

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **1.1 Pengertian dan Fungsi Bank**

##### **2.1.1 Pengertian Bank**

Dalam kehidupan sehari-hari bank merupakan tempat penting bagi masyarakat. Banyak transaksi yang bisa dilakukan di bank, dari menabung, mengirim uang dan meminjam uang. Namun demikian pengertian bank sesungguhnya masih asing ditelinga 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, merumuskan dan melaksanakan kebijakan moneter, mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran, mengatur dan mengawasi perbankan (“Undang- Undang No.23 Tahun 1998”).

Definisi tersebut menunjukkan bahwa selain memiliki fungsi ekonomi, bank juga memiliki fungsi sosial. Fungsi ekonomi terletak pada kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana. Sedangkan fungsi sosial terletak pada aspek ikut berperan aktif dalam usaha peningkatan taraf hidup rakyat banyak. Hal ini ditegaskan dalam pasal mengatakan bahwa perbankan Indonesia bertujuan untuk meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

Menurut Kasmir (“Manajemen Perbankan;2007;11)

*Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utama adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta membrikan jasa bank lainnya.*

Dalam dunia perbankan, jenis bank dibedakan menjadi dua, yaitu :

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.

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 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.

- a) Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*).
- b) Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musharakah*).
- c) Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*).
- d) Pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*).
- e) 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*.

### 2.1.2 Fungsi Bank

Bank Syariah mempunyai fungsi yang berbeda dengan bank Konvensional, fungsi bank syariah juga merupakan karakteristik bank syariah. Dengan diketahui fungsi bank syariah yang jelas akan membawa dampak dalam pelaksanaan kegiatan usaha bank syariah. Banyak pengelola bank syariah yang tidak memahami dan menyadari fungsi bank syariah ini yang menyamakan fungsi bank syariah dengan bank konvensional sehingga membawa dampak dalam pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh bank syariah yang bersangkutan. Menurut Kautsar Riza Salman (Akuntansi Perbankan Syariah;201270), Bank Syariah dalam skema non Riba' memiliki setidaknya 4 (empat) fungsi yaitu sebagai berikut :

#### 1. Fungsi Manager Investasi

Fungsi ini dapat dilihat dari segi penghimpunan dana oleh Bank Syariah, khususnya dana mudharabah. Bank Syariah bertindak sebagai manajer investasi dari pemilik dana (shahibul maal) dalam hal dana tersebut harus dapat disalurkan pada penyaluran yang produktif, sehingga dana yang dihimpun dapat menghasilkan keuntungan yang akan dibagikan antara bank syariah dan pemilik dana.

Dalam hal bagi hasil kepada nasabah, Bank Syariah menggunakan konsep nisbah bagi hasil atau presentase pendapatan yang diperoleh. Hal ini menyebabkan besar atau kecilnya imbalan yang diterima oleh shahibul maal tidak hanya ditentukan oleh besarnya porsi bagi hasil yang diterima

nasabah melainkan tergantung juga pada hasil penyaluran dana yang dilakukan oleh Bank Syariah. Semakin baik penyaluran dana ke arah yang produktif maka semakin besar bagi hasil yang diterima oleh nasabah. Namun sebaliknya, apabila penyaluran dana oleh Bank Syariah semakin tidak baik maka nilai bagi hasil yang diterima nasabah juga menjadi kecil.

## **2. Fungsi Investor**

Dalam penyaluran dana, Bank Syariah berfungsi sebagai investor (pemilik dana). Penanaman dana yang dilakukan oleh Bank Syariah Harus dilakukan pada sektor- sektor yang produktif dengan resiko yang minim dan tidak melanggar ketentuan syariah. Disamping itu, dalam menginvestasikan dananya, bank syariah harus menggunakan produk investasi yang sesuai dengan syariah. Produk investasi yang sesuai dengan syariah meliputi akad jual beli (murabahah, salam, dan istisna'), akad investasi (mudharabah dan musyarakah), akad sewa- menyewa (ijarah dan ijarah muntahiya bittamlik), dan akad lainnya yang dibolehkan oleh syariah.

## **3. Fungsi Sosial**

Fungsi ini merupakan sesuatu yang melekat pada Bank Syariah. Ada dua instrumen yang digunakan oleh Bank Syariah dalam menjalankan fungsi sosialnya, yaitu instrumen Zakat, Infak, Sedekah, dan Wakaf (ZISWAF) dan instrumen qardhul hasan. Instrumen ZISWAF berfungsi untuk menghimpun ZISWAF dari masyarakat, pegawai bank, serta bank sendiri sebagai lembaga milik investor. Instrumen qardhul hasan berfungsi

menghimpun dana dari penerimaan yang tidak memenuhi kriteria halal serta dana infak dan sedekah yang tidak ditentukan peruntukannya secara spesifik oleh yang memberi.

ZISWAF yang telah dikumpulkan, selanjutnya disalurkan kepada yang berhak dalam bentuk bantuan atau hibah untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Adapun untuk dana qardhul hasan dapat disalurkan untuk (1) pengadaan atau perbaikan kualitas fasilitas sosial dan fasilitas umum masyarakat (terutama bagi dana yang berasal dari penerimaan yang tidak memenuhi kriteria halal), (2) sumbangan atau hibah kepada yang berhak, dan (3) pinjaman tanpa bunga yang diprioritaskan kepada golongan ekonomi lemah.

#### **4. Fungsi Jasa keuangan (perbankan)**

Fungsi jasa keuangan yang dijalankan oleh Bank Syariah tidaklah berbeda dengan bank konvensional, seperti memberikan layanan kliring, transfer, inkaso, pembayaran gaji, letter of guarantee, letter of credit, dan lain sebagainya. Namun mekanisme untuk mendapatkan keuntungan dari transaksi tersebut, Bank Syariah tetap menggunakan skema yang sesuai dengan prinsip syariah.

## **2.2 Sumber Dana Bank**

Dana adalah uang tunai yang dimiliki atau dikuasai oleh bank dalam bentuk tunai, atau aktiva lain yang segera diubah menjadi uang tunai. Berasal dari pemilik bank itu sendiri juga berasal dari titipan atau penyertaan orang lain atau

pihak lain yang sewaktu-waktu atau pada waktu tertentu akan ditarik kembali baik sekaligus maupun secara berangsur-angsur.

Dalam pandangan [syariah](#), uang bukanlah merupakan suatu komoditi merupakan hanya merupakan alat untuk mencapai pertumbuhan nilai ekonomi. Uang harus dikaitkan dengan kegiatan ekonomi dasar (*primary economic activities*) baik menufaktur sewa-menyewadan lain-lain. Secara tidak langsung melalui penyertaan modal guna melakukan salah satu atau seluruh kegiatan tersebut.

Secara garis besar sumber dana bank dapat diperoleh dari :

1. Modal Inti
2. Kuasi Equitas (*Mudharabah Accaount*)
3. Titipan atau Simpanan Tanpa Imbalan

### **2.2.1** Modal Inti

Modal inti adalah modal sendiri, yaitu dana yang berasal dari para pemegang saham bank, yakni pemilik bank. Pada umumnya dana modal inti terdiri dari:

1. Modal yang disetor oleh para pemegang saham, sumber utama dari modal perusahaan adalah saham,
2. Cadangan yaitu sebagian laba bank yang tidak dibagi, yang disisihkan untuk menutup timbulnya risiko kerugian dikemudian hari, dan



3. Laba ditahan, yaitu sebagian laba yang seharusnya dibagikan kepada para pemegang saham, tetapi oleh para pemegang saham sendiri (melalui rapat umum pemegang saham) diputuskan untuk ditanam kembali dalam bank

### 2.2.2 Kuasi Equitas (Mudharabah Account)

Bank menghimpun dana bagi hasil atas dasar prinsip mudaharabah yaitu akad kerja sama antara pemilik dana (shahibul maal) dengan pengusaha (mudharib) untuk melakukan suatu usaha bersama dan pemilik dana tidak boleh mencampuri pengelolaan bisnis sehari-hari.

Berdasarkan prinsip ini, dalam kedudukannya sebagai *mudharib*, bank menjadi jasa bagi para investor berupa:

- Rekening investasi umum dimana bank menerima simpanan dari nasabah yang mencari kesempatan investasi atas dana mereka dalam bentuk investasi berdasarkan prinsip mudharabah mutlaqoh,
- Rekening investasi khusus, dimana bank bertindak sebagai manajer investasi bagi nasabah institusi (pemerintah atau lembaga keuangan lain) atau nasabah korporasi untuk menginvestasikan dana mereka pada unit-unit usaha atau proyek yang mereka setujui, dan
- Rekening tabungan mudhorobah, prinsip mudhorobah juga bisa digunakan untuk jasa pengelolaan rekening tabungan. Bank syariah melayani tabungan mudhorobah dalam bentuk targeted saving di maksudkan untuk suatu pencapaian target kebutuhan dalam jumlah dan atau jangka atau waktu tertentu rekening ini tidak diberikan fasilitas ATM.

### 2.2.3 Titipan atau Simpanan Tanpa Imbalan

Dana titipan adalah [dana](#) pihak ketiga pihak ketiga pada pihak bank, yang umumnya berupa giro atau tabungan. Pada umumnya motivasi utama orang menitipkan dana pada bank adalah untuk keamanan mereka dan memperoleh keluasan untuk menarik dananya kembali.

## 2.3 Sifat Industri Perbankan

Industri perbankan merupakan industri yang memiliki interaksi yang tinggi antara 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 kecepatan dan kecermatan. Tetapi, kualitas tersebut juga ditentukan 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 kepemilikan akan sesuatu. 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 dipajang

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 dengan proses konsumsi

3. Variability (keanekaragaman)

Kualitas pelayanan jasa perbankan memiliki tingkat keanekaragaman yang tinggi tergantung tempat, waktu dan orang yang melakukannya. Variabilitasnya yang tinggi terjadi karena jasa perbankan sangat bergantung pada manusia

4. Perishability (mudah rusak)

Jasa tidak dapat disimpan karena proses produksi terjadi pada saat konsumsi

## **2.4 Produk dan Jasa Bank**

### **2.4.1 Produk Bank**

Dalam melayani nasabah, baik nasabah lama ataupun nasabah baru customer service melakukan penjualan produk dari bank tersebut. Secara umum untuk memperoleh nasabah, produk- produk dalam layanan customer service 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 bank pada pihak ketiga sesuai persyaratan atau perjanjian sesuai dengan kebutuhan.

#### **2.4.2 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.

## **2.5 Pengertian Customer Service**

Dengan trend permintaan konsumen di era modern ini cenderung lebih suka yang instant atau tidak di repotkan untuk masalah administrasi dan lain- lain. Oleh karena itu, banyak Bank yang menawarkan kepada masyarakat atau calon nasabah produk yang dijualnya, dengan cara mempermudah sistem administrasi dan syarat- syarat yang harus dipenuhi 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 akan digunakan. 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;201).

*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 SE, MM. Peranan *Customer Service* yang utama adalah mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah kita melalui pembinaan hubungan lebih akrab dengan nasabah dan juga berusaha untuk mendapatkan nasabah baru melalui berbagai pendekatan juga meyakinkan nasabah tentang kualitas produk yang dimiliki (Anggraeni;Customer Service dan Etika Perbankan;2).

Seorang *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. Seorang *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.

## 2.6 Tugas, Wewenang, dan Tanggung Jawab Customer Service

### 2.6.1 Tugas Customer Service

Tugas *Customer Service* secara umum adalah melayani nasabah sesuai dengan pedoman atau ketentuan bank. Tugas tersebut harus dilaksanakan secara sungguh – sungguh mengingat betapa pentingnya peran *Customer Service* bagi bank.

Menurut Anggraeni (*Customer Service dan Etika Perbankan;2008.3*) tugas seorang *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 rehabilitasi 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 seorang *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. Sebagai 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 tolok ukur untuk kinerja *Customer Service* selanjutnya.

## 4. Sebagai Customer Relation Officer

*Customer Service* bertindak sebagai penghubung antara bank dengan nasabah. Bukan tidak mungkin nasabah pindah ke lain bank karena pelayanan 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 memberi kemudahan kepada nasabah. Selain itu juga sebagai tempat menampung segala



keluhan dan sarana konsultasi nasabah. Hal ini untuk menjaga hubungan baik dan lancar antar bank dengan nasabah.

### 2.6.2 Wewenang Customer Service

Menurut Anggareni (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. Melskuksn merivikasi tandatangan 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

### 2.6.3 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 Centre : sebagai pusat sumber informasi produk bank
- d. Salesman : sebagai penjual
- e. Servicing : sebagai pelayan nasabah
- f. Advisor : sebagai konsultan nasabah
- g. Maintenannce : sebagai pembina nasabah
- h. Handling Complain : sebagai trouble suiter

## 2.7 Etika, Etiket, dan Sikap Customer Service

### 2.7.1 Etika Customer Service

Menurut Tjipto (Prinsip- Prinsip Total Quality Service;2008;56), etika dasar *Customer Service* dalam melayanin 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 nasabah banyak cara yang *Customer Service* lakukan. Tetapi ada beberapa persoalan yang kerap *Customer Service* abaikan padahal amat penting. Sehingga seorang

*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 nasabahnya. 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. Berfikir 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 berikan 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 hati nasabah.

### 2.7.2 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 bicara, perilaku dan sikap seorang *Customer Service* harus dapat membuat nasabah terkesan. Penampilan harus selalu terlihat gembira dan senang pada saat berhubungan dengan nasabah.

c. Cara Berpakaian

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 berada didekatnya.

d. Cara Berbicara

Cara berbicara kepada nasabah harus jelas singkat dan tidak bertele-tele. Nasabah senang dengan pembicaraan yang jelas langsung kepada point 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. Misal memandangi 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.

### 2.7.3 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 persoalannya *Customer Service* mendengar penuh perhatian sehingga nasabah merasa senang untuk menjelaskan persoalan yang sedang dihadapinya serta keinginannya.

#### 3. Jangan Menyela Pembicaraan

Jangan menyela pembicaraan artinya sebelum nasabah selesai bicara *Customer Service* dilarang memotong atau menyela pembicaraan.

Usahakan *Customer Service* memberi 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

Jika ada pertanyaan, sebaiknya ajukan setelah nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara 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.

#### 5. Jangan Marah dan Jangan Mudah 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.

#### 6. Jangan Berdebat Masalah Dengan Nasabah

*Customer Service* jangan sekali- kali berdebat atau memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah. Hal ini disebabkan nasabah tidak suka dibantah atau didebat. Jika dianggap perlu untuk



membantah, gunakan cara yang halus sehingga tidak merasa lebih rendah atau salah.

7. Jaga Sikap Sopan, Ramah, dan Selalu Berlaku Tenang

Dalam 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.

8. 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.

9. Tunjukkan Perhatian Dan Sikap Ingin Membantu

Nasabah yang datang 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 tunjukkan 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* adalah 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 Assalamu'laikum. Begitu pula jika sudah mengetahui nama, sekaligus dengan namanya. Ucapan 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 dianggap perlu bila ingin menyuruh nasabah biasakan mulai dengan mengucapkan kata “tolong” atau “maaf”. Namun

jika masih bisa dikerjakan sendiri sebaiknya jangan menyuruh nasabah. 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 dihargai atas kedatangannya.