

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1. Kegiatan Usaha Bank

Menurut Kasmir (2012 : 36) Kegiatan – kegiatan perbankan yang ada di Indonesia terutama kegiatan bank umum sebagai berikut :

a Menghimpun dana dari masyarakat (*Funding*).

Yaitu, menghimpun dana yang berasal dari masyarakat dalam bentuk simpanan giro, simpanan tabungan, simpanan deposito.

b Menyalurkan Dana (*Lending*).

Menyalurkan dana merupakan kegiatan menjual dana yang berhasil dihimpun dari masyarakat. Kegiatan ini dikenal dengan nama kegiatan Lending. Penyaluran dana dari masyarakat yang dilakukan oleh bank dilakukan melalui pemberian pinjaman berupa kredit investasi, kredit modal kerja, kredit perdagangan, kredit konsumtif, kredit produktif.

a. Memberikan Jasa – Jasa Bank Lainnya (*Service*).

Jasa-jasa bank lainnya merupakan kegiatan penunjang untuk mendukung kelancaran kegiatan menghimpun dana masyarakat dan menyalurkan dana. Sekalipun memberikan jasa – jasa bank sebagai kegiatan penunjang, kegiatan ini sangat banyak memberikan keuntungan bagi bank dan nasabah.

Dalam praktiknya jasa-jasa bank yang ditawarkan meliputi :

1. Kiriman Uang (*Transfer*).

Merupakan jasa pengiriman uang lewat bank yang sama maupun lain.

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.

5. *Bank Card* (Kartu kredit).

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

6. *Bank Notes*

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

7. *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.

8. *Bank Draft.*

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

9. *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.

10. *Cek Wisata (Travellers Cheque).*

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

11. Menerima setoran-setoran.

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

- a. Pembayaran pajak.
- b. Pembayaran telepon.
- c. Pembayaran air.
- d. Pembayaran listrik.

12. Melayani pembayaran-pembayaran.

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

- a. Membayar Gaji/Pensiun/honorarium.
- b. deviden Pembayaran kupon.
- c. Pembayaran bonus/hadiah.

13. 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 :

- a. Penjamin emisi (*underwriter*).
- b. Penjamin (*guarantor*).
- c. Wali amanat (*trustee*).
- d. Perantara perdagangan efek (*pialang/broker*).
- e. Pedagang efek (*dealer*).
- f. Perusahaan pengelola dana (*investment company*).

## **2.2 Sumber Dana Bank**

Menurut Kasmir (2012:50) sumber – sumber dana bank adalah usaha bank dalam memperoleh dana dalam rangka membiayai kegiatan oprasinya. Sumber yang dipilih disesuaikan dengan penggunaan dana. Sumber – sumber dana yang ada dapat diperoleh dapat diperoleh dari sumber modal sendiri atau modal pinjaman dari masyarakat luas atau lembaga keuangan. Adapun jenis sumber – sumber dana bank tersebut :

- a. Dana yang berasal dari Bank itu sendiri.
- b. Dana yang berasal dari masyarakat luas.
- c. Dana yang berasal dari lembaga lain.

## **2.3 Produk – Produk Bank**

Pengertian giro, tabungan, deposito, dan kredit menurut Kasmir (2014:76) adalah sebagai berikut :

- a Giro .

Simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, saran perinyah pembayaran lainnya.

- b Tabungan.

Tabungan dalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat – syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, atau alat lainnya yang dipersamakan.

- c Deposito.

Simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank.

d Kredit.

Merupakan penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak meminjam melunasi utangnya setelah jangka waktu dengan pemberian bunga.

#### 2.4 Pengertian *Customer Service*

Menurut Kasmir (2012 : 250) Pengertian *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

*Customer Service* merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di front office yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk - produk bank. *Customer Service* diharapkan dapat melakukan “*One Stop Service*”, artinya nasabah cukup menghubungi bagian *Customer Service* saja dalam berhubungan dengan Bank. Selanjutnya *Customer Service* akan menjelaskan ataupun mengerjakan kebutuhan nasabah tersebut dengan menghubungi bagian yang terkait. Hal ini akan meningkatkan kepuasan nasabah karena merasa akan kepentingannya dilaksanakan dengan rasa penuh tanggung jawab dan tidak perlu berhubungan dengan banyak orang untuk memenuhi kebutuhannya. Dalam kedudukannya sebagai *centre & contact point* antara bank dengan nasabah, *Customer Service* haruslah mengetahui secara umum dan luas bentuk-bentuk pelayanan jasa dan produk bank dengan baik.

*Customer Service* bank harus selalu berusaha menarik nasabah bank bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer Service* juga harus bisa mempertahankan nasabah. Oleh karena itu, *Customer Service* memegang tanggung jawab yang besar dan merupakan tulang punggung kegiatan operasional perbankan.

## **2.5 Fungsi Customer Service**

Menurut Kasmir (2012 : 250) Fungsi dan tugas – tugas *Customer Service* harus dipahami agar dapat menjalankan tugasnya secara prima. Dalam praktiknya, fungsi *Customer Service* adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai resepsionis, *Customer Service* berfungsi sebagai penerima tamu.
- b. Sebagai deskman, *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi.
- c. Sebagai salesman, *Customer Service* berfungsi sebagai orang-orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*.
- d. Sebagai *Customer Relation Officer*, *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu dan membujuk agar nasabah dapat bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.

## **2.6 Tugas Customer Service**

Menurut Kasmir (2012 : 250) berikut ini tugas – tugas *Customer Service* yang sesuai dengan fungsinya :

a. Sebagai Resepsionis.

Tugasnya adalah menerima nasabah yang datang dengan ramah, sopan, menarik dan menyenangkan. Dalam hal ini *Customer Service* harus bersikap memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas dengan bahasa yang mudah dimengerti.

b. Sebagai deskman.

Tugasnya antara lain memberikan informasi secara lengkap mengenai produk – produk bank serta membantu menjawab pertanyaan nasabah dan membantu mengisi formulir aplikasi.

c. Sebagai salesman.

Tugasnya melakukan pendekatan dengan nasabah, mencari nasabah serta membujuk nasabah baru dan mempertahankan nasabah lama.

d. Sebagai *Customer Relation Officer*.

Tugasnya menjaga image bank bersangkutan dan menjaga hubungan baik antar seluruh nasabah bank tersebut, menjadi perantara bank dengan seluruh nasabah.

e. Sebagai komunikator.

Tugasnya memberikan informasi dan kemudahan – kemudahan kepada nasabah, dan sebagai tempat menampung keluhan, atau konsultasi.

## 2.7 Wewenang *Customer Service*

*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 buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan.
- e Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya sesuai prosedur bank.

Sehubungan dengan wewenang *Customer Service* yaitu perihal penolakan permintaan pembukaan rekening bilamana tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh Bank, maka dalam hal ini telah dikeluarkan peraturan dari Bank Indonesia, yaitu Peraturan Bank Indonesia No. 3/10/PBI/2001 tanggal 18 Juni 2001 tentang penerapan prinsip mengenal nasabah (*Know Your Customer Principles*). Dimana peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dimaksudkan untuk memperkecil risiko yang dihadapi bank.

## **2.8 Dasar – Dasar Pelayanan Nasabah**

Menurut Kasmir (2012 : 253) *Customer Service* harus memahami yang berkenaan dengan pelayanan nasabah. Berikut ini dasar – dasar pelayanan yang harus dipahami tersebut, yaitu sebagai berikut :

- a. Berpakain dan berpenampilan rapi dan bersih.

Artinya *customer service* harus mengenakan baju dan celana sepadan dengan kombinasi yang menarik. Biasanya petugas *Customer Service* diberikan pakaian yang seragam.

- b. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum.

Dalam melayani nasabah petugas *Customer Service* harus percaya diri yang tinggi. Petugas *Customer Service* juga harus bersikap akrab seolah – olah sudah kenal lama dengan nasabah. Dalam melayani nasabah petugas haruslah senyum dengan raut muka yang menarik hati serta tidak dibuat – buat supaya nasabah merasa nyaman.

- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebut nama jika kenal.

Pada saat nasabah datang petugas *Customer Service* harus segera menyapa dan jika sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebut namanya.

- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.

Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tetap tenang tidak terburu – buru, sopan santun dalam bersikap kepada nasabah, menghormati nasabah serta tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginannya.

- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.

Dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula. Dengan suara yang jelas agar mudah dipahami.

- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya.

Dalam melayani jangan terlihat loyo, lesu, atau kurang semangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah – olah memang anda tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah.

- g. Mampu menyakini nasabah serta memberikan kepuasan

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen – argumen yang masuk akal. Petugas *Customer Service* juga harus memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

- h. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.

Pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Hindari kalimat yang bersifat sindiran atau teguran yang dapat menyinggung perasaan nasabah.

- i. Jika tidak sanggup menangani masalah yang ada, minta bantuan.

Artinya jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh petugas *Customer Service*, maka mintalah bantuan pada petugas yang mampu.

- j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.

Artinya jika pada saat tertentu, petugas *Customer Service* sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.

Berdasarkan penjelasan mengenai dasar – dasar pelayanan nasabah, maka petugas *Customer Service* diharapkan dapat melaksanakannya karena pelayanan yang baik akan berdampak positif bagi bank dan petugas *Customer Service* itu sendiri.

## **2.9 Sifat – Sifat Nasabah**

Dalam melayani sangat diperlukan berbagai sikap *Customer Service* yang mampu menarik minat nasabah dalam berhubungan dengan *Customer*

*Service*. Nasabah harus betah dan tidak bosan bila berhubungan dengan *Customer Service*. Nasabah juga tidak boleh tersinggung oleh sikap *Customer Service*. Menurut Kasmir (2012 : 254) beberapa sikap yang harus diteladani oleh seorang *Customer Service* adalah :

- a. Beri nasabah kesempatan berbicara untuk mengutarakan keinginannya.
- b. Dengarkan nasabah dengan baik.
- c. Jangan menyela jika nasabah belum selesai berbicara.
- d. Ajukan pertanyaan setelah nasabah berbicara.
- e. Jangan marah dan mudah tersinggung pada nasabah.
- f. Jangan mendebat nasabah, jika ada yang kurang disetujui beri penjelasan secara sopan.
- g. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu bersikap tenang.
- h. Jangan menangani hal – hal yang bukan pekerjaannya.
- i. Tunjukkan sikap perhatian dan ingin membantu nasabah.

Berdasarkan penjelasan mengenai sifat – sifat nasabah, maka *Customer Service* harus dapat memahami sifat – sifat nasabah agar dapat menarik minat untuk dapat menyimpan dananya dibank tersebut dan dengan mengetahui sifat – sifat nasabah dapat membuat nyaman nasabah.

## **2.10 Ciri – Ciri Pelayanan yang Baik**

Dalam melayani nasabah perlu diperhatikan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikannya. Puas artinya nasabah akan merasa semua keinginan dan kebutuhannya dapat dilakukan secara tepat waktu. Menurut Kasmir (2012 : 257) berikut ini ciri – ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut :

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik.

Nasabah ingin dilayani secara prima. Maka dibutuhkan sarana dan prasarana yang baik yang dimiliki oleh bank supaya dapat menunjang kerja petugas *Customer Service*.

- b. Tersedia personel yang baik.

Kenyamanan nasabah juga tergantung dari petugas *Customer Service* yang melayaninya. Petugas *Customer service* harus ramah, sopan dan menarik. Petugas juga harus mampu memikat hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik pada bank tersebut.

- c. Bertanggung jawab kepada nasabah sejak awal hingga selesai.

Petugas *Customer Service* harus menangani nasabah dari awal sampai akhir atau tuntas.

- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Dalam melayani nasabah diharapkan petugas harus melakukannya sesuai prosedur yang berlaku pada setiap bank masing - masing. Layanan diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

- e. Mampu berkomunikasi.

Petugas *Customer Service* harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Petugas harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Artinya, petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu, petugas *Customer Service* harus menjaga rahasia nasabah terhadap siapapun. Rahasia bank merupakan taruhan kepercayaan nasabah kepada bank.

- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

Menjadi *Customer Service* harus mempunyai pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas *Customer Service* selalu berhubungan dengan manusia, maka *Customer Service* di didik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah.

*Customer Service* harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh nasabah. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan.

Demikian pula menjaga nasabah yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya.

## **2.11 Syarat Seorang Customer Service yang Baik**

Menurut Kasmir (2012:259) memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah yang terpenting pertama adalah kualitas pelayanan. Seorang *Customer Service* yang baik akan berdampak baik pula dengan *image* bank yang bersangkutan. Berikut ini persyaratan menjadi *Customer Service* yang baik :

a. Persyaratan fisik.

Seorang *Customer Service* harus memiliki ciri – ciri fisik yang menarik seperti tinggi dan berat badan yang ideal. Memiliki wajah yang menarik dan menawan.

b. Persyaratan mental.

*Customer Service* harus memiliki perilaku yang baik seperti sabar, ramah, murah senyum. *Customer Service* juga harus memiliki rasa percaya diri yang tinggi, tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat, jujur, serius, hati – hati, dan punya rasa tanggung jawab.

c. Persyaratan kepribadian.

Syarat lain, *Customer Service* harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, lemah lembut, simpatik, lincah, energik, memiliki rasa humor dan ingin maju. Dalam melayani nasabah kesan pertama yang menyenangkan perlu ditonjolkan, juga harus bisa mengendalikan diri, dan tidak mudah terpancing untuk berbuat dan berkata kasar.

d. Persyaratan sosial.

*Customer Service* harus mempunyai jiwa sosial yang tinggi, bijaksana, berbudi pekerja yang halus, pandai bergaul, pandai berbicara, dan fleksibel. Serta harus cepat menyesuaikan diri, mudah bekerja sama, tenang dan tabah

## 2.12 Sebab – Sebab Nasabah Kabur

Menurut Kasmir (2012 : 261) banyak sebab nasabah kabur meninggalkan bank, baik untuk sementara waktu atau selamanya. Agar kejadian ini tidak terulang maka seorang karyawan bank, terlebih lagi *Customer Service*

harus tahu sebab- sebab nasabah kabur meninggalkan bank. Berikut ini beberapa sebab nasabah meninggalkan bank :

- a. Pelayanan yang tidak memuaskan.
- b. Produk yang tidak baik
- c. Ingkar janji, tidak tepat waktu
- d. Biaya yang relatif mahal

Untuk mengatasi hal – hal tersebut, maka perlu diketahui cara – cara membuat nasabah betah berurusan dengan bank sebagai berikut :

- a. Petugas *Customer Service* yang menarik dari segi penampilan dan gaya bicara yang tidak membosankan.
- b. Cepat tanggap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan atau melayani nasabah. Disamping itu, pelayanan harus benar dan tepat waktu.
- c. Ruang tunggu yang nyaman seperti ruangan yang lebar, sejuk, penerangan yang cukup dekorasi yang indah, suasana tenang, kebersihan selalu terjaga, nasabah selalu merasa aman, tempat duduk yang nyaman, serta tersedia bahan bacaan.
- d. Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan keinginan nasabah.