kartu paspor **gold**. Istilah **gold** berasal dari bahasa Inggris kelas kata nomina bermakna ‘emas’. Dalam istilah perbankan, **gold** bermakna ‘jenis kartu ATM, kartu transfer, dan kartu belanja debit, di bawah tingkatan jenis **platinum**, dan di atas tingkatan jenis **silver**’. Fungsi dipergunakan istilah **gold** dalam wacana perbankan, sebagai alat penyebutan jenis kartu ATM, transfer, dan kartu debit di bawah tingkatan jenis **platinum**, di atas jenis **silver**.

### **Wujud Istilah Perbankan yang Berasal dari Bahasa Arab**

Dalam wacana *Deposito Syariah Mandiri* dipergunakan istilah *mudharabah al-muthlaqah*. Istilah tersebut berasal dari kata nomina **mudharabah** ‘orang yang melakukan perjalanan’, dan **al-muthlaqah** ‘mutlak’ atau ‘murni’. Istilah **mudharabah** berasal dari kata **dharb** ‘perjalanan’. Berikutnya **al-muthlaqah** berasal dari kata **muthlaq** ‘mutlak’, atau ‘sepenuhnya’. Setelah menjadi frasa nomina **mudharabah al-muthlaqah** ‘yang melakukan perjalanan secara penuh’. Dalam istilah perbankan syariah **mudharabah al-muthlaqah**, khususnya untuk jenis tabungan deposito, mempunyai arti ‘dana investasi yang dipergunakan sebagai modal usaha, keuntungannya dibagi menurut porsi yang telah disepakati’.

Istilah yang terkait dengan **mudharabah al-muthlaqah**, menurut Permataatmadja dan Antonio (1993: 20) bank Islam berlaku sebagai **mudharib**



‘yang menjalankan’ atau ‘pengelola’. Berikutnya, pihak deposan disebut *shohibu al-mal* ‘pemilik dana’ atau juga sering disebut ‘penyandang dana’. Dalam hal itu interaksi yang terjadi, pihak bank syariah disebut sebagai *mudharib* menerima simpanan uang jenis deposito dari pihak *shohibul mal* untuk memodali usaha produk tertentu. Keuntungannya dibagi menurut porsi (nisbah) sesuai dengan kesepakatan di muka, antara pihak *mudharib* dengan *shohibu al-mal*.

Istilah lain *mudharabah* adalah *muqaradhah*. Hal itu juga dikemukakan oleh Perwataatmadja dan Antonio (1993: 19) dari sebuah hadis *Rosulullah SAW*, “tiga perkara terdapat keberkatan: (1) menjual dengan pembayaran secara kredit, (2) *muqaradhah*, dan (3) mencampur gandum dengan tepung untuk keperluan rumah dan bukan untuk dijual (HR. Ibn. Majah). Untuk lebih konkretnya istilah *mudharabah al-muthlaqah* dapat diperiksa pada cuplikan kalimat yang tertera dalam wacana *Deposito Syariah Mandiri, ...deposito berdasarkan mudharabah al-muthlaqah*.

Satu contoh istilah perbankan dari bahasa Arab yang belum diindonesiakan lainnya *wadi’ah al-dhamanah* adalah salah satu produk jenis simpanan atau titipan bank Syariah Mandiri. *Wadi’ah al-dhamanah* berasal dari kata *wadi’ah* ‘titipan’, *al-dhamanah* ‘menjamin keutuhan dana’. Dalam istilah perbankan Islam, khusus di bank Syariah Mandiri jenis amanat titipan tersebut juga disebut jenis simpanan giro Syariah Mandiri. Titipan itu jika dimanfaatkan sebagai modal usaha, ternyata mendapat keuntungan, maka keuntungan yang diperoleh sepenuhnya menjadi milik bank. Namun, atas kelonggaran pihak bank dimungkinkan pihak bank memberikan bonus menurut porsi yang dikehendaki bank. Penggunaan istilah *wadi’ah al-dhamanah* dapat diperiksa pada cuplikan kalimat yang tertera dalam wacana *Giro Syariah Mandiri: (68) ...dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadi’ah al-dhamanah*.

### ***Wujud Istilah Perbankan dari Bahasa Asing yang Telah Diindonesiakan***

Ada beberapa istilah perbankan yang berasal dari bahasa asing telah diindonesiakan. Pengindonesiaan (pengintegrasian, pengadaptasian atau penaturalisasian) berbagai istilah perbankan yang berasal dari bahasa asing dilatarbelakangi oleh upaya efektivitas, atau belum adanya pengganti asal bahasa Indonesia yang lebih efektif dan upaya memperkaya perbendaharaan kata bahasa Indonesia. Beberapa istilah perbankan dari bahasa asing yang telah diindonesiakan antara lain sebagai berikut.

Di muka telah disebutkan bahwa secara etimologis *bank* berasal dari bahasa Itali *banco* ‘bangku’ atau ‘meja’. Kata *banco* tampak diintegrasikan ke dalam bahasa Inggris menjadi kata nomina *bank*. Dalam perbendaharaan kata (*vocabulary*) bahasa Inggris sendiri sudah terdapat kata *bank* ‘tepi sungai’. Dengan demikian, diinte-

grasikannya kata nomina asal bahasa Itali *banco* menjadi kata nomina bahasa Inggris *bank* ‘usaha pemberian kredit’, terjadilah homonimi *bank1* ‘tepi sungai’, *bank2* ‘usaha pemberian kredit’. Dalam perkembangan makna, *bank2* ‘menyimpan uang’.

Pada berbagai teks, baik dalam instrumen administrasi pelayanan nasabah, maupun brosur iklan perbankan, istilah *bank* tampak yang paling dominan dipergunakan. Termasuk di dalamnya untuk menyebut nama lembaga bank itu sendiri. Sebagai contoh dapat diperiksa cuplikan kalimat yang tertera dalam wacana *Formulir Aplikasi Pembukaan Rekening*, dan wacana *Impor: Diisi oleh petugas bank*.

Satu contoh istilah perbankan berasal dari bahasa Perancis yang telah diindonesiakan adalah istilah *bilyet*. Istilah *bilyet* berasal dari kata nomina bahasa Perancis *billet* ‘surat berharga’ atau ‘surat tagihan yang dapat diuangkan oleh si pembawa’. Dalam istilah perbankan *bilyet* ‘surat berharga yang berupa sertifikat atau surat tanda bukti sah penyimpanan uang bentuk giro atau deposito’. Fungsi dipergunakan istilah *bilyet* sebagai alat penyebutan surat tanda bukti simpanan deposito atau giro. Tujuannya untuk mengkomunikasikan tersedianya surat bukti sah penyimpanan uang bentuk giro atau deposito. Penggunaan istilah *bilyet* dapat diperiksa pada cuplikan kalimat yang tertera dalam wacana *BNI Giro On Line*, (70) *Anda dapat melakukan setoran dengan warkat giro bilyet tanpa harus antri*.

Istilah perbankan dari bahasa Latin yang telah diindonesiakan di antaranya *deposito*. Dalam dunia perbankan istilah *deposito* sangat dominan dalam penggunaannya. Secara etimologis istilah *deposito* berasal dari bahasa Latin *depositus* ‘diletakkan’. Dari *depositus* diintegrasikan ke dalam bahasa Inggris *deposit* ‘deposito’ atau ‘setoran’. Kata nomina bahasa Inggris *deposit* diintegrasikan ke dalam bahasa Indonesia menjadi *deposito* ‘penyimpanan uang dalam bank dengan mendapat bunga, pengambilan ditentukan oleh lamanya’. Dewasa ini istilah *deposito* memiliki makna ‘jenis simpanan berjangka satu bulan/tiga bulan/empat bulan/sembilan bulan, atau satu tahun. Tingkat suku bunga sesuai dengan ketentuan suku bunga Bank Indonesia, lazimnya lebih tinggi dibandingkan dengan jenis simpanan tabungan dan giro. Pengambilan simpanan harus pada saat jatuh tempo, kecuali yang tidak menerapkan sistem pinalti. Perpanjangan otomatis (*automatic roll over/ARO*), atau tidak otomatis’. Fungsi dipergunakan istilah khusus perbankan *deposito*, sebagai alat penyebutan produk perbankan berupa jenis simpanan berjangka. Istilah *deposito* dapat diperiksa pada cuplikan kalimat yang tertera dalam wacana *Depobri*, dan *Deposito BNI: Wujud layanan BRI yang diciptakan khusus untuk memenuhi kebutuhan Sertifikat Deposito*., *Deposito BNI merupakan pilihan tepat bagi yang menginginkan menyimpan uang secara menguntungkan*.

Di samping jenis simpanan berjangka yang disebut deposito, *giro* juga merupakan salah satu istilah perbankan yang banyak disebut. Penyebutan istilah *giro* ada yang tertera dalam instrumen administrasi pelayanan nasabah, maupun

dalam wacana iklan perbankan. Istilah **giro** berasal dari kata nomina bahasa Itali **giro** ‘peredaran’. Dari kata nomina **giro** diintegrasikan ke dalam bahasa Inggris tanpa perubahan bentuk, namun terjadi perkembangan makna ‘cara pembayaran melalui bank dengan pemindahbukukan’.

Perkembangan makna dimaksudkan dari **giro** semula bermakna ‘peredaran’, dalam perbendaharaan kata bahasa Indonesia kini bermakna ‘cara pembayaran dengan memindahbukukan perhitungan uang di bank, dari seseorang kepada yang lain’. Di bank **giro** merupakan salah satu jenis simpanan harian yang dapat diambil pada setiap saat menggunakan aneka ATM yang multimanfaat atau dengan bilyet dan cek. Pemberitahuan perkembangan **giro** dengan fasilitas sistem rekening koran. Penggunaan istilah **giro** dapat diperiksa cuplikan yang tertera dalam wacana *Giro On Line: Dengan cek dan bilyet giro Bank Mandiri, transaksi Anda lebih mudah., dan Anda mendapatkan blanko Cek/bilyet Giro secara Cuma-Cuma...*

Istilah **kliring** berasal dari kata ajektiva bahasa Inggris **clear** ‘bersih’ atau ‘jelas’. Dari kata **clear** dibentuk menjadi kata benda dengan sufiks **-ing** menjadi **clearing** ‘proses pembersihan’ atau ‘penyelesaian’. Dilihat produktivitas penggunaan dalam dunia perbankan serta pelafalan dari aslinya bahasa Inggris **clear /klir/** memang layak untuk diindonesiakan menjadi **klir**, dengan bentukan analogi **-ing** seperti **prosesing**, dan **rekening** juga layak ada bentuk **kliring**. Namun, sampai terbitnya *Kamus Besar Bahasa Indonesia* istilah tersebut belum masuk. Padahal dalam istilah perbankan tampak sudah lazim dipergunakan. Kendatipun juga masih ada yang menggunakan istilah aslinya **clearing**.

Dalam istilah perbankan **kliring** ‘proses penyelesaian dengan pertukaran warkat bank lain yang diterima dari nasabah, serta warkat bank yang ditagih melalui bank lain’. Fungsinya sebagai alat penyebutan proses penyelesaian dengan pertukaran warkat antar bank, baik yang diterima dari nasabah maupun yang ditagih melalui bank lain’. Tujuannya untuk mengkomunikasikan adanya proses pertukaran warkat antar bank baik yang diterima dari nasabah maupun melalui tagihan bank lain sebagai salah satu persyaratan keberadaan bank’. Istilah **kliring** dapat diperiksa pada cuplikan kalimat yang tertera dalam wacana *Slip Setoran: Setoran untuk kliring.*

### **Keberlangsungan Nasabah**

Berdasarkan jawaban yang disampaikan oleh pihak karyawan atau pimpinan bank maupun nasabah terhadap kuesioner yang disediakan oleh peneliti, penyajian informasi peristilahan perbankan memiliki pengaruh terhadap keberlangsungan nasabah. Namun, perlu diingat bahwa keberlangsungan nasabah ditentukan oleh berbagai faktor. Salah satunya adalah cara karyawan atau pimpinan bank menyampaikan informasi pelayanan nasabah, termasuk penyampaian informasi peristilahan

perbankan. Faktor lain adalah kemungkinan jauh dekatnya jarak tempat tinggal nasabah dengan bank. Pada umumnya nasabah memilih bank yang paling dekat. Tersedianya hadiah atau fasilitas yang menarik jelas juga ikut mempengaruhi keberlangsungan nasabah. Yang tidak kalah pentingnya adalah kredibilitas bank yang berkaitan dengan jaminan keamanan dan perkembangan dana milik nasabah.

Seperti telah disebutkan di muka, bahwa penyajian informasi pada empat bank ditunjang oleh strategi atau *motto* pelayanan nasabah. Strategi atau *motto* pelayanan nasabah dimaksudkan antara lain, di BRI: *Bank BRI memang lebih baik*. Semboyan semacam itu tampak direalisasi dalam bentuk pelayanan nasabah yang menciptakan keberlangsungan nasabah. Begitu juga strategi pelayanan nasabah di BNI dengan 4 C (*convenience* ‘mudah’, *consistent* ‘ajeg’, *cost efficient* ‘efisien biaya’, dan *compliance* ‘pemenuhan’), di BPD dengan 5 S (*senyum, salam, sopan-santun, semangat, dan sepuh hati*). Strategi pelayanan nasabah semacam itu semuanya jelas menarik untuk nasabah. Dapat dibayangkan andaikata nasabah dihadapkan dengan berbagai kesulitan untuk melakukan transaksi, banyak biaya, tidak terpenuhi harapannya, karyawan bank tampak menggerutu, tidak ramah, tidak sopan, tidak acuh, dan sebagainya jelas nasabah segera beralih pandangan ke bank lain, kendatipun faktor lainnya terpenuhi.

## SIMPULAN

Wujud penyajian informasi peristilahan perbankan cukup variatif. Ada di antaranya dilakukan dengan lisan persuasif, tertulis, bentuk sajian lugas, dan kemasan, terpadu antara tulis dengan lisan yang merujuk pada instrumen administrasi pelayanan nasabah, perpaduan gambar dengan tulisan, lembaran kamus, maupun praktik transaksi. Dari kesekian cara penyajian informasi peristilahan perbankan tersebut, yang dominan dilakukan adalah tertulis bentuk sajian lugas dan kemasan. Di samping itu, perpaduan antara tertulis dengan lisan yang merujuk pada instrumen administrasi pelayanan nasabah maupun brosur iklan perbankan.

Wujud istilah perbankan adalah perbendaharaan kata yang berupa kata maupun frasa sebagai salah satu unsur wacana perbankan berasal dari bahasa Indonesia, bahasa asing yang belum diindonesiakan, dan yang telah diindonesiakan. Setiap istilah memiliki arti umum dan arti khusus berkaitan dengan perbankan. Persentase istilah perbankan yang paling tinggi dari bahasa Inggris. Hal itu disebabkan oleh faktor hubungan perdagangan dan perbankan internasional.

Penyajian informasi peristilahan perbankan terpadu dengan jarak lokasi tempat tinggal nasabah, tersedianya undian berhadiah, fasilitas memadai dan canggih, dan strategi pelayanan nasabah yang berpengaruh terhadap keberlangsungan nasabah. Dengan demikian, secara umum berbagai faktor tersebut secara terpadu, termasuk di dalamnya penyajian informasi peristilahan perbankan, memang berpengaruh terhadap keberlangsungan nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alisyahbana, Sutan Takdir, 1978. *Dari Perjuangan dan Pertumbuhan Bahasa Indonesia*. Edisi Kedua. Jakarta: Dian Rakyat.
- Dittmar, Nobert, 1976. *Sociolinguistics, A Critical Survey of Theory and Application*. First Published, Diterjemahkan oleh Arnold, Edward dari buku *Soziolinguistik: Exampla Rische und Kritische Darstellung Ihrer Theorie, Empire und Anwendung*. Published by Athenaum Verlag GmbH. Frankfurd.
- Edwards, John. 1995. *Multilingualism*. Second Edition. London: Penguin Books.
- Hockett, Charles F. 1959. *A Course in Modern Linguistics*. Second Edition. New York: The Macmillan Company.
- Hudson, R.A., 1980. *Sociolinguistics*. First Published. Sydney : Cambridge University Press.
- Insukendro, 1995. *Ekonomi Uang dan Bank Teori dan Pengalaman di Indonesia*. Edisi 1 Yogyakarta: BPFE.
- Iswardono, 1996. *Uang dan Bank*. Edisi 4. Yogyakarta : BPFE.
- Kridalaksana, Harimurti, 1993. *Kamus Linguistik*. Edisis Ketiga. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Lotz, John. 1966. "The Nature and Function of Language" dalam Sapora (Ed.), First Published *Psycholinguistics*, First Published. Holt, Rinehart and Winston.
- Luria, Alexander R. 1982. *Language and Cognition*. Washington, D.C.: V.H. Winston & Sons.
- Marcellino, M.. 1993. Kata Pinjaman Bahasa Barat di Bahasa Indonesia: Suatu Telaah Antardisiplin". dalam *Penyelidikan Bahasa dan Perkembangan Wawasannya II*. Masyarakat Linguistik Indonesia, Jakarta, hal. 206
- Moleong, Lexi, J. 1994. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cetakan Keempat. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.

- Pateda, Mansoer. 1988. *Sosiolinguistik*. Cetakan Pertama. Bandung : Angkasa.
- Perwataatmadja, Karnaen dan Antonio, Muhammad Syafi'i. 1993. *Apa dan Bagaimana Bank Islam*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf.
- Pramono, Sigit, 2004. "Apa Saja yang Harus Dipenuhi Cabang untuk Memberikan Pelayanan yang Baik?" *Performa*, Nomor 3 Tahun II Mei 2004, hal. 9.
- Poedjosoedarmo, Soepomo. 2001. *Filsafat Bahasa*. Cetakan Pertama. Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Richards, Jack, Platt, John, dan Weber, Heidi. 1985. *Dictionary of Applied Linguistics*. First Published, Longman, London.
- Sinungan, Muchdarsyah. 1992. *Strategi Manajemen Bank Menghadapi Tahun 2000 dan Undang-undang Perbankan Tahun 1992*. Jakarta : Lembaga Pengabdian Sarjana Indonesia.
- Soemarmo, Suwito, Musidin dan Imam Sugeng, (Tim Redaksi), 1992. "Undang-undang Nomor : 7 Tahun 1992 tentang Perbankan". Cetakan Pertama. Jakarta: Mini Jaya Abadi.
- Suyatno, Thomas, T. Martha Djuhaedah, Abdullah, Azhar, Apomo, Tomas Johan, Ananda, Tinon Jumiati dan Chalik. 1995. *Kelembagaan Perbankan*. Edisi II. Jakarta: PT Gramedia Utama.
- Wardhaugh, Ronald, 1986. *An Introduction to Sociolinguistics*. First Published. New York : Basil Blackwell Ltd.
- Weinreich, Uriel. 1970. *Language and Contact Reading and Problems*. Paris : Mouton The Haugue.
- Wijana, I Dewa Putu. 1996. *Dasar-dasar Pragmatik*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Andi.