

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Perbankan**

##### **2.1.1 Definisi bank**

Pada umumnya masyarakat telah mengenal bank sebagai tempat menabung atau menyimpan uang dan memberikan pinjaman uang kepada pihak yang membutuhkan. Berikut definisi bank, sebagai berikut :

- a. Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998: Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.
- b. Menurut Kasmir (2014:12): Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberi jasa bank lainnya.

Dari uraian di atas dapat dijelaskan bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan utama yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya.

##### **2.1.2 Fungsi dan Kegiatan Bank**

Fungsi perbankan adalah sebagai penghimpun, penyalur dan pelayan jasa dalam lalu lintas pembayaran, dalam rangka meningkatkan pemerataan pertumbuhan ekonomi. Adapun fungsi bank menurut Kasmir (2010:9) adalah sebagai berikut :

1. Menghimpun dana (*funding*) dari masyarakat dalam bentuk simpanan, hal ini bank sebagai tempat penyimpanan uang atau berinvestasi bagi masyarakat. Tujuan utama masyarakat menyimpan uang biasanya adalah untuk keamanan uangnya. Kemudian untuk melakukan investasi dengan harapan memperoleh bunga dari hasil simpanannya. Tujuan lainnya adalah untuk memudahkan melakukan transaksi pembayaran. Untuk memenuhi tujuan diatas, baik untuk mengamankan uang maupun untuk melakukan investasi, bank menyediakan sarana yang disebut simpanan. Jenis simpanan yang ditawarkan sangat bervariasi tergantung dari bank yang bersangkutan. Secara umum, jenis simpanan yang ada di bank adalah terdiri dari simpanan giro, simpanan tabungan dan simpanan deposito.
2. Menyalurkan dana (*lending*) ke masyarakat, dalam hal ini bank memberikan pinjaman kepada masyarakat. Dengan kata lain bank menyediakan dana bagi masyarakat yang membutuhkan. Pinjaman atau kredit yang diberikan dibagi menjadi beberapa jenis sesuai dengan keinginan nasabah. Sebelum kredit diberikan bank terlebih dahulu menilai apakah kredit tersebut layak diberikan atau tidak. Penilaian dilakukan agar bank terhindar dari kerugian akibat tidak dapat dikembalikannya pinjaman yang disalurkan bank dengan berbagai sebab.
3. Memberikan jasa-jasa bank lainnya (*service*) seperti pengiriman uang (transfer), penagihan surat berharga yang berasal dari dalam kota (kliring), penagihan surat berharga yang berasal dari luar negeri (inkaso), *letter of credit* (L/C), *safe deposit box*, bank garansi, *bank note*, *travellers cheque* dan

jasa lainnya. Jasa-jasa bank lainnya ini merupakan jasa pendukung dari kegiatan pokok bank yang menghimpun dan menyalurkan dana.

Segangkan kegiatan-kegiatan yang dilakukan bank umum secara terperinci Menurut Undang-Undang RI no. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Pada pasal 6 bab 3, yaitu :

1. Menghimpun dana dari msyarakat dalam bentuk simpanan giro, deposito berjangka, sertifikat deposito dan tabungan.
2. Memberikan kredit.
3. Menerbitkan surat pengajuan hutang.
4. Membeli, menjual atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya :
  - a. Surat-surat termasuk wesel yang akseptasi yang masa berlakunya tidak lama daripada kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud.
  - b. Surat pengakuan hutang dan kertas dagang lainnya yang masa berlakunya tidak lebih lama daripada kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud.
  - c. Kertas perbendaharaan negara dan surat jaminan pemerintah.
  - d. Sertifikat Bank Indonesia.
  - e. Obligasi.
  - f. Surat perdagangan berjangka waktu sampai 1 tahun.
  - g. Instrument surat berharga lainnya yang berjangka waktu sampai dengan 1 tahun.

5. Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah.
6. Menempatkan dana pada, meminjam dana dari, atau meminjamkan dana kepada bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun wesel unjuk, cek atau sarana yang lainnya.
7. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga.
8. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga.
9. Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak.
10. Melakukan penempatan dan dari nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek.
11. Membeli melalui pelanggan agunan baik semua maupun sebagian dalam hal debitur tidak memenuhi kewajiban kepada bank, dengan agunan yang dibeli tersebut wajib dicairkan secepatnya.
12. Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit dan kegiatan wali amanat.
13. Menyediakan pembiayaan bagi nasabah berdasarkan prinsip bagi hasil sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam peraturan pemerintah.
14. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan undang-Undang ini dan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

### **2.1.3 Jenis Bank**

Praktik perbankan di Indonesia saat ini yang diatur dalam Undang-Undang Perbankan memiliki beberapa jenis bank. Menurut Undang-Undang Pokok Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 dan ditegaskan lagi dengan keluarnya Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998, maka jenis perbankan dibedakan menjadi dua, yakni :

1. Bank Umum, merupakan bank yang melaksanakan kegiatan usaha konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalulintas pembayaran.
2. Bank Perkreditan Rakyat (BPR), merupakan bank yang melaksanakan kegiatan usaha konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalulintas pembayaran.

### **2.1.4 Sumber Dana Bank**

Membangun perusahaan pasti terdapat kendala-kendala, salah satu kendala yang dihadapi dalam menjalankan kegiatannya adalah masalah kebutuhan dana. Hampir seratus persen perusahaan memerlukan dana untuk membiayai kegiatan usahanya, untuk keperluan biaya rutin maupun untuk perluasan usaha.

Sumber dana bank merupakan usaha bank dalam memperoleh dana dalam rangka membiayai kegiatan operasional perusahaan. Seperti fungsi bank itu sendiri sebagai lembaga keuangan yang kegiatannya dibidang keuangan, maka sumber dananya juga tidak terlepas dari bidang keuangan. Dana untuk membiayai kebutuhan operasional bank dapat diperoleh dari berbagai sumber. Perolehan dana ini tergantung pada bank yang bersangkutan, apakah dengan pinjaman (titipan) dari masyarakat atau lembaga lain. Disamping itu, dananya juga dapat diperoleh

dari modal sendiri yaitu setoran modal dari pemilik atau mengeluarkan maupun menjual saham baru kepada pemilik baru. Perolehan dana juga disesuaikan dengan tujuan dari penggunaan dana.

Adapun jenis-jenis sumber dana bank:

1. Dana yang bersumber dari bank itu sendiri

Sumber dana yang bersumber dari bank itu sendiri merupakan sumber dana dari modal sendiri. Modal sendiri maksudnya adalah modal setoran dari para pemegang saham, dalam hal ini pemilik saham lama dapat menyertor dana tambahan atau membeli saham yang dikeluarkan oleh perusahaan. Selain setoran dari pemegang saham, dana juga bisa didapat dari cadangan bank, maksudnya cadangan laba pada tahun lalu yang tidak dibagi pada pemegang saham, cadangan ini sengaja disediakan untuk mengantisipasi laba tahun yang akan datang. Laba bank yang belum dibagi juga termasuk dalam sumber dana dari bank itu sendiri yang merupakan laba yang memang belum dibagikan pada tahun yang bersangkutan, sehingga dapat dimanfaatkan sebagai modal sementara.

2. Dana yang berasal dari masyarakat luas

Sumber dana yang berasal dari masyarakat merupakan sumber dana paling penting dalam kegiatan operasional bank dan merupakan tolok ukur keberhasilan bank jika mampu membiayai operasinya dengan bersumber dari dana ini. Dana dari masyarakat relatif lebih mudah didapatkan ketimbang dengan dana dari sumber lainnya. Pentingnya sumber dana dari masyarakat disebabkan sumber dana dari masyarakat luas merupakan sumber dana utama bagi bank.

Untuk mendapatkan sumber dana dari masyarakat, bank dapat menawarkan berbagai jenis simpanan. Pembagian impana bertujuan untuk agar para nasabah dapat memilih sesuai dengan tujuan masing-masing nasabah. Secara umum kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dibagi menjadi tiga jenis simpanan, simpanan giro (*demand deposit*), simpanan tabungan (*saving deposit*), simpanan deposito (*time deposit*)

### 3. Dana yang bersumber dari lembaga lainnya

Sumber dana ini merupakan sumber dana tambahan apabila bank mengalami kesulitan dalam mendapatkan dana pertama dan kedua diatas. Perolehan sumber dana ini diperoleh dari, pertama kredit likuiditas Bank Indonesia yang merupakan kredit yang diberikan Bank Indonesia kepada bank-bank yang mengalami kesulitan likuiditas. Kedua, pinjaman antar bank yang biasanya diberikan kepada bank yang mengalami kalah kliring di dalam lembaga kliring. Pinjaman antar bank ini bersifat jangka pendek dengan bunga yang relatif tinggi. Ketiga, pinjaman dari bank luar negeri merupakan pinjaman yang diperoleh bank dari pihak luar negeri. Keempat, surat berharga pasar uang dalam hal ini pihak bank menerbitkan surat berharga kemudian diperjual belikan baik kepada perusahaan keuangan maupun non keuangan.

#### **2.1.5 Sifat Industri Perbankan**

Dalam buku Panduan Dasar Untuk *Account Officer* Jopie Jusuf (2008), sebagai bisnis jasa bank memiliki empat karakteristik khusus:

1. Tidak berwujud (*intangibility*) adalah pelayanan jasa perbankan tidak dapat diraba, dilihat atau dipajang

2. Tidak dapat dipisahkan (*inseparability*) adalah jasa perbankan tidak dapat dibuat terlebih dahulu lalu dikonsumsi. Jasa perbankan harus dilakukan disaat yang bersamaan. Proses produksi terjadi pada saat yang sama dengan proses konsumsi. Pelayanan jasa perbankan dapat dilakukan apabila ada kehadiran dari personal bank tersebut. Akibatnya pengendalian kualitas sangat sulit dilakukan. Hal inilah yang membuat bank tidak segan-segan mengeluarkan biaya yang cukup besar untuk meningkatkan kemampuan karyawannya.
3. Keanekaragaman (*variability*) adalah kualitas pelayanan jasa perbankan memiliki keragaman yang tinggi bergantung pada tempat, waktu dan orang yang melakukannya. Variabilitas yang tinggi terjadi karena jasa perbankan sangat bergantung pada manusia.
4. Mudah rusak (*perishability*) adalah jasa tidak dapat disimpan karena proses produksi terjadi saat konsumsi.

## **2.2 Service Excellence**

### **2.2.1 Definisi Service Excellence**

Menurut Atep Adya Barata (2003:25), *service excellence* atau pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pola layanan terbaik.

Menurut Nina Rahmayanty (2010:18), *service excellence* atau pelayanan prima adalah pelayanan dengan standart kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan nasabah setiap saat, secara konsisten dan akurat

Dari kedua definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa *service excellence* atau pelayanan prima merupakan suatu kegiatan memberikan



komitmen terbaik bagi nasabah dengan memberikan pelayanan melebihi harapan nasabah.

### **2.2.2 Konsep *Service Excellence***

Menurut Atep Adya Barata (2003:31), konsep dari *service excellence*, yaitu :

#### 1. Sikap (*Attitude*)

Perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.

#### 2. Perhatian (*Attention*)

Kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

#### 3. Tindakan (*Action*)

Berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, memegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

#### 4. Kemampuan (*Ability*)

Pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang

kerja ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan mitovasi, dan mengembangkan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

#### 5. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

#### 6. Tanggung jawab (*Accountability*)

Suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

### **2.2.3 Tujuan *Service Excellence***

Menurut Nina Rahmayanty (2010:8), tujuan *service excellence* yaitu mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan nasabah, dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya. Pembelotan nasabah atau berpalingnya nasabah disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani nasabah.

## **2.3 Customer Service**

### **2.3.1 Definisi *Customer Service***

Bank merupakan lembaga keuangan yang juga bergerak dibagian jasa, maka bukan hanya produk saja yang ditawarkan oleh perbankan. Lebih penting lagi adalah mengenai pelayanan yang diberikan oleh tiap-tiap bagian. Meskipun pada setiap bagian menerapkan pelayanan yang baik, dalam perbankan sendiri terdapat bagian yang paling banyak melayani masyarakat yang biasa disebut *customer service*.

Menurut Kasmir (2014:249), mendefinisikan *customer service* secara umum sebagai setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah

*Customer service* yang bertugas untuk melayani keluhan dan keinginan para nasabah. Dengan pelayanan yang baik, maka citra suatu bank dapat meningkat. *Customer service* memegang peran penting dalam perusahaan maupun bank. Oleh karena itu, tugas *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional di dunia perbankan. Disamping bertugas memberikan pelayanan, *customer service* juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau sering disebut *public relation*.

*Customer service* diharapkan dapat memberi pelayanan yang cepat, akurat, baik dan ramah terhadap nasabah. Pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah terhadap bank. *Customer service* yang baik tidak hanya dilihat dari segi fisik, namun juga dilihat dari segi non-fisik seperti kemampuan dan etika dalam melayani nasabah. Disamping itu *customer service* juga dituntut untuk dapat mempertahankan nasabah lama untuk terus memakai produk bank dan menarik calon nasabah untuk menggunakan produk bank yang bersangkutan.

### **2.3.2 Peranan Customer Service**

*Customer service* memiliki peranan penting dalam pelayanan nasabah di berbagai bank. Oleh karena itu, peranan *customer service* juga menjadi ujung tombak dalam kegiatan operasional perbankan.

Peranan *cusomer service* dalam perbankan antara lain :

1. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan melalui pembinaan hubungan baik yang lebih akrab dengan nasabah.
2. Berusaha untuk mendapatkan nasabah baru melalui berbagai pendekatan.

### **2.3.3 Fungsi *Customer Service***

Menurut Kasmir (2014:250), menjelaskan fungsi *customer service* yang harus benar-benar dipahami sehingga *customer service* dapat menjalankan tugasnya secara prima sebagai berikut :

1. Sebagai *Resepsionis*, *customerservice* sebagai penerima tamu.
2. Sebagai *Deksman*, *customerservice* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi.
3. Sebagai *Salesman*, berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*.
4. Sebagai *CustomerRelationOfficer*, berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik sengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan, tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.
5. Sebagai Komunikator, berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabahnya.

### **2.3.4 Tugas *Customer Service***

Menurut Kasmir (2014:251) menjelaskan tugas-tugas yang harus diemban oleh seorang *customerservice* sesuai dengan fungsinya adalah sebagai berikut :

### 1. Sebagai *Resepsionis*

Tugasnya adalah menerima tamu/nasabah yang datang ke bank dengan ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan. Dalam hal ini, *customerservice* harus bersikap memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas dengan bahasa yang mudah dimengerti. Selama melayani nasabah *customerservice* tidak diperkenankan merokok, makan dan minum.

### 2. Sebagai *Deksman*

Tugasnya antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank, menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.

### 3. Sebagai *Salesman*

Tugasnya di kantor bank adalah menjual produk perbankan, melakukan *cross selling*, mengadakan pendekatan, dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama. *Customerservice* juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan yang diajukan nasabah.

### 4. Sebagai *CustomerRelationOfficer*

Dalam hal ini *customerservice* bertugas menjaga image bank dengan cara, membina hubungan baik dengan nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin percaya terhadap bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.

## 5. Sebagai Komunikator

Bertugas memberikan segala informasi dan kemudahan kepada nasabah. Disamping juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan dan konsultasi.

### 2.3.5 Sikap Melayani Nasabah

*Customer service* sebagai jembatan antara bank dengan masyarakat diharuskan untuk melayani dengan sedemikian rupa supaya nasabah merasa puas. Ketika *customer service* berhadapan dengan nasabah diharapkan tidak dengan pura-pura, ataupun bersikap tidak menyenangkan terhadap nasabah. Akibatnya, pelayanan yang diberikan tidak maksimal dan nasabah akan merasa kecewa.

Beberapa sikap yang harus diperhatikan *customer service* dalam melayani nasabah antara lain sebagai berikut :

#### 1. Beri kesempatan nasabah berbicara

Nasabah diberi kesempatan untuk mengemukakan segala keinginan terlebih dahulu. Dalam hal ini, *customer service* harus dapat menyimak dengan benar setiap pembicaraan nasabah, serta dapat mengetahui keinginan dan kebutuhan nasabah.

#### 2. Dangarkan baik baik

Saat nasabah mengemukakan pendapatnya, *customer service* harus mendengarkan dan menyimak dengan baik. Mendengarkan dan menyimak dengan baik berarti *customer service* harus menyimak dengan penuh perhatian.

#### 3. Jangan menyela pembicaraan

Sebelum nasabah selesai berbicara, *customer service* tidak diperkenankan memotong pembicaraan nasabah. *Customer service* diusahakan memberi tanggapan setelah nasabah selesai berbicara.

4. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara

Dalam mengajukan pertanyaan, *customer service* harus memilih pertanyaan yang dianggap penting. Mengajukan pertanyaan juga dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti

5. Jangan marah dan mudah tersinggung

Nasabah memiliki berbagai karakter, maka dari itu *customer service* jangan mudah marah atau tersinggung apabila terdapat pembicaraan yang kurang baik.

6. Jangan mendebat nasabah

*Customer service* dalam memberi tanggapan atas apa yang diajukan oleh nasabah tidak diperkenankan untuk berdebat. Hal tersebut akan membuat nasabah merasa disalahkan, maka dalam menanggapi nasabah harus dengan cara yang halus.

7. Jaga sikap sopan, ramah dan selalu berlaku tenang

Sikap sopan santun tetap harus dijaga saat melayani nasabah. Begitu juga dengan emosi yang harus tetap dijaga dan sealalu bersikap tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.

8. Jangan menangani hal-hal yang bukan pekerjaannya

*Customer service* juga tidak diperkenankan menyelesaikan masalah nasabah namun bukan kemampuan atau bidang pekerjaannya untuk menghindari kesalahan informasi. Alangkah lebih baik apabila terdapat keinginan atau tujuan nasabah diluar bidang pekerjaan *customer service* sebaiknya arahkan nasabah kebagian atau karyawan lain yang mampu menyelesaikan permasalahan nasabah.