

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Pengertian Bank**

Dalam kehidupan sehari – hari bank merupakan tempat penting bagi masyarakat untuk menyimpan uang dan meminjam uang. Namun demikian pengertian bank sesungguhnya masih asing di telinga masyarakat.

Menurut perannya bank dibedakan menjadi dua, bank sentral dan bank umum. Bank sentral lembaga Negara yang mempunyai wewenang untuk mengeluarkan alat pembayaran yang sah dari suatu Negara dengan menggunakan rumusan dan melaksanakan kebijakan moneter , mengatur dan menjaga kelancaran system pembayaran, mengatur dan mengawasi perbankan (“ Undang – Undang No. 23 Tahun 1998”)

Definisi tersebut menunjukkan bahwa selain memiliki fungsi ekonomi , bank juga memiliki fungsi ekonomi. Fungsi ekonomi itu sendiri terletak pada kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana.. Hal ini ditegaskan dalam pasal mengatakan bahwa perbankan Indonesia bertujuan untuk meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan rakyat banyak.

Menurut Kasmir (“Manajemen Perbankan;2014:12) *Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat*

*dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.*

#### **A. Jenis – Jenis Bank**

Jenis Bank berdasarkan Undang - Undang Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 yang telah direvisi menjadi Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 membagi bank menjadi dua yaitu :

##### a. Bank umum

bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Jasa yang diberikan oleh bank umum bersifat umum, artinya dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada. Bank umum sering disebut bank komersial (commercial bank)

##### b. Bank Perkreditan Rakyat

Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Artinya, kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan Bank Umum. Dengan demikian, dewasa ini di Indonesia terdapat tiga macam bank yaitu bank Sentral, Bank Umum, dan Bank Perkreditan Rakyat.

### 2.2.1 Jenis bank kepemilikan

Apabila ditinjau dari segi kepemilikannya, jenis bank terdiri atas bank milik pemerintah, bank milik swasta nasional, dan bank milik swasta asing.

#### a **Bank Milik Pemerintah**

Bank pemerintah adalah bank di mana baik akta pendirian maupun modalnya dimiliki oleh pemerintah, sehingga seluruh keuntungan bank dimiliki oleh pemerintah pula. Contohnya Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Mandiri. Selain itu ada juga bank milik pemerintah daerah yang terdapat di daerah tingkat I dan tingkat II masing-masing provinsi. Ditinjau dari segi kepemilikan adalah siapa pun yang turut andil dalam pendirian suatu bank. Kepemilikan bank dapat dilihat dari akte pendirian dan penguasaan saham yang dimilikinya.

- Bank Negara Indonesia 46 (BNI)
- Bank Rakyat Indonesia (BRI)
- Bank Tabungan Negara (BTN)

Contoh Bank DKI

- Bank Jateng, dan sebagainya.

Sedangkan bank milik pemerintah daerah (Pemda) terdapat di daerah tingkat I dan tingkat II. Contoh bank pemerintah daerah adalah BPD DKI Jakarta, BPD Jawa

Barat, BPD Jawa Tengah, BPD Jawa Timur, BPD Sumatera Utara, BPD Sumatra Selatan, BPD Sulawesi Selatan, dan BPD lainnya.

**b Bank milik swasta nasional**

Bank jenis ini, seluruh atau sebagian besar sahamnya dimiliki oleh swasta nasional. Akte pendiriannya menunjukkan kepemilikan swasta, begitu pula pembagian keuntungannya untuk pihak swasta. Contoh bank milik swasta nasional antara lain: Bank Muamalat, Bank Central Asia, Bank Bumi Putra, Bank Danamon, Bank Duta, Bank Nusa Internasional, Bank Niaga, Bank Universal, Bank Internasional Indonesia

**c Bank milik Koperasi**

Kepemilikan saham-saham bank ini dimiliki oleh badan hukum koperasi, contohnya adalah Bank Umum Koperasi Indonesia.

**d Bank milik campuran**

Kepemilikan saham bank campuran dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional. Saham bank campuran secara mayoritas dimiliki oleh warga negara Indonesia. Contoh bank campuran antara lain : Sumitono Niaga Bank, Bank Merincop, Bank Sakura Swadarma, Bank Finconesia, Mitsubishi Buana Bank, Inter Pacifik Bank, Paribas BBD

Indonesia, Ing Bank, Sanwa Indonesia Bank, dan Bank PDFCI.

e **Bank Milik Asing**

Bank jenis ini merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta asing atau pemerintah asing. Kepemilikannya dimiliki oleh pihak luar negeri. Contohnya ABN AMRO bank, City Bank, dan lain-lain.

### 2.2.2 Jenis Bank Berdasarkan Segi Status

Dilihat dari segi kemampuannya dalam melayani masyarakat, bank umum dapat diklasifikasikan ke dalam dua macam. Pengklasifikasian ini berdasarkan kedudukan atau status bank tersebut. Kedudukan atau status ini menunjukkan ukuran kemampuan bank dalam melayani masyarakat baik dari jumlah produk, modal, maupun kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, untuk memperoleh status tersebut diperlukan penilaian-penilaian dengan kriteria tertentu.

a) **Bank Devisa**

Adalah bank yang dapat melaksanakan transaksi ke luar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan. Misalnya transfer keluar negeri, inkaso keluar negeri, traveller cheque, pembukaan dan pembayaran Letter of Credit dan transaksi lainnya.

Persyaratan untuk menjadi bank devisa ini ditentukan oleh Bank Indonesia.

b) **Bank Non-Devisa**

Adalah bank yang belum mempunyai izin untuk melaksanakan transaksi sebagai bank devisa, sehingga tidak dapat melaksanakan kegiatan seperti halnya bank devisa. Jadi bank non-devisa hanya dapat melakukan transaksi dalam batas-batas negara.

### 2.2.3 Jenis Bank Berdasarkan Kegiatan Operasionalnya

a). **Bank Konvensional**

Pengertian kata “konvensional” menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia adalah “menurut apa yang sudah menjadi kebiasaan”. Sementara itu, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah “berdasarkan kesepakatan umum” seperti adat, kebiasaan, kelaziman. Berdasarkan pengertian itu, bank konvensional adalah bank yang dalam operasionalnya menerapkan metode bunga, karena metode bunga sudah ada terlebih dahulu, menjadi kebiasaan dan telah dipakai secara meluas dibandingkan dengan metode bagi hasil. Bank konvensional pada umumnya beroperasi dengan mengeluarkan produk-produk untuk menyerap dana masyarakat antara lain tabungan,

simpanan deposito, simpanan giro; menyalurkan dana yang telah dihimpun dengan cara mengeluarkan kredit antara lain kredit investasi, kredit modal kerja, kredit konsumtif, kredit jangka pendek; dan pelayanan jasa keuangan antara lain kliring, inkaso, kiriman uang, Letter of Credit, dan jasa-jasa lainnya seperti jual beli surat berharga, bank draft, wali amanat, penjamin emisi, dan perdagangan efek. Bank konvensional dapat memperoleh dana dari pihak luar, misalnya dari nasabah berupa rekening giro, deposit on call, sertifikat deposito, dana transfer, saham, dan obligasi. Sumber ini merupakan pendapatan bank yang paling besar. Pendapatan bank tersebut, kemudian dialokasikan untuk cadangan primer, cadangan sekunder, penyaluran kredit, dan investasi. Bank konvensional contohnya bank umum dan BPR. Kedua jenis bank tersebut telah kalian pelajari pada subbab sebelumnya.

**b). Bank Syariah**

Sekarang ini banyak berkembang bank syariah. Bank syariah muncul di Indonesia pada awal tahun 1990-an. Pemrakarsa pendirian bank syariah di Indonesia dilakukan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18 – 20 Agustus 1990. Bank syariah adalah

bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, maksudnya adalah bank yang dalam operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam. Falsafah dasar beroperasinya bank syariah yang menjiwai seluruh hubungan transaksinya adalah efisiensi, keadilan, dan kebersamaan. Efisiensi mengacu pada prinsip saling membantu secara sinergis untuk memperoleh keuntungan sebesar mungkin. Keadilan mengacu pada hubungan yang tidak dicurangi, ikhlas, dengan persetujuan yang matang atas proporsi masukan dan keluarannya. Kebersamaan mengacu pada prinsip saling menawarkan bantuan dan nasihat untuk saling meningkatkan produktivitas. Kegiatan bank syariah dalam hal penentuan harga produknya sangat berbeda dengan bank konvensional. Penentuan harga bagi bank syariah didasarkan pada kesepakatan antara bank dengan nasabah penyimpan dana sesuai dengan jenis simpanan dan jangka waktunya, yang akan menentukan besar kecilnya porsi bagi hasil yang akan diterima penyimpan. Berikut ini prinsip-prinsip yang berlaku pada bank syariah.



- Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (mudharabah).
- Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (musharakah).
- Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (murabahah).
- Pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (ijarah).
- Pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (ijarah wa iqtina).
- Dalam rangka menjalankan kegiatannya, bank syariah harus berlandaskan pada Alquran dan hadis. Bank syariah mengharamkan penggunaan harga produknya dengan bunga tertentu. Bagi bank syariah, bunga bank adalah riba.

## **B. Kegiatan Usaha Bank**

Kegiatan usaha yang dapat dilakukan oleh bank umum menurut UU No. 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan UUNo. 10 Tahun 1998 tentang perbankan adalah sebagai berikut:

### **a Menghimpun dana dari masyarakat.(Funding)**

Kegiatan menghimpun dana merupakan kegiatan membeli dana dari masyarakat. Kegiatan ini dikenal juga dengan kegiatan funding. Kegiatan

membeli dana dapat dilakukan dengan cara menawarkan berbagai jenis simpanan. Simpanan sering disebut dengan nama rekening atau account.

Jenis – Jenis Simpanan Adalah

1. Simpanan Giro (Demand Deposit).

Simpanan giro merupakan simpanan pada bank yang penarikannya dapat dilakukan dengan menggunakan cek atau bilyet giro. Kepada setiap pemegang rekening giro akan diberikan bunga yang dikenal dengan nama jasa giro. Besarnya jasa giro tergantung dari bank yang bersangkutan. Rekening giro biasa digunakan oleh para usahawan, baik untuk perorangan maupun perusahaannya. Bagi bank jasa giro merupakan dana murah karena bunga yang diberikan kepada nasabah relatif lebih rendah dari bunga simpanan lainnya.

2. Simpanan Tabungan (Saving Deposit),

Merupakan simpanan pada bank yang penarikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh bank. Penarikan tabungan dilakukan menggunakan buku tabungan, slip penarikan, kuitansi atau kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Kepada pemegang rekening tabungan akan diberikan bunga tabungan yang merupakan jasa atas tabungannya. Sama seperti halnya dengan rekening giro, besarnya bunga tabungan tergantung dari bank yang bersangkutan. Dalam praktiknya bunga tabungan lebih besar dari jasa giro.

### 3. Simpanan Deposito (Time Deposit).

Deposito merupakan simpanan yang memiliki jangka waktu tertentu (jatuh tempo). Penarikannya pun dilakukan sesuai jangka waktu tersebut. Namun saat ini sudah ada bank yang memberikan fasilitas deposito yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat. Jenis depositopun beragam sesuai dengan keinginan nasabah. Dalam praktiknya jenis deposito terdiri dari deposito berjangka, sertifikat deposito dan deposit on call.

#### b. Menyalurkan Dana ( Lending)

Menyalurkan dana merupakan kegiatan menjual dana yang berhasil dihimpun dari masyarakat. Kegiatan ini dikenal dengan nama kegiatan Lending. Penyaluran dana yang dilakukan oleh bank dilakukan melalui pemberian pinjaman yang dalam masyarakat lebih dikenal dengan nama kredit. Kredit yang diberikan oleh bank terdiri dari beragam jenis, tergantung dari kemampuan bank yang menyalurkannya. Demikian pula dengan jumlah serta tingkat suku bunga yang ditawarkan. Sebelum kredit dikucurkan bank terlebih dulu menilai kelayakan kredit yang diajukan oleh nasabah. Kelayakan ini meliputi berbagai aspek penilaian. Penerima kredit akan dikenakan bunga kredit yang besarnya tergantung dari bank yang menyalurkannya. Besar kecilnya bunga kredit sangat mempengaruhi keuntungan bank, mengingat keuntungan utama bank adalah dari selisih bunga kredit dengan bunga simpanan.

Secara umum jenis - jenis kredit yang ditawarkan meliputi

1. Kredit Investasi.

Yaitu merupakan kredit yang diberikan kepada pengusaha yang melakukan investasi atau penanaman modal. Biasanya kredit jenis ini memiliki jangka waktu yang relatif panjang yaitu di atas 1(satu) tahun. Contoh jenis kredit ini adalah kredit untuk mem-bangun pabrik atau membeh peralatan pabrik seperti mesin-mesin.

2. Kedit Modal Kerja.

Merupakan kredit yang digunakan sebagai modal usaha. Biasanya kredit jenis ini berjangka waktu pendek yaitu tidak. lebih dari 1 (satu) tahun. Contoh kredit ini adalah untuk membeli bahan baku, membayar gaji karyawan dan modal kerja lainnya.

3. Kredit Perdagangan.

Merupakan kredit yang diberikan kepada para pedagang dalam rangka memperlancar atau memperluas atau memperbesar kegiatan perdagangannya. Contoh jenis-kredit ini adalah kredit untuk membeli barang dagangan yang diberikan kepada para suplier atau agen.

4. Kredit Produktif.

Merupakan kredit yang dapat berupa investasi, modal keda atau perdagangan. Dalam arti kredit ini diberikan untuk diusahakan kembali sehingga pengembalian kredit diharapkan dari hasil usaha yang dibiayai

#### 5. Kredit Konsumtif.

Merupakan kredit yang digunakan untuk keperluan pribadi misalnya keperluan konsumsi, baik pangan, sandang maupun papan. Contoh jenis kredit ini adalah kredit perumahan, kredit kendaraan bermotor yang kesemuanya untuk dipakai sendiri.

#### 6. Kredit Profesi,

Merupakan kredit yang diberikan kepada para kalangan profesional seperti dosen, dokter atau pengacara.

#### c Memberikan Jasa – Jasa Bank Lainnya ( Service)

Jasa-jasa bank lainnya merupakan kegiatan penunjang untuk mendukung kelancaran kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana. Sekalipun sebagai kegiatan penunjang, kegiatan ini sangat banyak memberikan keuntungan bagi bank dan nasabah, bahkan dewasa ini kegiatan ini memberikan kontribusi keuntungan yang tidak sedikit bagi keuntungan bank, apalagi keuntungan dari spread based semakin mengecil, bahkan cenderung negatif spread (bunga sim-panan lebih besar dari bunga kredit).Semakin lengkap jasa-jasa bank yang dapat dilayani oleh suatu bank maka akan semakin baik. Kelengkapan ini ditentukan dari permodalan bank serta kesiapan bank dalam menyediakan SDM yang handal.Disamping itu juga perlu didukung oleh kecanggihan teknologi yang dimilikinya. Dalam praktiknya jasa-jasa bank yang ditawarkan meliputi :

1. Kiriman Uang (Transfer)

Merupakan jasa pengiriman uang lewat bank. Pengiriman uang dapat dilakukan pada bank yang sama atau bank yang berlainan. Pengiriman uang juga dapat dilakukan dengan tujuan dalam kota, luar kota atau luar negeri. Khusus untuk pengiriman uang keluar negeri harus melalui bank devisa. Kepada nasabah pengirim dikenakan biaya kirim yang besarnya tergantung dari bank yang bersangkutan. Pertimbangannya adalah nasabah bank yang bersangkutan (memiliki rekening di bank yang bersangkutan) atau bukan. Kemudian juga jarak pengiriman antar bank tersebut.

2. Kliring (Clearing).

Merupakan penagihan warkat (surat-surat berharga seperti cek, bilyet giro) yang berasal dari dalam kota. Proses penagihan lewat kliring hanya memakan waktu 1 (satu) hari. Besarnya biaya penagihan tergantung dari bank yang bersangkutan.

3. Inkaso (Collection)

Merupakan penagihan warkat (surat-surat berharga seperti cek, bilyet giro) yang berasal dari luar kota atau luar negeri. Proses penagihan lewat inkaso tergantung dari jarak lokasi penagihan dan biasanya memakan waktu 1 (satu) minggu sampai 1 (satu) bulan. Besarnya biaya penagihan tergantung dari bank yang bersangkutan dengan pertimbangan jarak serta pertimbangan lainnya.

4. Safe Deposit Box.

Safe Deposit Box atau dikenal dengan istilah safe loket jasa pelayanan ini memberikan layanan penyewaan box atau kotak pengaman tempat menyimpan surat-surat berharga atau barang-barang berharga milik nasabah. Biasanya surat-surat atau barang-barang berharga yang disimpan di dalam box tersebut aman dari pencurian dan kebakaran. Kepada nasabah penyewa box dikenakan biaya sewa yang besarnya tergantung dari ukuran box serta jangka waktu penyewaan.

5. Bank Card (Kartu kredit).

6. Bank card atau lebih populer dengan sebutan kartu kredit atau juga uang plastik. Kartu ini dapat dibelanjakan di berbagai tempat perbelanjaan atau tempat-tempat hiburan. Kartu ini juga dapat digunakan untuk mengambil uang tunai di ATM-ATM yang tersebar diberbagai, tempat yang strategis. Kepada pemegang kartu kredit dikenakan biaya iuran tahunan yang besarnya tergantung dari bank yang mengeluarkan. Setiap pembelian memiliki tenggang waktu pembayaran dan akan dikenakan bunga dari jumlah uang yang telah dibelanjakan jika melewati tenggang waktu yang telah ditetapkan.

7. Bank Notes

Merupakan jasa penukaran valuta asing. Dalam jual beli bank notes bank menggunakan kurs (nilai tukar rupiah dengan mata uang asing).

#### 8. Bank Garansi

Merupakan jaminan bank yang diberikan kepada nasabah dalam rangka membiayai suatu usaha. Dengan jaminan bank ini si pengusaha memperoleh fasilitas untuk melaksanakan kegiatannya dengan pihak lain. Tentu sebelum jaminan bank dikeluarkan bank terlebih dulu mempelajari kredibilitas nasabahnya.

#### 9. Bank Draft

Merupakan wesel yang dikeluarkan oleh bank kepada para nasabahnya. Wesel ini dapat diperjualbelikan apabila nasabah membutuhkannya.

#### 10. Letter of Credit (L/C)

Merupakan surat kredit yang diberikan kepada para eksportir dan importir yang digunakan untuk melakukan pembayaran atas transaksi ekspor-impor yang mereka lakukan. Dalam transaksi ini terdapat berbagai macam jenis L/C, sehingga nasabah dapat meminta sesuai dengan kondisi yang diinginkannya.

#### 11. Cek Wisata (Travellers Cheque)

Merupakan cek perjalanan yang biasa digunakan oleh turis atau wisatawan. Cek Wisata dapat dipergunakan sebagai alat pembayaran diberbagai tempat pembelanjaan atau hiburan seperti hotel, supermarket. Cek Wisata juga bisa digunakan sebagai hadiah kepada para relasinya.



12. Menerima setoran-setoran.

Dalam hal ini bank membantu nasabahnya dalam rangka menampung setoran dari berbagai tempat antara lain :

- Pembayaran pajak
- Pembayaran telepon
- Pembayaran air
- Pembayaran listrik
- Pembayaran uang kuliah

13. Melayani pembayaran-pembayaran.

Sama halnya seperti dalam hal menerima setoran, bank juga melakukan pembayaran seperti yang diperintahkan oleh nasabahnya antara lain :

- Membayar Gaji/Pensiun/honorarium
- deviden Pembayaran kupon
- Pembayaran bonus/hadiah

14. Bermain di dalam pasar modal.

Kegiatan bank dapat memberikan atau bermain surat-surat berharga di pasar modal. Bank dapat berperan dalam berbagai kegiatan seperti menjadi :

- Penjamin emisi (underwriter)
- Penjamin (guarantor)
- Wali amanat (trustee)

- Perantara perdagangan efek (pialang/broker)
- Pedagang efek (dealer)
- Perusahaan pengelola dana (investment company)

### **C. Fungsi Bank.**

Menurut Sigit Triandaru dan Totok Budisantoso(2006:9). Fungsi Utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat untuk sebagai tujuan atau sebagai *Financial Intermediary*. Secara lebih spesifik bank bank dapat berfungsi sebagai agent of trust, agent of development dan agen of services.

#### **a. Agent Of Trust**

Yaitu lembaga yang landasannya kepercayaan. Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan ( trust ), baik dalam penghimpun dana maupun penyaluran dana. Masyarakat akan mau menyimpan dana dananya di bank apabila dilandasi kepercayaan. Dalam fungsi ini akan di bangun kepercayaan baik dari pihak penyimpan dana maupun dari pihak bank dan kepercayaan ini akan terus berlanjut kepada pihak debitor. Kepercayaan ini penting dibangun karena dalam keadaan ini semua pihak ingin merasa diuntungkan untuk baik dari segi penyimpanan dana, penampung dana maupun penerima penyaluran dana tersebut.

#### **b. Agent Of Development**

Yaitu lembaga yang memobilisasi dana untuk pembangunan ekonomi. Kegiatan bank berupa penghimpun dan penyalur dana sangat diperlukan bagi lancarnya kegiatan perekonomian di sektor riil. Kegiatan bank tersebut

memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, kegiatan distribusi, serta kegiatan konsumsi barang dan jasa, mengingat bahwa kegiatan investasi, distribusi dan konsumsi tidak dapat dilepaskan dari adanya penggunaan uang. Kelancaran kegiatan investasi, distribusi, dan konsumsi ini tidak lain adalah kegiatan pembangunan perekonomian suatu masyarakat.

c. **Agent Of Services**

Yaitu lembaga yang memobilisasi dana untuk pembangunan ekonomi. Disamping melakukan kegiatan penghimpun dan penyalur dana, bank juga memberikan penawaran jasa perbankan yang lain kepada masyarakat. Jasa yang ditawarkan bank ini erat kaitannya dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum.

**D. Sumber Dana Bank**

Sumber dana bank adalah usaha bank dalam memperoleh dana yang digunakan untuk membiayai kegiatan operasi bank tersebut. Sesuai dengan fungsi bank sebagai lembaga keuangan di mana kegiatan sehari-harinya adalah bergerak dibidang keuangan, maka sumber-sumber dana juga tidak terlepas dari bidang keuangan. Untuk menopang kegiatan bank sebagai penjual uang (memberikan pinjaman), bank harus lebih dahulu membeli uang (menghimpun dana), sehingga dari selisih bunga tersebut bank memperoleh keuntungan. Kemampuan bank memperoleh sumber-sumber dana yang diinginkan sangat mempengaruhi kelanjutan usaha bank. Dalam mencari sumber dana, bank harus mempertimbangkan beberapa faktor seperti kemudahan untuk memperoleh dana

tersebut, jangka waktu sumber dana serta biaya yang harus dikeluarkan untuk memperoleh dana tersebut. Dalam hal ini, bank harus pintar menentukan untuk apa dana tersebut digunakan, seberapa besar dana yang dibutuhkan, sehingga tidak salah dalam menentukan pilihan. Secara Garis Besar Ada Jenis - Jenis Sumber Dana Bank Terdiri Dari :

- 1 Dana yang berasal dari Bank itu sendiri.
- 2 Dana yang berasal dari lembaga lain.
- 3 Dana yang berasal dari masyarakat (Dana Pihak Ketiga).

#### **2.5.1 Dana yang berasal dari bank itu sendiri.**

Sumber dana ini berasal dari modal bank itu sendiri. Modal sendiri maksudnya adalah modal setoran dari para pemegang sahamnya. Apabila saham yang terdapat belum habis terjual, sedangkan kebutuhan akan dana masih perlu, maka dapat dilakukan dengan menjual saham kepada pemegang saham lama. Secara garis besar dapat disimpulkan sumber dana yang berasal dari bank itu sendiri terdiri dari :

- 1 Setoran modal dari pemegang saham.

Dalam hal ini pemilik saham lama dapat menyetor dana tambahan atau membeli saham yang dikeluarkan oleh perusahaan.

- 2 Cadangan-cadangan bank.

Merupakan cadangan laba tahun sebelumnya yang tidak dibagi kepada pemegang saham. Digunakan untukantisipasi laba masa yang akan datang.

- 3 Laba bank yang belum dibagi.

- 4 Merupakan laba yang memang belum dibagikan pada tahun yang bersangkutan sehingga dapat dimanfaatkan sebagai modal untuk sementara waktu.

### **2.5.2 Dana yang bersumber dari lembaga lain.**

Sumber dana ini merupakan sumber dana tambahan jika bank mengalami kesulitan dalam pencarian dana selain dana pihak ketiga dan dana yang berasal dari bank sendiri. Pencarian dana ini relative lebih mahal dan hanya sementara waktu. Dana ini digunakan untuk membiayai transaksi-transaksi tertentu.

Sumber dana ini terdiri dari :

- 1 Kredit Likuiditas Bank Indonesia.

Merupakan kredit yang diberikan oleh BI kepada bank yang membutuhkan dana guna memenuhi penarikan-penarikan yang dilakukan oleh nasabah.

- 2 Pinjaman Antar Bank.

Untuk memenuhi kebutuhannya, bank dapat pula melakukan pinjaman dari bank lainnya.

- 3 Surat Berharga Pasar Uang.

Dalam hal ini pihak perbankan menerbitkan SBPU dan kemudian diperjualbelikan kepada pihak yang berminat, baik perusahaan keuangan maupun non-keuangan.

### **2.5.3 Sumber Dana Masyarakat (Dana Pihak Ketiga).**

Sumber dana ini merupakan sumber dana terpenting dalam kegiatan operasi suatu bank dan merupakan ukuran keberhasilan bank jika mampu membiayai operasinya dari sumber dana ini. Pentingnya sumber dana dari masyarakat luas disebabkan sumber dana dari masyarakat merupakan sumber dana yang paling utama bagi bank. Sumber dana yang disebut juga dengan “Dana Pihak Ketiga” ini disamping mudah mencarinya juga tersedia banyak di masyarakat. Untuk memperoleh sumber dana dari masyarakat luas, bank dapat menawarkan berbagai jenis simpanan. Pembagian jenis simpanan kedalam beberapa jenis dimaksudkan agar para nasabah mempunyai banyak pilihan sesuai dengan tujuannya masing-masing.

Secara umum kegiatan penghimpunan dana ini dibagi kedalam tiga jenis, yaitu :

#### **1. Simpanan Giro (Demand Deposit)**

Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor. 10 Tahun 1998, Simpanan Giro adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro dan sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan cara pemindahbukuan. Sedangkan pengertian simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank dalam bentuk giro, deposito berjangka, tabungan. Simpanan giro merupakan simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat. Pengertian penarikan

dapat dilakukan setiap saat, yaitu uang yang disimpan dalam rekening giro dapat ditarik berkali-kali dalam sehari selama saldo mencukupi. Penarikan uang di rekening giro dapat menggunakan sarana penarikan berupa cek dan bilyet giro. Apabila penarikan dilakukan secara tunai, maka sarana penarikannya menggunakan cek. Sedangkan penarikan non-tunai menggunakan bilyet giro.

Contoh :

Nama Nasabah : Tn Amir

No Rekening : 10.04.1998

Tgl 01	Desember	Saldo	Rp 5.500.000,00
Tgl 08	Desember	Setor Tunai	Rp 10.000.000,00
Tgl 10	Desember	Tarik Tunai	Rp 3.000.000,00
Tgl 15	Desember	Tarik Tunai	Rp 2.500.000,00
Tgl 16	Desember	Setor kliring	Rp 4.000.000,00
Tgl 20	Desember	Setor Tunai	Rp 7.000.000,00
Tgl 22	Desember	Setor Tunai	Rp 2.000.000,00
Tgl 24	Desember	Setor Tunai	Rp 7.000.000,00
Tgl 29	Desember	Setor Tunai	Rp 14.000.000,00

Pertanyaan

- Buatlah laporan rekening korannya.
- Coba saudara hitung berapa bunga bersih yang harus bank bayar kepada Tn. Amir selama bulan Desember jika bunga dihitung dari saldo terendah pada bulan yang bersangkutan

dengan jasa giro yang berlaku adalah 14% per tahun dan dikenakan pajak 15% dan biaya administrasinya Rp 6.500,00

- Kemudian hitung pula berapa bunga bersih yang harus bank bayar kepada Tn. Amir selama bulan Desember jika bunga dihitung dari saldo rata – rata pada bulan yang bersangkutan dan jasa giro yang berlaku adalah 14% per tahun serta dikenakan pajak 15% dan biaya administrasinya Rp 6.500,00

Jawaban :

- Laporan Rekening Koran Tuan Amir.

Tabel 2.1

Rekening Koran

Tn. Amir

Per 30 Desember 2014

Tgl	Transaksi	Debet	Kredit	Saldo
01	Saldo	-	-	5.500.000
08	Setor Tunai	-	10.000.000	15.500.000
10	Tarik Tunai	3.000.000	-	12.500.000
15	Tarik Tunai	2.500.000	-	10.000.000
16	Setor Kliring	-	4.000.000	14.000.000
20	Tarik Tunai	7.000.000	-	7.000.000
22	Setor Tunai	-	2.000.000	9.000.000
24	Transfer Masuk	-	7.000.000	16.000.000
29	Tarik Tunai	14.000.000	-	2.000.000



- Perhitungan Bunga Dengan Menggunakan saldo Terendah. Saldo terendah pada bulan Desember adalah Rp 2.000.000,00 maka bunga pada bulan Desember adalah

$$\text{Bunga} = 14\% \times \frac{\text{Rp } 2.000.000,00}{12 \text{ bulan}} = \text{Rp } 23.333,3$$

Pajak + admin =

$$15\% \times \text{Rp } 23.333,00 + \text{Rp } 6.500,00 = \frac{\text{Rp } 10.000,00}{\text{---}} \\ = \text{Rp } 13.333,3$$

- Perhitungan bunga dengan menggunakan saldo rata – rata.

Saldo rata – rata untuk bulan desember adalah

$$\frac{\text{Rp } 91.500.000,00}{9} = \text{Rp } 10.166.666,6$$

Keterangan :

- Angka Rp 91.500.000,00 diperoleh dari menjumlahkan saldo mulai tanggal 1 Desember sampai dengan tanggal 29 Desember 2014
- Sedangkan angka 9 diperoleh dari jumlah transaksi yang terjadi selama bulan tersebut, maka bunganya adalah sebagai berikut :

$$\text{Bunga} = \frac{14\% \times \text{Rp } 10.166.666,6}{12 \text{ bulan}} = \text{Rp } 118.611,1$$

Pajak + biaya admin =

$$15\% \times \text{Rp } 118.611,1 + \text{Rp } 6.500 = \frac{\text{Rp } 24.291,6}{\text{---}} \\ \text{Bunga bersih} = \text{Rp } 94.319,5$$

Jadi perbedaan perhitungan dengan kedua metode diatas terdapat se;isi yaitu

Bunga bersih dengan saldo rata – rata adalah

Rp 94.319,5

Bunga bersih dengan menggunakan saldo terendah adalah

Rp 13.333,3

Selisih

Rp 80.986,2

## 2. Simpanan Tabungan (Saving Deposit)

Pengertian tabungan menurut Undang-Undang Perbankan Nomor.10 Tahun 1998 adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat yang telah disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan menggunakan cek maupun bilyet giro.

Contoh perhitungan pembebanan bunga tabungan:

Transaksi yang terjadi di rekening tabungan Tn. Amir selama bulan Desember 2014 :

Tgl . 01. Desember. Setor Tunai	Rp 30.000.000,00
Tgl.09.Desember. Setor Tunai	Rp 50.00.000,00
Tgl.14.Desember. Tarik Tunai	Rp 40.000.000,00
Tgl.17.Desember.Transfer Tunai	Rp 60.000.000,00
Tgl.23.Desember.Tarik Tunai	Rp 70.000.000,00
Tgl.28.Desember. Setor Tunai	Rp 60.000.000,00

Pertanyaan :

- Buatlah laporan rekening tabungannya.

- Cobalah saudara hitung berapa bunga bersih yang harus bank bayar kepada Tn. Amir selama bulan Desember. Jika bunga dihitung dari saldo terendah pada bulan yang bersangkutan dan suku bunga adalah 2 % per tahun serta dikenakan pajak 10% Hitung pula berapa bunga bersih yang harus bank bayar kepada Tn. Amir selama bukan Desember. Jika bunga dihitung dari saldo rata – rata pada bulan yang bersangkutan dengan suku bunga yang berlaku adalah 2% per tahun dan dikenakan pajak 10%
- Hitung juga berapa bunga bersih yang harus bank bayar kepada Tn. Amir selama bulan Desember. Jika bunga dihitung dari saldo harian sebagai berikut:

Dari Tgl. 1 s/d tgl. 10 bunga = 2 %/ tahun

Dari Tgl. 11 s/d tgl. 20 bunga = 3 %/ tahun

Dari Tgl. 21 s/d tgl. 30 bunga = 4 %/ tahun

dan biaya administrasinya Rp 6.500,00

Jawaban :

- Laporan Rekening Tabungan Tuan Amir.

Tabel 2.2

Laporan Rekening Tabungan

Tn. Amir per 30 Desember 2014

Tgl	Transaksi	Debet	Kredit	Saldo
01	Setor Tunai	-	30.000.000	30.000.000
09	Setor Tunai	-	50.000.000	50.000.000
14	Tarik Tunai	40.000.000	-	40.000.000
16	Transfer Tunai	-	60.000.000	60.000.000
23	Tarik Tunai	70.000.000	-	70.000.000
27	Setor Tunai	-	60.000.000	60.000.000
31	BUNGA		87.765	60.070.763
	PAJAK	17.553		60.070.210
	BIAYA	6500		60.063.710
	ADMIN			

- Perhitungan bunga dengan saldo terendah

Saldo terendah bulan Desember adalah Rp 3.000.000,00

Bunga =  $2\% \times \text{Rp } 30.000.000,00 / 12 \text{ bulan} = \text{Rp } 50.000$

Pajak + biaya admin =

$10\% \times \text{Rp } 50.000 + \text{Rp } 6.500 = \text{Rp } 11.500$

Bunga Bersih = Rp 38.500

- Perhitungan bunga dengan saldo rata – rata

Saldo rata – rata bulan Desember adalah

$\text{Rp } 310.000.000 / 6 = \text{Rp } 51.666.667$

Jadi perhitungan bunga adalah

$$\text{Bunga} = \text{Rp } 2\% \times \text{Rp } 51.666.667 = \text{Rp } 87.763$$

$$\text{Pajak} = 10\% \times \text{Rp } 87.763 = \text{Rp } 17.553$$

$$\text{Bunga bersih} = \text{Rp } 70.210$$

- Perhitungan dengan saldo harian

Tgl 1 s/d 8 Desember

$$\text{Bunga} = \frac{2\% \times \text{Rp } 30.000.000,00 \times 8 \text{ hari}}{365 \text{ hari}} = \text{Rp } 13.151,6$$

Tgl 9 s/d 10 Desember

$$\text{Bunga} = \frac{2\% \times \text{Rp } 80.000.000,00 \times 2 \text{ hari}}{365 \text{ hari}} = \text{Rp } 8.767,1$$

Tgl 11 s/d 13 Desember

$$\text{Bunga} = \frac{3\% \times \text{Rp } 80.000.000,00 \times 3 \text{ hari}}{365 \text{ hari}} = \text{Rp } 19.726,02$$

Tgl 14 s/d 15 Desember

$$\text{Bunga} = \frac{3\% \times \text{Rp } 40.000.000,00 \times 2 \text{ hari}}{365 \text{ hari}} = \text{Rp } 9.863,01$$

Tgl 16 s/d 20 Desember

$$\text{Bunga} = \frac{3\% \times \text{Rp } 10.000.000,00 \times 5 \text{ hari}}{365 \text{ hari}} = \text{Rp } 4.109,5$$

Tgl 21 s/d 22 Desember

$$\text{Bunga} = \frac{4\% \times \text{Rp } 10.000.000,00 \times 2 \text{ hari}}{365 \text{ hari}} = \text{Rp } 2.191,7$$

Tgl 23 s.d 26 Desember

$$\text{Bunga} = \frac{4\% \times \text{Rp } 30.000.000,00 \times 4 \text{ hari}}{365 \text{ hari}} = 13.150,6$$

Tgl 27 s/d 30 Desember

$$\text{Bunga} = \frac{4\% \times \text{Rp } 90.000.000,00 \times 3 \text{ hari}}{365 \text{ hari}} = \text{Rp } 29.589,04$$

Total bunga harian = Rp 100.548,07

Pajak + biaya admin

$$10\% \times \text{Rp } 100.548,07 + \text{Rp } 6.500 = \text{Rp } 16.554,807$$

Bunga bersih = Rp 83.993,263

### 3. Simpanan Deposito (Time Deposit)

Deposito berjangka merupakan produk perbankan yang dipilih nasabah untuk melakukan investasi dalam bentuk surat berharga. Pemilik deposito disebut dengan deposan. Kepada setiap deposan akan diberikan imbalan bunga atas depositonya. Bagi bank, bunga yang diberikan kepada deposan merupakan bung tertinggi jika dibandingkan dengan tabungan dan giro, sehingga deposito oleh sebagian bank dianggap sebagai “dana mahal”. Pengertian deposito menurut Undang-Undang Perbankan Nomor.10 Tahun 1998 adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah dengan bank.

Contoh soal

- Tuan Amir ingin menerbitkan deposito berjangka untuk jangka waktu 1 bulan. Nominal yang diinginkan adalah Rp 50.000.000,00 dan pembayaran secara tunai. Bunga 20% Pa (per tahun) dan dikenakan pajak 15% serta bunga diambil setiap bulan tunai.

Pertanyaan

Berapa jumlah bunga yang dibayarkan bank setiap bulan?

Jawaban :

$$\text{Bunga} = \frac{20\% \times \text{Rp } 50.000.000,- \times 1}{12 \text{ bulan}} = \text{Rp } 833.333,00$$

$$\text{Pajak} = 15\% \times \text{Rp } 833.333,00 = \underline{\text{Rp } 124.999,00}$$

$$\text{Bunga bersih} = \text{Rp } 708.334,00$$

#### **E. Sifat Industri Perbankan.**

Industry perbankan merupakan industri yang memiliki interaksi yang tinggi antar produsen dan konsumen. Akibatnya, kualitas jasa bank sangat ditentukan oleh manusia, baik penyelenggara jasa (bank) maupun penerima jasa (nasabah). Kualitas jasa perbankan ditentukan oleh kemampuan personil bank dalam menyelesaikan permintaan nasabah. Misalnya keceptan dan kecermatan. Tetapi kualitas tersebut juga diutamakan oleh karakteristik nasabah, baik umur, sifat, maupun pengetahuan nasabah tentang bank. Dengan demikian, variabilitas jasa sangat menonjol di industri ini. Bank adalah bisnis jasa (service). Jasa adalah sesuatu yang ditawarkan oleh satu pihak yang lain yang pada dasarnya

tidak terwujud dan tidak mengakibatkan terjadinya perpindahan pemilikan akansesuatu proses produksinya dapat dikaitkan dengan produk – produk fisik. Dalam buku panduan dasar untuk Account Officer Jopie Jusuf ( 2004:5) sebagai bisnis jasa, bank memiliki 4 ( empat) karakteristik khusus sebagai berikut:

- 1 Intangibility ( tidak terwujud)  
Pelayanan jasa perbankan tidak dapat diraba, dilihat atau dipanjang.
- 2 Inseparability ( tidak dapat dipisahkan)  
Jasa perbankan tidak dapat dibuat terlebih dahulu baru dikonsumsi tetapi harus dilakukan pada saat yang bersamaan. Proses produksi terjadi pada saat yang sama dngan proses konsumsi.
- 3 Variability (keakaragaman)
- 4 Kualitas pelayanan jasa perbankan memiliki tingkat keanekaragaman yang tinggi tergantung tempat, wktu dan orang yang melakukannya. Variabilitasnya yang tingii terjadi karena jasa perbankan sangat bergantung pada manusia
- 5 Pershibility ( mudah rusak)  
Jasa tidak dapat disimpan karena produksi terjadi pada saat konsumsi.

#### **A. Produk.**

Dalam melayani nasabah, baik nasabah lama maupun nasabah baru customer servise melakukan penjualan produk dari bank tersebut. Secara umu untuk emperoleh nasabah, produk – produk dalam layanan customer servise bank adalah:

- a Giro



Merupakan simpanan pihak ketiga atau nasabah pada bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, surat perintah bayar lainnya atau dengan pemindahbukuan.

b Tabungan

Tabungan adalah simpanan pihak ketiga atau nasabah kepada bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan media yang telah ditentukan oleh bank.

c Deposito.

Simpanan pihak ketiga atau nasabah pada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan perjanjian antara pihak ketiga dengan bank yang bersangkutan.

d Kredit

Merupakan pembiayaan dari pihak ketiga sesuai persyaratan atau perjanjian sesuai dengan kebutuhan

**B. Jasa Bank**

a. Transfer

Jasa pengiriman uang antar bank atas permintaan pihak ketiga yang ditujukan kepada penerima.

b. Bank Referensi.

Surat keterangan bank untuk pihak lain yang menerangkan nasabah tersebut berhubungan dengan bank terkait

c. Mesin Atm

Merupakan pelayanan kepada nasabah dengan menggunakan mesin computer untuk penyelesaian otomatis dari sebagian fungsi yang dilakukan teller.

d. SDB

Jasa yang diberikan untuk penyimpanan barang berharga.

e. Bank Garansi.

Merupakan pernyataan tertulis dari bank yang menyatakan kesanggupan pihak bank untuk membayar pihak ketiga demi kepentingan nasabahnya.

## **2.7 Pengertian Customer Service.**

Dengan trend permintaan konsumen di era modern ini cenderung lebih suka yang instant atau tidak direpotkan untuk masalah administrasi dan lain – lain. Oleh karena itu, banyak bank yang menawarkan kepada masyarakat atau calon nasabah produk yang dijualnya, dengan cara mempermudah system administrasi dan syarat – syarat yang harus di penuhi oleh nasabah. Hal ini dilakukan oleh bank, untuk merebut calon nasabah dan unggul dalam persaingan. Sehingga perbankan membutuhkan peran Customer Service untuk melakukan interaksi dan memberikan pelayanan terhadap nasabah dan calon nasabah terkait dengan jasa yang akandigunakan. Peran customer service ini dinilai sangat menentukan kelancaran usaha perbankan.

Customer Service adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang

dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah ( *Kasmir SE.MM; Etika Customer Service;2014*)

Customer service memegang peranan sangat penting dalam perusahaan maupun bank. Oleh karena itu tugas customer service merupakan tulang punggung kegiatan operasional dunia perbankan. Menurut Kasmir, peranan customer Service yang utama adalah mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah kita melalui pembinaan hubungan lebih akrab dengan nasabah dan juga menyakinkan nasabah tentang kualitas produk yang dimiliki (*Anggraeni; Customer Service dan Etika Perbankan;2*)

Seseorang Customer Service juga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cepat, akurat, baik, dan ramah terhadap nasabah. Pelayanan baik, memuaskan dan maksimal yang diberikan oleh Customer Service memang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank yang bersangkutan. Seseorang Customer Service yang baik, tidak hanya dilihat dari segi fisik, namun juga dilihat dari segi non – fisik seperti kemampuan dan etika pelayanan. Disamping untuk mempertahankan nasabah lama untuk terus membeli atau mengkonsumsi produk bank tersebut, tetapi juga mampu untuk menarik calon nasabah baru untuk ikut membeli produk bank yang ditawarkan serta memberikan layanan yang memuaskan kepada semua nasabah.

## **2.8 Tugas Customer Service**

Tugas Customer service secara umum adalah melayani nasabah sesuai dengan pedoman atau ketentuan bank. Tugas tersebut harus dilakukan secara

sungguh – sungguh mengingatkan betapa pentingnya peran Customer Service bagi bank.

Menurut Anggareni (*Customer Service dan Etika Perbankan;2008.3*) tugas seseorang Customer Service adalah:

- 1 Menerima , melayani dan mengatasi permasalahan nasabah
- 2 Pelayanan pembukaan rekening tabungan, deposito, dan giro
- 3 Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia, daftar rehabilitas nasabah dan memfile nasabah
- 4 Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah.
- 5 Mengadministrasi buku cek, giro, tabungan.
- 6 Memperkenalkan produk baru.

Menurut Kasmir( *Etika Customer Service;2008;191*) tugas – tugas seseorang Customer Service:

- 1 Sebagai Resepsionis

Customer Service bertindak sebagai penerima tamu yang datang ke bank dengan ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan. Customer Service harus selalu memberikan salam kepada nasabah yang datang dan juga berbicara dengan jelas.

- 2 Sebaga Deskman.

Customer Service bertindak sebagai pemberi informasi mengenai produk perbankan, menjelaskan manfaat atau karakteristik produk yang akan dipergunakan dan menjawab pertanyaan nasabah. Brosur dan formulir sangat

diperlukan untuk kelancaran kegiatan dan membantu pengisian formulir aplikasi secara lengkap sesuai dengan transaksi nasabah.

3 Sebagai Salesman.

Customer Service bertindak atau berusaha untuk menjual produk perbankan. Diperlukan pendekatan – pendekatan kepada nasabah untuk setia menggunakan produknya dan juga berusaha mencari nasabah baru. Keluhan dan permasalahan nasabah juga perlu diperhatikan sebab menjadi tolak ukur untuk kinerja Customer Service selanjutnya.

4 Sebagai Customer Relation Office.

Customer Service bertindak sebagai penghubung antara bank dengan nasabah. Bukan tidak mungkin nasabah pindah ke lain bank karena pelayanannya yang kurang, sehingga diperlukan hubungan baik antara bank dengan nasabah agar nasabah senang, puas, dan percaya untuk menggunakan jasa dan produk yang kita miliki.

5 Sebagai Komunikator

Customer service bertindak sebagai pemberi segala informasi mengenai produk dan jasa yang ditawarkan serta memberikan kemudahan kepada nasabah. Selain itu juga sebagai tempat menampung segala keluhan dan sarana konsultan nasabah. Hal ini untuk menjaga hubungan baik dan lancar antara bank dengan nasabah.

## 2.9 Wewenang Customer Service

Menurut Anggraeni ( *Customer Service dan Etika Perbankan;2008;3*)

Customer Service memiliki wewenang sebagai berikut :

- a Menyaksikan nasabah mengisi dan menandatangani formulir aplikasi serta perjanjian – perjanjian.
- b Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening bila tidak memenuhi syarat atau prosedur yang ditetapkan oleh bank.
- c Melakukan verifikasi tanda tangan Customer.
- d Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening bila tidak memenuhi syarat.
- e Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya sesuai prosedur bank.

## 2.10 Tanggung Jawab Customer Service.

Tanggung jawab Customer Service yang paling utama adalah memberikan informasi dan pelayanan terbaik kepada nasabah terkait dengan berbagai produk yang ditawarkan oleh bank.

Customer service fungsi yang beragam, menurut Anggraeni (*Customer Service dan Etika Perbankan;2008;3*) Customer service memiliki fungsi sebagai berikut:

- a Front Line Officer : sebagai cermin layanan suatu bank
- b Liasson Officer : sebagai perantara nasabah dan bank.
- c Information Center : sebagai pusat sumber informasi produk bank
- d Salesman : sebagai penjual.

- e Servicing : sebagai pelayanan nasabah
- f Advisor : sebagai konsultan nasabah
- g Maintenance : sebagai pembuna nasabah
- h Handling Complain : sebagai trouble suiter

## 2.12 Etika Customer Service

Menurut Tjipto (Prinsip – Prinsip Total Quality Service;2008;56), etika dasar Customer Service dalam melayani nasabah adalah sebagai berikut:

### a Mengenal Nasabah.

Agar customer service dapat memberikan pelayanan prima, maka harus mengenal karakteristik mereka dengan baik. Karakteristik yang berbeda – beda membuat penanganannya juga berbeda.

### b Mengetahui Kemauan Nasabah

Sebagai customer service bank harus memahami sebenarnya apa saja kemauan nasabah. Customer service harus yakin dan berprinsip bahwa calon nasabah yang akan loyal. Tunjukkan pada nasabah bahwa bank tersebut adalah bank yang dapat memenuhi keinginannya sehingga tidak mudah berpaling kepada bank lain.

### c Menginformasikan Produk – Produk Bank.

Menjadi kewajiban bank untuk selalu memperkenalkan produk - produk miliknya kepada nasabahnya. Setiap bank biasanya gencar mempromosikan dirinya, apalagi produk terbaru. Promosi dapat dilakukan dimana saja, baik di media masa (cetak dan elektronik) maupun spanduk atau baliho. Mereka bukannya tidak percaya, namun mereka ingin merasa lebih yakin. Disinilah

peran customer service berkewajiban memberikan penjelasan yang mereka butuhkan.

d Tidak Memaksakan Kehendak

Dalam melayani nasabah customer service harus menghindari kesan memaksakan kehendak. Customer service bukan pedagang kaki lima yang suka menarik – menarik tangan konsumen atau membujuk dengan setengah memaksa orang untuk membeli dagangannya. Customer service adalah karyawan bank yang memiliki etika tinggi dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah.

e Melayani Sampai Tuntas.

Customer service harus mempunyai prinsip bahwa kepuasan nasabah nomor satu. Untuk memuaskan banyak cara yang customer service lakukan. Tetapi ada beberapa persoalan yang kerap customer service abaikan padahal amat penting. Sehingga seseorang customer service harus melakukan tugasnya yaitu melayani nasabah sampai tuntas sebelum melayani nasabah yang lain.

f Menjamin Rahasia Nasabah

Menjadi kewajiban pihak perbankan yang menjaga kerahasiaan nasabah. Kerahasiaan ini akan menjamin rasa aman nasabah menyimpan uangnya dan dipergunakan tanpa merasa takut mendapat ancaman dari orang lain. Bank harus mampu meyakinkan nasabahnya bahwa uangnya terjamin dan aman dari intervensi pihak manapun.



g Melayani Dengan Ceria Dan Senyum.

Apapun yang terjadi customer service harus tetap mampu menampilkan wajah ceria dan tersenyum manis kepada nasabah. Senyum yang menghiasi wajah yang ceria akan memberikan dampak positif bagi nasabah sehingga mereka merasa lebih akrab dan santai dalam melaksanakan urusannya.

h Tidak Berprasangka Negatif

Customer service selalu berfikir positif karena merupakan dasar – dasar bagi customer service dalam melayani nasabahnya. Berpikir positif akan meningkatkan kualitas kemitraan dengan nasabah. Nasabah pun akan merasa nyaman karena tidak merasa selalu dicurigai kehendaknya.

i Mendengarkan Keluhan Nasabah

Dengan berprinsip berusaha memberikan pelayanan terbaik. Maka kita dituntut untuk bisa bersikap sabar menghadapi keluhan nasabah. Walaupun kita telah berusaha semaksimal mungkin, namun tidak selalu pelayanan yang kita memuaskan mereka. Tidak hanya dengan mendengarkan tetapi juga setelah itu menjelaskan dengan baik sebab mengapa keluhan tersebut juga bisa terjadi.

j Mengucapkan Terima Kasih

Ucapan terima kasih adalah hal yang tak kalah pentingnya. Customer service yang merupakan orang pertama dijumpai dan diminta penjelasan oleh nasabahnya, dengan ucapan terima kasih kepada nasabah walaupun mereka datang tidak untuk menyimpan uangnya tetapi setidaknya nasabah merasa dihargai. Ucapan terima kasih yang disampaikan dengan wajah ceria dan

senyum manis merupakan jurus pemikat yang ampuh bagi kita untuk menaklukkan nasabah

## **2.12 Etiket Customer Service**

Menurut Kasmir ( Etika Customer Service;2008;81) beberapa etiket yang harus diperhatikan dalam melayani seluruh nasabah adalah sebagai berikut:

a Sikap dan Perilaku.

Sikap dan perilaku yang ditunjukkan kepada nasabah pada saat berhubungan setiap hari harus dijaga dengan baik dan peduli terhadap nasabah tersebut.

b Penampilan

Cara berpakaian, cara berbicara, perilaku dan sikap seseorang customer service harus dapat membuat nasabah terkesan. Penampilan harus selalu terlihat gembira dan senang pada saat berhubungan dengan nasabah.

c Cara Bepakaian

Cara berpakaian artinya cara menggunakan baju, celana dan aksesoris yang melekat pada pakaian itu. Pakaian harus serasi antara baju dan celana termasuk warna yang dipilih.Selain itu pakaian harus terlihat rapi, bersih, dan wangi sehingga nasabah senang beradandidkatnya.

d Cara Berbicara

Cara berbicara kepada nasabah harus jelas singkat dan tidak bertele – tele.Nasabah senang dengan pembicaraan yang jelas langsung kepada poin masalah.Jangan membahas hal – hal yang bukan pokok masalah dan jangan melakukan pembicaraan yang sifatnya mengejek nasabah.

e Gerak Gerik

Gerak gerik meliputi mimik wajah, pandangan mata, gerakan tangan, dan anggota badan lain. Jangan membuat gerak gerik yang mengakibatkan nasabah tersinggung. Misalnya memandang dengan muka sinis dan cemberut. Ekspresi wajah harus selalu senyum dan senang agar saat nasabah datang merasa nyaman.

f Cara Bertanya

Nasabah memiliki karakteristik yang berbeda. Ada nasabah yang cerewet, pendiam, dan lainnya. Sebagai seorang customer service harus memiliki inisiatif untuk bertanya pada nasabah yang pendiam, mendengarkan bila ada nasabah berbicara dan menjawab dengan baik pertanyaan yang diajukan.

### 3.12 Sikap Customer Service

Agar nasabah dapat merasa puas, sikap kita dalam melayani nasabah harus diatur sedemikian rupa. Menurut Kasmir (Etika Customer Service; 2008; 69) beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani seluruh nasabah adalah sebagai berikut:

1 Beri Kesempatan Nasabah Berbicara.

Artinya customer service memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan segala keinginannya terlebih dahulu. Dalam hal ini customer service harus dapat menyimak setiap pembicaraan yang dikemukakan nasabah. Customer service juga harus memahami keinginan nasabah.

2 Dengarkan Baik – Baik.

Mendengar baik – baik artinya pada saat nasabah mengemukakan persoalan customer service mendengarkan penuh perhatian sehingga nasabah merasa

senang untuk menjelaskan persoalan yang sedang dihadapinya serta keinginanya.

3 Jangan Menyela Pembicaraan.

Jangan menyela pembicaraan artinya sebelum nasabah selesai berbicara customer service dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan customer service memberikan tanggapan setelah nasabah selesai berbicara. Terkadang konsentrasi nasabah menjadi terganggu sehingga lupa apa yang harus dikemukakan. Biasanya nasabah malas untuk mengingat kembali apa yang sudah ia jelaskan sebelumnya. Oleh karena itu, hal yang kurang perlu jangan menyela atau memotong pembicaraan dan usahakan pembicaraan berjalan tuntas terlebih dahulu.

4 Ajukan Pertanyaan Setelah Nasabah Selesai Berbicara.

5 Jika ada pertanyaan, sebaiknya ajukan setelah nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai berbicara dapat dianggap sopan. Dalam mengajukan pertanyaan, customer service harus memilih dulu pertanyaan yang dianggap penting. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat dan jelas.

6 Jangan Marah Dan Jangan Tersinggung.

Karena nasabah memiliki bermacam – macam sifat, jika ada kata – kata atau sikap nasabah yang kurang berkenan, customer service jangan cepat emosi atau tersinggung. Cara berbicara, sikap atau nada bicara dalam menanggapi nasabah jangan sekali – kali menyinggung nasabah. Customer service harus tetap sabar dalam melayani.

7 Jangan Berdebat Masalah Dengan Nasabah.

Customer service jangan sekali – kali berdebat atau membrikan argument yang tidak diterima oleh nasabah.Hal ini disebabkan nasabah tidak suka dibantah atau berdebat. Jika dianggap perlu untuk membantah, gunakan cara yang halus sehingga tidak merasa lebih rendah atau salah.

8 Jaga Sikap Sopan, Ramah, Dan Selalu Berlaku Tenang.

Daalam melayani nasabah, sikap sopan santun dan ramah harus selalu dijaga.Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menanggapi nasabah yang kurang menyenangkan.

9 Jangan Menangani Hal – Hal Yang Bukan Merupakan Pekerjaannya.

Terkadang ditemukan customer service menangani pekerjaan yang sebenarnya bukan wewenangnya untuk melakukan hal tersebut dan merasa mampu melakukan semua hal.Padahal kemampuannya sangat kurang sehingga dapat memberikan informasi yang salah dan keliru. Oleh karena itu, sebaiknya karyawan tidak menangani tugas – tugas yang menjadi wewenangnya.Serahkan kepada karyawan yang berhak sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

10 Tunjukan Perhatian Dan Sikap Ingin Membantu.

11 Nasabh yang datng ke perusahaan pada prinsipnya ingin dibantu. Artinya nasabah mempunyai masalah yang tidak mampu ia selesaikan sendiri. Oleh karena itu, dalam memberikan sikap, berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukan bahwa memang kita ingin membantu. Dengan demikian, nasabah akan merasa senang dan tenang karena yakin masalahnya dapat

terselesaikan. Menurut Kasmir ( Etika Customer Service; 2008; 84) pelayanan yang dapat diberikan oleh customer service sebagai berikut:

1 Mengucapkan Salam

Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah seperti selamat pagi, siang, atau sore. Jika kita sudah mengetahui agama nasabah, misalnya muslim maka ucapkan Asalamu'alaikum. Begitu pula jika sudah mengetahui nama, sekaligus dengan namanya. Ucapkan salam ini dapat mencairkan suasana kaku antara nasabah dengan customer service. Bagi nasabah ucapan salam merupakan penghormatan dan perhatian kita terhadapnya, nasabah juga merasa dihargai kehadirannya.

2 Mempersilahkan Tamu

Setelah mengucapkan salam segera persilahkan tamu untuk masuk atau duduk dengan sopan. Jika masih melayani nasabah atau sedang mengambil atau membereskan suatu pekerjaan, nasabah diminta untuk menunggu sebentar. Baik dalam mengucapkan salam maupun mempersilahkan tamu masuk atau duduk, selalu dengan ramah dan murah senyum.

3 Bertanya Tentang Keperluan Nasabah

Setelah dipersilahkan duduk barulah customer service bertanya tentang maksud kedatangan nasabah secara ramah, sopan dan lemah lembut. Pertanyaan pembuka dapat dilakukan dengan menanyakan kabar jika sudah dikenal, kemudian dapat juga dengan pertanyaan basa – basi.

#### 4 Bila Ingin Menyuruh

Untuk hal – hal yang di anggap perlu bila ingin menyuruh nasabah biasakan mulai dengan mengucapkan kata “tolong” atau “maaf”. Namun jika bisa dikerjakan sendiri sebaiknya jangan menyuruh nasabah., misalnya dalam mengisi formulir yang memang harus diisi oleh nasabah atau menyuruh untuk menunggu sesaat.

#### 5 Mengucapkan Terima Kasih.

Ucapan terima kasih apabila nasabah memberikan kritikan dan saran bagi kita. Hal yang sama juga dilakukan nasabah jika hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya atau urusannya. Ucapan terima kasih akan menyenangkan nasabah karena merasa di hargai atas kedatngannya.