

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Landasan Umum Tentang Bank**

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

Masyarakat pada umumnya telah mengetahui bahwa bank itu adalah tempat untuk menyimpan uang dan menabung kemudian bank menyalurkan uang tersebut kepada pihak yang membutuhkan secara kredit. Berikut akan disampaikan dua definisi bank, sebagai berikut :

1. Menurut Undang-Undang no.10 tahun 1998, tentang Perbankan menyatakan: Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.
2. Menurut Kasmir, tahun 2010 : 11 Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa bank merupakan tempat penyimpanan dana, kemudian pemberi atau penyalur kredit. Bank sangat mempengaruhi perekonomian suatu negara karena sebagai aktivitas transaksi pembayaran dalam maupun luar negeri. Salah satu penilaian maju atau tidaknya suatu negara juga dapat dilihat melalui pertumbuhan perbankan yang ada di suatu negaranya. Dengan semakin pesatnya dunia perbankan ini maka harus diimbangi dengan pelayanan yang baik pula, agar dapat menghimpun dana dari nasabah sebanyak-banyaknya.

### **2.1.2 Fungsi dan Usaha Bank**

Fungsi perbankan adalah penghimpun, penyalur dan palayan jasa dalam lalulintas pembayaran, dalam rangka meningkatkan pemerataan pertumbuhan ekonomi. Adapun fungsi bank dalam buku “Dasar Perbankan, Kasmir,SE.,2010:9 adalah sebagai berikut :

1. Menghimpun dana (funding) dari masyarakat dalam bentuk simpanan, hal ini bank sebagai tempat penyimpanan uang atau berinvestasi bagi masyarakat. Tujuan masyarakat menyimpan uang biasanya adalah untuk keamanan uangnya. Kemudian untuk melakukan investasi dengan harapan memperoleh bunga dari hasil simpananannya. Tujuan lainnya adalah untuk memudahkan melakukan transaksi pembayaran. Untuk memenuhi tujuan diatas, baik untuk mengamankan uang maupun untuk melakukan investasi, bank menyediakan sarana yang disebut dengan simpanan. Jenis simpanan yang ditawarkan sangat bervariasi tergantung dari bank yang

bersangkutan. Secara umum, jenis simpanan yang ada di bank adalah terdiri dari simpanan giro (demand deposit), simpanan tabungan (saving deposit), dan simpanan deposit (time deposit).

2. Menyalurkan dana (lending) ke masyarakat, dalam hal ini bank memberikan pinjaman (credit) kepada masyarakat. Dengan kata lain bank menyediakan dana bagi masyarakat yang membutuhkannya. Pinjaman atau kredit yang diberikan dibagi dalam beberapa jenis sesuai dengan keinginan nasabah. Sebelum kredit diberikan bank terlebih dahulu menilai apakah kredit tersebut layak diberikan atau tidak. Penilaian ini dilakukan agar bank terhindar dari kerugian akibat tidak dapat dikembalikannya pinjaman yang disalurkan bank dengan berbagai sebab. Jenis kredit modal kerja atau kredit perdagangan.
3. Memberikan jasa-jasa bank lainnya (service) seperti pengiriman uang (transfer), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari dalam kota (clearing), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari luar kota dan luar negeri (inkaso), letter of credit (L/C), safe deposit box, bank garansi, banknotes, traveler cheque dan jasa lainnya. Jasa-jasa bank lainnya ini merupakan jasa pendukung dari kegiatan pokok bank yaitu menghimpun dan menyalurkan dana.

Sedangkan usaha-usaha yang dilakukan Bank Umum secara terperinci Menurut *Undang-Undang RI No.7 Tahun 1998 Tentang Perbankan pada pasal 6* , yaitu :

1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu ;
2. Memberikan kredit ;
3. Menerbitkan surat pengakuan hutang ;
4. Membeli, menjual atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya :
  - a. Surat-surat wesel termasuk wesel yang diakseptasi oleh bank yang masa berlakunya tidak lebih lama daripada kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud ;
  - b. Surat pengakuan hutang dan kertas dagang lainnya yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud ;
  - c. Kertas perbendaharaan negara dan surat jaminan pemerintah ;
  - d. Sertifikat Bank Indonesia (SBI) ;
  - e. Obligasi ;
  - f. Surat dagang berjangka waktu sampai dengan 1 (satu) tahun ;
  - g. Instrumen surat berharga lain yang berjangka waktu sampai dengan 1 (satu) tahun ;
5. Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah ;

6. Menempatkan dana pada, meminjam dana dari, atau meminjamkan dana kepada bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun dengan wesel unjuk, cek atau sarana lainnya ;
7. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan antar pihak ketiga ;
8. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga ;
9. Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak ;
10. Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek ;
11. Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit dan kegiatan wali amanat ;
12. Menyediakan pembiayaan dan atau melakukan kegiatan lain berdasarkan Prinsip Syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia ;
13. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan Undang-undang ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **2.1.3 Sumber Dana Bank**

Dalam dunia bisnis perdagangan terdapat sejumlah barang yang akan dibeli kemudian barang tersebut dijual kembali dengan harga lebih tinggi. Bagi bank yang merupakan bisnis keuangan, kegiatan membeli barang dan menjual barang

juga terjadi, hanya bedanya dalam bisnis bank yang dijual dan dibeli adalah jasa keuangan. Sebelum dilakukan penjualan jasa keuangan, bank haruslah terlebih dahulu membeli jasa keuangan yang tersedia di masyarakat dan membeli jasa keuangan dapat diperoleh dari berbagai sumber dana yang ada, terutama sumber dana dari masyarakat luas.

Pengertian sumber dana bank dalam buku manajemen Perbankan (Kasmir, 2010:45-46) adalah usaha bank dalam menghimpun dana dari masyarakat. Perolehan dana ini tergantung dari bank itu sendiri, apakah dari simpanan masyarakat atau dari lembaga lainnya. Kemudian untuk membiayai operasinya, dana dapat pula diperoleh dari modal sendiri, yaitu dengan mengeluarkan atau menjual saham. Perolehan dana disesuaikan pula dengan tujuan dari penggunaan dana tersebut. Pemilihan sumber dana akan menentukan besar kecilnya biaya yang ditanggung. Oleh karena itu, pemilihan sumber dana harus dilakukan secara tepat. Secara garis besar sumber dana bank diperoleh dari :

1. Bank itu sendiri
2. Masyarakat luas
3. Dan lembaga lainnya

## **2.2 Landasan Tentang Customer Service**

### **2.2.1 Pengertian Customer Service Bank**

Masyarakat pada umumnya telah mengetahui bahwa Customer Service itu adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang nasabah ataupun pelanggan

secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi oleh nasabah.

### **2.2.2 Tugas dan fungsi Customer Service Bank**

Sebagai Customer Service tugas utamanya adalah memberikan pelayanan membina hubungan baik dengan masyarakat atau nasabah, sehingga harus ditekuni dengan penuh kemampuan, kecekatan dan kesabaran dalam memberikan pelayanan. Seorang Customer Service juga harus bertanggungjawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan yang diberikan kepada nasabah selama di bank.

Pelayanan yang diberikan itu biasanya meliputi pelayanan pembukaan rekening tabungan, giro, dan deposito. Menerima, melayani dan mengatasi hambatan nasabah. mengadminitrasikan resi permintaan dan pengambilan buku cek, bilyet giro, serta kuasa. Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah. Mengadminitrasikan buku cek, bilyet giro, dan buku tabungan, memperkenalkan produk baru dsb.

Customer Service juga dapat berfungsi sebagai :

1. Penerima tamu

Dalam hal ini Customer Service melayani pertanyaan yang diajukan tamu dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin dengan ramah, sopan, menarik dan menyenangkan. Harus selalu memberikan

perhatian, bicara dengan suara lembut dan jelas, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.

## 2. Customer Relation Office

Artinya bahwa Customer Service merupakan seorang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh tamunya. Sehingga merasa senang, puas dan makin percaya. Customer Service harus menyiapkan brosur dan formulir-formulir untuk tamu, ikut membantu mengisi formulir.

## 3. Komunikator

Yaitu dengan cara memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada tamunya, juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan atau tempat konsultasi.

### **2.2.3 Syarat Customer Service Bank**

#### 1. Syarat Fisik

- Ukuran badan, misalnya tinggi badan ideal untuk wanita 160 cm, dan laki-laki 165 cm.
- Berat badan juga harus ideal, jangan melebihi berat normal yang ideal juga jangan terlalu kurus.
- Memiliki jiwa yang sehat artinya sehat jasmani dan rohaninya.

#### 2. Syarat mental, harus memiliki :

- Mental yang kuat dalam melayani tamunya, karena dengan mental yang kuat akan memberikan kepercayaan diri yang lebih baik,



memberikan keyakinan dan menimbulkan sifat kejujuran dan tanggung jawab yang besar terhadap apa yang dilakukannya.

3. Syarat kepribadian :

- Rasa humor dan selalu ingin maju;
- Energik dan gesit;
- Mampu mengendalikan diri;
- Tidak mudah marah;
- Tidak terpancing untuk berbuat atau berkata kasar;
- Mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang terlalu mengesankan.

4. Syarat sosial :

- Pandai bicara dan tidak kaku;
- Jiwa social yang tinggi;
- Budi oekerti yang luhur;
- Pandai bergaul dengan siapapun;
- Dapat bekerjasama dengan berbagai pihak;

*(<http://www.semarang.go.id/spm/pdm-cs.htm>)*

## **2.3 Landasan Tentang Pelayanan Prima**

### **2.3.1 Pengertian Pelayanan Prima**

Pelayanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan nasabah setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal). (Nina Rahmayanty:2010:18)

### **2.3.2 Tujuan Pelayanan Prima**

Tujuan Pelayanan Prima yaitu mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan nasabah atau *Customer loyalty*, dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya. Pembelotan nasabah atau berpalingnya nasabah disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan maupun system yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani nasabah.