

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Umum Tentang Perbankan

2.1.1 Pengertian Perbankan

Dalam buku Dasar-Dasar Perbankan yang ditulis oleh Kasmir dijelaskan bahwa secara sederhana bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.

Kemudian menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah :

Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Dari kedua pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya adalah :

1. Menghimpun dana (uang) dari masyarakat dalam bentuk simpanan, maksudnya dalam hal ini bank sebagai tempat menyimpan uang atau berinvestasi bagi masyarakat. Secara umum jenis simpanan yang ada di bank adalah terdiri dari simpanan giro (*demand deposit*), simpanan tabungan (*saving deposit*) dan simpanan deposito (*time deposit*).

2. Menyalurkan dana ke masyarakat, maksudnya adalah bank memberikan pinjaman (kredit) kepada masyarakat yang mengajukan permohonan. Dengan kata lain, bank menyediakan dana bagi masyarakat yang membutuhkannya. Pinjaman atau kredit yang diberikan dibagi dalam berbagai jenis sesuai dengan keinginan nasabah dan melalui pertimbangan maupun analisa kredit. Jenis kredit yang biasa diberikan oleh hampir semua bank adalah seperti kredit investasi, kredit modal kerja, dan kredit perdagangan.
3. Memberikan jasa-jasa bank lainnya, seperti pengiriman uang (*transfer*), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari dalam kota (kliring), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari luar kota dan luar negeri (inkaso), *letter of credit* (L/C), *Safe Deposit Box*, bank garansi, bank notes, yaitu menghimpun dana menyalurkan dana.

Juga dapat disimpulkan bahwa, bank merupakan lembaga perantara keuangan antara masyarakat yang kelebihan dana dengan masyarakat yang kekurangan dana. Artinya, masyarakat yang kelebihan dana adalah mereka yang mau menyimpan uangnya di bank dengan alasan keamanan maupun untuk investasi di bank. Kemudian bank yang menghimpun dana ini kembali menyalurkan dana kepada masyarakat yang kekurangan dana.

2.1.2 Prinsip Perbankan

Menurut situs kuliahadef.wordpress.com menjelaskan dengan rinci tentang Prinsip Perbankan sebagai berikut :

Pasal 2 UU No 7 tahun 1992 menetapkan bahwa Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Untuk mempertegas makna asas demokrasi ekonomi ini penjelasan umum dan penjelasan Pasal 2 berbunyi : yang dimaksud dengan demokrasi ekonomi adalah demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan undang-undang dasar 1945. Demokrasi ekonomi ini tersimpul dlam Pasal 33 UUD 1945, yaitu perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan.

Dalam hukum perbankan dikenal beberapa prinsip perbankan, yaitu prinsip kepercayaan (*fiduciary relation principle*), prinsip kehati-hatian (*prudential principle*), prinsip kerahasiaan (*secrecy principle*), dan prinsip mengenal nasabah (*know how costumer principle*)

1. Prinsip Kepercayaan (*fiduciary relation principle*)

Prinsip kepercayaan adalah suatu asas yang melandasi hubungan antara bank dan nasabah bank. Bank berusaha dari dana masyarakat yang disimpan berdasarkan kepercayaan, sehingga setiap bank perlu menjaga kesehatan banknya dengan tetap memelihara dan mempertahankan kepercayaan masyarakat. Prinsip kepercayaan diatur dalam Pasal 29 ayat (4) UU No 10 Tahun 1998.

2. Prinsip Kehatihatian (*prudential principle*)

Prinsip kehati-hatian adalah suatu prinsip yang menegaskan bahwa bank dalam menjalankan kegiatan usaha baik dalam penghimpunan terutama dalam

penyaluran dana kepada masyarakat harus sangat berhati-hati. Tujuan dilakukannya prinsip kehati-hatian ini agar bank selalu dalam keadaan sehat menjalankan usahanya dengan baik dan mematuhi ketentuan-ketentuan dan norma-norma hukum yang berlaku di dunia perbankan. Prinsip kehati-hatian tertera dalam Pasal 2 dan Pasal 29 ayat (2) UU No 10 tahun 1998.

3. Prinsip Kerahasiaan (*secrecy principle*)

Prinsip kerahasiaan bank diatur dalam Pasal 40 sampai dengan Pasal 47 A UU No 10 Tahun 1998. Menurut Pasal 40 bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya. Namun dalam ketentuan tersebut kewajiban merahasiakan itu bukan tanpa pengecualian. Kewajiban merahasiakan itu dikecualikan untuk dalam hal-hal untuk kepentingan pajak, penyelesaian utang piutang bank yang sudah diserahkan kepada badan Urusan Piutang dan Lelang / Panitia Urusan Piutang Negara (UPLN/PUPN), untuk kepentingan pengadilan perkara pidana, dalam perkara perdata antara bank dengan nasabah, dan dalam rangka tukar menukar informasi antar bank.

4. Prinsip Mengenal Nasabah (*know how costumer principle*)

Prinsip mengenal nasabah adalah prinsip yang diterapkan oleh bank untuk mengenal dan mengetahui identitas nasabah, memantau kegiatan transaksi nasabah termasuk melaporkan setiap transaksi yang mencurigakan. Prinsip mengenal nasabah diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No.3/10/PBI/2001 tentang Penerapan Prinsip Mengenal nasabah. Tujuan yang hendak dicapai dalam penerapan prinsip mengenal nasabah adalah meningkatkan peran

lembaga keuangan dengan berbagai kebijakan dalam menunjang praktik lembaga keuangan, menghindari berbagai kemungkinan lembaga keuangan dijadikan ajang tindak kejahatan dan aktivitas ilegal yang dilakukan nasabah, dan melindungi nama baik dan reputasi lembaga keuangan.

2.1.3 Jenis-Jenis Bank

Jenis Bank menurut Kasmir (2012:19), dapat dilihat dari berbagai segi antara lain:

1. Dilihat dari segi fungsinya

Dalam Undang-Undang Pokok Perbankan Nomor 14 tahun 1967 jenis perbankan menurut fungsinya terdiri dari:

- a. Bank Umum
- b. Bank Pembangunan
- c. Bank Tabungan
- d. Bank Pasar
- e. Bank Desa
- f. Lumbung Desa
- g. Bank Pegawai
- h. Dan bank jenis lainnya

Sedangkan berdasarkan Undang-Undang Pokok RI Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan dan ditegaskan lagi dengan keluarnya Undang-Undang RI Nomor 10 tahun 1998, maka jenis bank terdiri dari dua jenis bank, yaitu:

1. Bank Umum

Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

2. Bank Perkreditan Rakyat

Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

2. Dilihat dari segi kepemilikannya

Jenis bank dilihat dari segi kepemilikannya adalah sebagai berikut:

a. Bank milik pemerintah

Baik akta pendirian maupun modalnya dimiliki oleh pemerintah sehingga seluruh keuntungan bank ini diperuntukkan bagi pemerintah pula. Contoh bank milik pemerintah pusat antara lain: Bank Negara Indonesia (BNI), Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Tabungan Negara (BTN), dan Bank Mandiri sedangkan bank milik Pemerintah Daerah (Pemda) terdapat di daerah tingkat I dan II masing-masing propinsi. Contohnya : BPD (Bank Pembangunan Daerah) DKI Jakarta, BPD Jawa Barat, BPD Jawa Tengah, BPD Jawa Timur, BPD Sumatera Utara, BPD Sumatera Selatan, BPD Sulawesi Selatan, dan BPD lainnya.

b. Bank milik swasta nasional

Merupakan bank yang seluruh atau sebagian sahamnya dimiliki oleh swasta nasional serta akta pendiriannya pun didirikan oleh swasta. Begitu pula, pembagian keuntungannya untuk swasta. Contohnya: Bank Bumi Putera, Bank Bukopin, Bank Central Asia, Bank Danamon, Bank Lippo, dan bank swasta

lainnya, termasuk bank-bank yang dimiliki oleh badan usaha yang berbentuk koperasi.

c. Bank milik asing

Bank milik asing merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri baik milik swasta asing maupun pemerintah asing suatu negara. Contohnya : ABN AMRO (Algemene Bank Nederland (ABN) dan De Amsterdamsche-Rotterdamsche Bank) Bank, American Express Bank, Bank Of America, Bangkok Bank, Bank Of Tokyo, dan bank Asing lainnya.

d. Bank milik campuran

Bank milik campuran merupakan bank yang kepemilikan sahamnya oleh pihak asing dan pihak swasta nasional dimana, kepemilikan sahamnya secara mayoritas dipegang oleh warga negara Indonesia. Contohnya: Mitsubishi Buana Bank, Sumitomo Niaga Bank, Bank Sakura Swadarma, Ing Bank, dan bank campuran lainnya.

3. Dilihat dari segi status

1) Bank devisa

Bank berstatus devisa atau bank yang dapat melaksanakan transaksi luar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan misalnya, transfer ke luar negeri, inkaso ke luar negeri, travellers cheque, pembukaan dan pembayaran letter of Credits (L/C), dan transaksi luar negeri lainnya. Persyaratan untuk menjadi bank devisa ini ditentukan oleh Bank Indonesia.

2) Bank non devisa

Bank dengan status bank non devisa merupakan bank yang belum mempunyai izin untuk melaksanakan transaksi sebagai bank devisa sehingga tidak dapat melaksanakan transaksi, seperti halnya bank devisa.

4. Dilihat dari segi cara penentuan harga

1) Bank yang berdasarkan prinsip konvensional

Dalam mencari keuntungan dan menentukan harga kepada nasabahnya, prinsip konvensional menggunakan dua metode, yaitu:

- a. Menetapkan bunga sebagai harga beli baik untuk produk simpanan seperti giro, tabungan, maupun deposito. Demikian pula harga jual untuk produk pinjamannya (kredit) juga ditentukan berdasarkan tingkat suku bunga tertentu. Penentuan harga ini dikenal dengan istilah spread based.
- b. Untuk jasa-jasa bank lainnya pihak perbankan konvensional menggunakan atau menerapkan berbagai biaya-biaya dalam nominal atau persentase tertentu seperti biaya administrasi, biaya provisi, sewa, iuran, dan biaya-biaya lainnya. Sistem pengenaan biaya ini dikenal dengan istilah fee based.

2) Bank yang berdasarkan prinsip syariah

Bank berdasarkan prinsip syariah menerapkan aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan pihak lain baik dalam hal untuk menyimpan dana maupun pembiayaan usaha atau kegiatan perbankan lainnya. Penentuan harga atau mencari keuntungan dengan cara:

- a. Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (mudharabah).

- b. Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (musyarakah).
- c. Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (murabahah).
- d. Pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan .
- e. Adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (ijarah wa iqtina).

Penentuan biaya-biaya jasa bank lainnya bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah juga sesuai syariah Islam. Kemudian sumber penentuan harga atau pelaksanaan kegiatan bank prinsip syariah dasar hukumnya adalah Al-Quran dan sunnah rosul.

2.1.4 Tugas dan Fungsi Bank

A. Tugas Bank

1. Menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter
 - a. Menetapkan sasaran moneter dengan memperhatikan laju inflasi yang ditetapkannya.
 - b. Melakukan pengendalian moneter tetapi tidak terbatas pada :
 - 1) Operasi pasar terbuka di pasar uang, baik rupiah maupun valuta asing
 - 2) Penetapan tingkat diskonto
 - 3) Penetapan cadangan wajib minimum dan
 - 4) Pengaturan kredit dan pembiayaan
2. Mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran
 - a. Melaksanakan dan memberikan persetujuan dan izin atas jasa sisa pembayaran

- b. Mewajibkan penyelenggara jasa sistem pembayaran untuk menyampaikan laporan tentang kegiatannya
- c. Menetapkan penggunaan alat pembayaran

B. Fungsi Bank

Fungsi bank secara umum adalah menghimpun dana dari masyarakat luas (*funding*) dan menyalurkan dalam bentuk pinjaman atau kredit (*lending*) untuk berbagai tujuan. Y. Sri Susilo, Sigit Triandaru, dan A. Totok Budi Santoso (2006) menjelaskan fungsi bank lebih spesifik, yaitu sebagai berikut :

1. *Agent of Trust*

Dasar utama kegiatan perbankan adalah trust atau kepercayaan, baik dalam hal menghimpun dana maupun penyaluran dana.

2. *Agent of Development*

Kelancaran kegiatan investasi, distribusi, konsumsi ini tidak lain adalah kegiatan pembangunan perekonomian masyarakat.

3. *Agent of Service*

Selain menghimpun dan menyalurkan dana, bank juga memberikan penawaran jasa-jasa perbankan yang lain kepada masyarakat seperti jasa pengiriman uang , jasa penitipan barang berharga, dll.

2.1.5 Manajemen Jasa-Jasa Bank Lainnya

Seperti yang telah dijelaskan di atas bahwa bank memiliki tiga jenis kegiatan. Kegiatan yang ke-3 adalah pelayanan jasa. Tujuan pemberian jasa-jasa ini adalah untuk mendukung dan memperlancar kedua kegiatan sebelumnya, yaitu menghimpun dan menyalurkan dana. Semakin lengkap jasa bank yang

diberikan, maka akan semakin baik, hal ini disebabkan jika nasabah hendak melakukan suatu transaksi adakalanya pada satu bank saja. Jika fasilitas layanan yang diberikan tidak lengkap maka nasabah akan mencari bank lain sesuai dengan kebutuhannya.

Kelengkapan jasa bank tergantung pada kemampuan bank, status cabangnya dan juga jenis bank tersebut.

Menurut Kasmir (2012 : 36-40), Secara lengkap jenis-jenis jasa bank lainnya yang ada di Indonesia dewasa ini adalah sebagai berikut :

- a. Transfer
- b. Kliring
- c. Inkaso
- d. *Safe deposit box*
- e. *Bank Card*
- f. Bank notes
- g. Bank garansi
- h. Bank draft
- i. *Letter of credit*
- j. Cek wisata (*Travellers Cheque*)
- k. menerima setoran-setoran seperti :
 - Pembayaran pajak
 - Pembayaran telepon
 - Pembayaran air

- Pembayaran Listrik
 - Pembayaran uang kuliah
- l. melayani pembayaran-pembayaran seperti :
- Gaji / pension / honorarium
 - Pembayaran Deviden
 - Pembayaran Kupon
 - Pembayaran Bonus
- m. Dalam pasar modal dapat memberikan atau menjadi :
- Peminjam Emisi
 - Penjamin
 - Wali amanat
 - Perantara perdagangan efek/pialang
 - Pedagang efek
 - Perusahaan pengelola dana
- n. dan jasa-jasa lainnya.

Keuntungan dari jasa-jasa bank lainnya ini disebut *fee based income*. Dewasa ini semakin banyak bank yang ingin mencari keuntungan-keuntungan melalui jasa-jasa bank lainnya. Mengingat keuntungan yang diperoleh oleh kegiatan utama yaitu *spread based income* semakin sulit akibat berbagai factor. Sedangkan perolehan keuntungan dari jasa-jasa bank lainnya ini walaupun masih relative kecil, namun mengandung suatu kepastian. Disisi lain risiko yang dihadapinya pun sedikit dibandingkan dengan risiko dalam pemberian fasilitas kredit.

2.2 Landasan Umum Tentang Jasa *Safe Deposit Box*

2.2.1 Pengertian *Safe Deposit Box*

Kasmir (2012 :38), menjelaskan bahwa *Safe Deposit Box* atau dikenal dengan istilah safe loket adalah jasa yang memberikan layanan penyewaan box atau kotak pengaman tempat menyimpan surat-surat berharga atau barang-barang berharga milik nasabah.

2.2.2 Larangan Penggunaan *Safe Deposit Box*

Larangan terhadap penggunaan *Safe Deposit Box* biasanya ditetapkan oleh bank kepada nasabah yang ingin menyimpan barang-barangnya. Larangan tersebut, yaitu tidak menyimpan barang-barang terlarang seperti :

1. Narkotik dan sejenisnya
2. Bahan yang mudah meledak
3. Dan benda/harta yang dilarang bank dan pemerintah.

2.2.3 Jenis Barang yang Diperbolehkan Disimpan di *Safe Deposit Box*

Bentuk / ukuran barang, biaya dan jangka waktu menjadi pertimbangan nasabah untuk memilih ukuran SDB. Pada umumnya bank menetapkan atau memperbolehkan nasabah menyimpan jenis-jenis barang tertentu seperti :

1. Sertifikat Deposito
2. Sertifikat tanah
3. Obligasi

4. Saham
5. Surat perjanjian
6. Akte kelahiran
7. Surat nikah
8. Ijazah
9. Paspor
10. Emas
11. Mutiara
12. Berlian
13. Intan
14. Permata
15. Dan dokumen atau benda berharga lainnya.

2.2.4 Keuntungan Penggunaan *Safe Deposit Box*

Menyimpan harta atau surat-surat berharga di SDB memberikan berbagai keuntungan baik bagi bank maupun bagi nasabah.

1. Keuntungan bagi Bank
 - a. memperoleh biaya sewa yang disetor oleh nasabah penyewa SDB,
 - b. memperoleh uang yang mengendap berupa setora jaminan yang diberikan oleh nasabah untuk jangka waktu tertentu, dan
 - c. merupakan bentuk pelayanan kepada nasabah, sehingga dengan adanya SDB nasabah otomatis akan sering

mengunjungi bank atau membeli produk bank yang bersangkutan.

2. keuntungan bagi nasabah
 - a. menjamin kerahasiaan barang-barang yang disimpan, karena pihak bank tidak perlu tahu isi SDB selama tidak melanggar aturan yang telah ditentukan sebelumnya.
 - b. Menjamin keamanan dokumen dari pencurian dan kebakaran, hal ini disebabkan karena :
 - 1) peralatan keamanan canggih.
 - 2) SDB terbuat dari baja tahan api
 - 3) Sistem pengamanan ganda, dimana terdapat dua buah anak kundan SDB hanya dapat dibuka dengan kedua kunci tersebut yang masing-masing dipegang oleh nasabah dan pihak bank.

2.3 Pengertian, Tugas dan Wewenang *Customer Service*

A. Pengertian *Customer Service*

Kasmir (2004:179) menjelaskan bahwa pelayanan nasabah dapat diberikan oleh berbagai pihak baik, *Customer Service*, *Teller*, atau kasir maupun *public relation*. Namun, istilah *Customer Service* digunakan secara khusus untuk dunia perbankan. Artinya memang ada bagian yang khusus melayani nasabah dengan nama *Customer Service*.

Di samping itu pelayanan nasabah juga diberikan oleh teller. Beda antara keduanya adalah *Customer Service* dalam bertugas melayani nasabah lebih

banyak bicara dan tidak berhubungan dengan penyetoran dan penarikan uang. Sedangkan tugas teller lebih banyak kepada bidang penyetoran dan penarikan uang nasabah.

Pengertian *Customer Service* menurut KASMIR (2003:216), yaitu *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang ditujukan atau diperuntukkan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan atau 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.

B. Tugas *Customer Service*

Dalam praktiknya, khususnya di dunia perbankan, tugas-tugas *Customer Service* yang sesuai dengan fungsinya dikemukakan oleh Kasmir (2004) dalam bukunya *Etika Customer Service* dijelaskan sebagai berikut :

a. Sebagai Resepsionis

Dalam hal ini, *Customer Service* bertugas menerima tamu/nasabah yang datang ke bank dengan ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan. *Customer Service* harus member perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas. Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam, misalnya “Selamat pagi/siang/sore.” Sesuai kondisi.

b. Sebagai Deskman

Sebagai *Deskman*, tugas *Customer Service* antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, antara lain menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank. Yang perlu juga dijelaskan adalah keunggulan produk yang dimiliki dibandingkan dengan produk pesaing.

Sebagai *Deskman*, tugas *Customer Service* juga harus menyiapkan berbagai brosur dan formulir untuk kepentingan nasabah. Kemudian menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi sesuai dengan transaksi yang dilakukannya.

c. Sebagai Salesman

Sebagai *salesman*, tugas *Customer Service* bank adalah berusaha sekuat tenaga menjual produk perbankan. Tugas lainnya adalah melakukan *cross selling* terhadap penjualan yang dilakukan. Sebagaimana penjual, *Customer Service* mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama.

Customer Service juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan nasabah.

d. Sebagai *Customer Relation Officer*

Hubungan dengan nasabah harus selalu dijaga melalui berbagai cara. Nasabah terkadang sering terpengaruh oleh hal yang dilakukan

pesaing. Jika bank mengalami gangguan dengan nasabah, bukan tidak mungkin nasabah yang ada di bank akan beralih ke bank pesaing.

Dalam hal ini, tugas *Customer Service* harus menjaga *image* bank dengan cara membina hubungan baik dengan seluruh nasabah sehingga nasabah merasa senang, puas, dan makin percaya kepada bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.

e. Sebagai Komunikator

Tugas *Customer Service* yang terakhir adalah sebagai komunikator dengan cara memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Sselain itu, juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi.

Dalam arti yang lebih luas, tugas sebagai komunikator adalah mengomunikasikan kepentingan bank dengan kepentingan nasabah. mungkin ada komunikasi yang terputus-putus atau tersendat-sendat yang perlu diperbaiki. Komunikasi penting karena akan dapat mempererat hubungan antara nasabah dengan bank.

C. Wewenang *Customer Service*

Tanggung Jawab atau wewenang *Customer Service* merupakan wujud kongkrit tugas secara lebih khusus terhadap pekerjaan CS itu sendiri, yaitu menyelesaikan setiap pekerjaan dan tugas sampai tuntas dengan baik. Adapun wewenang tersebut antara lain :

1. Menyaksikan nasabah mengisi dan menandatangani formulir, aplikasi, ataupun lembar perjanjian.
2. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening (atau transaksi apapun yang ditangani CS) bila mana tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh bank.
3. Melakukan verifikasi tanda tangan *Customer*.
4. Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur intern bank.