

BAB II

LANDASAN TEORI

1.1 Pengertian dan Fungsi Bank

1.1.1 Pengertian Bank

Menurut Undang – Undang Nomor 10 tahun 1998 yang di maksud dengan bank adalah

”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 definisi tersebut menunjukkan bahwa bank memiliki dua fungsi yaitu fungsi ekonomi dan fungsi sosial. Fungsi ekonominya terletak pada pernyataan yaitu menghimpun dana. Jadi bank memiliki fungsi ekonomi yaitu menghimpun dan menyalurkan dana. Kemudian fungsi yang kedua adalah fungsi sosial yang terletak pada aspek ikut berperan aktif dalam usaha peningkatan taraf hidup pada rakyat banyak. Maka dari itu dalam dunia perbankan mempunyai tujuan seperti ditegaskan dalam pasal 4 bahwa perbankan Indonesia bertujuan untuk meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

Menurut Peraturan Bank Indonesia NO.9/7/PB1/2007 Bank Umum adalah 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.

Dalam buku Manajemen Perbankan (Kasmir, tahun 2007 : 11) Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.

Sedangkan menurut Herman Darmawi (2011 : 1) pengertian Bank Umum adalah Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang sah satu kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Adapun menurut Undang – Undang No.3 Tahun 2004, pengertian Bank sentral adalah :

“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 serta menjalankan fungsi sebagai *lender of the last resort*”

Pengertian Bank Sentral menurut Herman Darmawi (2011 : 1) adalah Bank yang mempunyai tugas sebagai pengawas perbankan, sebagai otoritas moneter, Bank sentral tidak melakukan usaha perbankan umum, dalam arti tidak menghimpun dana dari masyarakat dan tidak memberikan kredit ke masyarakat.

Bank saat ini dibagi menjadi dua jenis yaitu Bank Konvensional dan Bank Syariah. Bank Konvensional adalah Bank yang menjalankan kegiatannya secara konvensional dan berdasarkan jenisnya terdiri atas Bank Umum

Konvensional dan Bank Perkreditan Rakyat. Sedangkan Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

Dari kedua jenis bank tersebut terdapat beberapa perbedaan. Perbedaan antara bank Konvensional dengan bank Syariah adalah :

– **Bank Syariah**

1. Melakukan investasi-investasi yang halal saja (sesuai syariat agama)
2. Berorientasi pada keuntungan (profit oriented) dan kemakmuran dan kebahagiaan duniaakhirat
3. Berdasarkan prinsip bagi hasil yang telah disepakati kedua belah pihak, dimana ;
 - Besarnya disepakati pada waktu akad dengan berpedoman kepada kemungkinan untung rugi.
 - Besar rasio didasarkan pada jumlah keuntungan yang diperoleh
 - Rasio tidak berubah selama akad masih berlaku
 - Kerugian ditanggung bersama
 - Jumlah pembagian laba meningkat sesuai dengan peningkatan keuntungan
 - Eksistensi tidak ada yang meragukan keabsahan bagi hasil.

4. Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan kemitraan.
5. Penghimpunan dan penyaluran dana harus sesuai dengan fatwa Dewan Pengawas Syariah

- **Bank Konvensional**

1. Investasi ke semua bidang usaha sesuai dengan persyaratan yang sudah ditetapkan
2. *Profit oriented* (berorientasi pada keuntungan)
3. Memakai prosedur bunga pinjaman, sesuai kesepakatan yang diantaranya :
 - Besarnya disepakati pada waktu akad dengan asumsi akan selalu untung
 - Besarnya presentase didasarkan pada jumlah modal yang dipinjamkan
 - Bunga dapat mengambang dan besarnya naik turun
 - Pembayaran bunga besarnya tetap tanpa pertimbangan untung rugi
 - Jumlah bunga tidak meningkat sekalipun keuntungan meningkat
 - Eksistensi bunga diragukan
4. Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan kreditur-debitur.
5. Tidak terdapat dewan sejenis Dewan Pengawas Syariah

Selain itu ada beberapa perbedaan dasar seperti ; Dalam bank syariah, bisnis dan usaha yang dibiayai tidak terlepas dari saringan syariah agama, yakni usaha yang di dalam menjalankan usahanya sesuai dengan syariah agama dan perbedaan

lainnya secara organisasi, bank syariah dan bank konvensional secara umum itu sama. Perbedaannya hanya satu, bank syariah memiliki Dewan Pengawas Syariah, sedangkan bank konvensional tidak.

1.1.2 Fungsi Bank

Adapun fungsi bank dalam buku Manajemen Perbankan (Kasmir : 12-15) adalah sebagai berikut :

1. Menghimpun dana

Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok perbankan. Pengertian menghimpun dana maksudnya adalah mengumpulkan atau mencari dana (uang) dengan cara membeli dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan Giro, Tabungan, dan Deposito. Pembelian dana dari masyarakat dilakukan oleh bank dengan cara memasang berbagai strategi agar masyarakat mau menanamkan dananya. Jenis simpanan yang dapat dipilih oleh masyarakat adalah simpanan Giro, Tabungan, Sertifikat Deposito serta Deposito Berjangka dimana masing – masing jenis simpanan yang ada memiliki kelebihan dan keuntungan tersendiri. Kegiatan penghimpunan dana ini sering disebut dengan istilah *Funding*.

2. Menyalurkan Dana

Pengertian menyalurkan dana adalah melemparkan kembali dana yang diperoleh lewat simpanan Giro, Tabungan, dan Deposito ke masyarakat dalam bentuk pinjaman (kredit) bagi bank yang berdasarkan dengan prinsip konvensional atau pembiayaan bagi bank yang berdasarkan

prinsip syariah. Kegiatan menyalurkan dana ini juga dikenal dalam perbankan dengan istilah *lending*. Dalam perbankan kredit disamping dikenakan bunga bank juga mengenakan jasa pinjaman kepada penerima kredit dalam bentuk biaya administrasi serta biaya provisi dan komisi. Sedangkan bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah berdasarkan bagi hasil atau penyertaan modal.

3. Memberikan jasa bank lainnya

Pengertian jasa lainnya merupakan jasa pendukung atau pelengkap kegiatan perbankan. Jasa – jasa ini diberikan terutama untuk mendukung kelancaran kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana, baik yang berhubungan langsung dengan kegiatan simpanan dan kredit maupun tidak langsung. Jasa perbankan lainnya antara lain meliputi :

- Jasa setoran seperti setoran telepon, listrik, air dll
- Jasa pembayaran seperti pembayaran gaji serta hadiah
- Jasa pengiriman uang (*transfer*)
- Jasa penagihan (*inkaso*)
- Jasa kliring (*clearing*)
- Jasa penjualan mata uang asing (*valas*)
- Jasa penyimpanan dokumen (*safe deposit box*)
- Jasa letter of credit (*L/C*)
- Jasa kartu kredit (*bank card*)

1.2 Sumber Dana Bank

Pengertian sumber dana bank dalam buku Manajemen Perbankan (Kasmir, tahun 2007:45) adalah usaha bank dalam menghimpun dana dari masyarakat. Perolehan dana ini tergantung dari bank itu sendiri, apakah dari simpanan masyarakat atau dari simpanan lainnya. Kemudian untuk membiayai operasinya, dana dapat diperoleh pula 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.

Jika tujuan dana untuk kegiatan sehari – hari, jelas berbeda sumbernya, dengan jika bank hendak melakukan investasi baru atau untuk melakukan perluasan usaha. Kebutuhan dana untuk kegiatan utama bank diperoleh dalam berbagai simpanan, sedangkan jika kebutuhan dana digunakan untuk investasi baru atau perluasan usaha maka diperoleh dari modal sendiri.

Yang paling penting bagi bank adalah bagaimana cara memilih dan mengelola sumber dana yang tersedia. Bagi bank pengelolaan sumber dana dari masyarakat luas, terutama dalam bentuk simpana giro, tabungan dan deposito adalah sangat penting. Pengelolaan sumber dana ini kita kenal dengan nama manajemen dana bank, yang berarti suatu kegiatan perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian terhadap penghimpunan dana yang ada di masyarakat.

Secara garis besar sumber dana bank dapat diperoleh dari :

1. Dar bank itu sendiri
2. Dari masyarakat luas
3. Dari lembaga lainnya

1.2.1 Dana yang bersumber dari bank itu sendiri

Perolehan dana dari sumber bank itu sendiri (modal sendiri) adalah dana yang diperoleh dari dalam bank. Peroleh dana ini biasanya digunakan apabila bank mengalami kesulitan untuk memperoleh dana dari luar. Kemudian dana ini dapat pula dicari sesuai dengan tujuan bank. Misalnya bank akan mengganti bernagai sarana dan prasarana yang lama dengan yang baru.

Adapun pencarian dana yang bersumber dari bank itu sendiri terdiri dari :

1. Setoran modal dari pemegang saham yaitu, merupakan modal dari para pemegang saham lama atau pemegang saham baru.
2. Cadangan laba, yaitu merupakan cadangan laba yang setiap tahun dicadangkan oleh bank dan sementara waktu belum digunakan.
3. Laba bank yang belum dibagi, merupakan laba tahun berjalan tapi belum dibagikan kepada para pemegang saham

Keuntungan dari sumber dana sendiri adalah tidak perlu membayar bunga yang relative lebih besar daripada jika meminjam ke lembaga lain. Keuntungan lainnya adalah mudah untuk memperoleh dana yang diinginkan (relatif kecil), sedangkan kerugiannya adalah untuk jumlah yang relatif besar harus melalui berbagai prosedur yang relatif lama.

1.2.2 Dana yang berasal dari masyarakat lain

Sumber dana ini merupakan sumber dana terpenting bagi kegiatan operasi bank dan merupakan ukuran keberhasilan bank jika mampu membiayai operasinya dari sumber dana ini. Ini adalah sumber dana yang paling mudah karena jika dapat memberikan bunga yang relatif lebih tinggi, maka akan mendapatkan fasilitas menarik juga.

Untuk memperoleh dana dari masyarakat luas bank dapat menggunakan tiga jenis simpanan (rekening). Sumber dana yang dimaksud adalah :

1. Simpanan Giro
2. Simpanan Tabungan
3. Simpanan Deposito

Dengan adanya pilihan tersebut, penyimpan dapat memilih jenis simpanan sesuai dengan kebutuhan. Setiap simpanan juga berbeda bunga dan hadiahnya.

1.2.3 Dana yang bersumber dari lembaga lain

Sumber dana ketiga ini merupakan tambahan jika bank mengalami kesulitan dalam pencarian sumber dana pertama dan kedua diatas. Pencarian sumber dana ini relatif lebih mahal dan sifatnya hanya sementara waktu.

Sumber ini dapat diperoleh dari :

1. Bantuan Likuiditas Bank Indonesia (BLBI)

Merupakan kredit yang diberikan Bank Indonesia kepada bank – bank yang mengalami kesulitan likuiditasnya. Kredit likuiditas ini juga diberikan kepada pembiayaan sektor – sektor usaha tertentu.

2. Pinjaman antar bank (Call Money)

Pinjaman ini diberikan kepada bank – bank yang mengalami kalah dalam kliring didalam lembaga kliring dan tidak mampu untuk membayar kekalahannya. Pinjaman ini bersifat jangka pendek dengan bunga relatif tinggi jika dibandingkan dengan pinjaman lainnya.

3. Surat Berharga Pasar Uang (SBPU)

Pihak perbankan menerbitkan SBPU untuk diperjualbelikan kepada pihak yang berminat dengan tingkat suku bunga sehingga masyarakat tertarik untuk membeli.

4. Pinjaman dari bank – bank luar negeri

Merupakan pinjaman yang diperoleh oleh perbankan dari pihak luar negeri.

1.3 Peraturan Bank

Didalam dunia perbankan terdapat peraturan – peraturan yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia. Peraturan ini ditetapkan untuk mengatur seluruh Bank Konvensional, agar sesuai dengan ketentuan. Terdapat juga pokok peraturan dalam dunia perbankan. Pokok peraturan adalah inti dari segala jenis peraturan yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia. Peraturan Bank Indonesia biasa disingkat dengan PBI. PBI ini hanya berlaku untuk bank konvensional.

Pokok-pokok pengaturan itu sebagai berikut:

- a. Bank Indonesia berwenang menetapkan status pengawasan Bank yang terdiri dari:
 - pengawasan normal,
 - pengawasan intensif, atau
 - pengawasan khusus.
- b. Bagi bank dalam pengawasan normal namun berpotensi ditetapkan menjadi bank dalam pengawasan intensif (BDPI) maka direksi, dewan komisaris, dan/atau pemegang saham pengendali bank wajib untuk menyampaikan rencana tindak perbaikan yang sejalan dengan PBI yang mengatur mengenai TKS bank umum.
- c. Bank ditetapkan dalam pengawasan intensif jika memenuhi satu atau lebih kriteria sebagai berikut:

1) rasio KPMM sama dengan atau lebih besar dari 8% namun kurang dari rasio KPMM sesuai profil risiko Bank yang wajib dipenuhi oleh Bank;

2) rasio modal inti (*tier 1*) kurang dari persentase tertentu yang ditetapkan oleh Bank Indonesia;

3) rasio GWM dalam rupiah sama dengan atau lebih besar dari 5% namun kurang dari rasio yang ditetapkan untuk GWM rupiah yang wajib dipenuhi oleh Bank, dan berdasarkan penilaian Bank Indonesia, Bank memiliki permasalahan likuiditas mendasar;

4) rasio NPL secara neto lebih dari 5% dari total kredit;

5) TKS Bank dengan peringkat komposit 4 atau 5;

6) TKS Bank dengan peringkat komposit 3 dan *Good Corporate Governance* (GCG) dengan peringkat 4.

d. Jangka waktu BDPI paling lama 1 tahun sejak tanggal surat pemberitahuan Bank Indonesia dan dapat diperpanjang paling banyak 1 kali dan paling lama 1 tahun untuk BDPI karena memenuhi kriteria NPL Netto lebih dari 5% dari total kredit dan penyelesaiannya bersifat kompleks, TKS Bank dengan peringkat komposit 4 atau 5, dan/atau TKS Bank dengan peringkat komposit 3 dan GCG dengan peringkat 4. Khusus untuk 2 kriteria terakhir tersebut, perpanjangan jangka waktu BDPI disertai pula dengan peningkatan tindakan pengawasan.

e. BDPI wajib melakukan tindakan-tindakan pengawasan yang diperintahkan oleh Bank Indonesia sesuai permasalahan yang dihadapi

bank. Selain itu BDPI juga wajib menyampaikan rencana tindak dan/atau rencana perbaikan permodalan beserta realisasinya, menyampaikan daftar pihak terkait secara lengkap, dan/atau melakukan tindakan lainnya dan/atau melaporkan hal-hal tertentu yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

- f. Bank ditetapkan sebagai Bank dalam pengawasan khusus (BDPK) apabila memenuhi satu atau lebih kriteria sebagai berikut:
- rasio KPMM kurang dari 8% ;
 - rasio GWM dalam rupiah kurang dari 5% dan berdasarkan penilaian Bank Indonesia, Bank mengalami permasalahan likuiditas mendasar atau mengalami perkembangan yang memburuk dalam waktu singkat.
- g. Jangka waktu BDPK paling lama 3 bulan sejak tanggal surat pemberitahuan Bank Indonesia.
- h. BDPK wajib melakukan penambahan modal untuk memenuhi kewajiban pemenuhan modal minimum dan/atau kewajiban pemenuhan GWM sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- i. Selain tindakan-tindakan pengawasan pada saat BDPI, Bank Indonesia juga berwenang untuk menetapkan tindakan pengawasan lainnya pada saat Bank ditetapkan sebagai BDPK.
- j. Bank Indonesia mengumumkan BDPK yang dibekukan kegiatan usaha tertentu beserta alasan dan tindakan perbaikan yang wajib dilakukan dan/atau larangan yang diperintahkan Bank Indonesia pada 2

surat kabar harian yang mempunyai peredaran luas dan pada *homepage* Bank Indonesia.

k. Bank Indonesia menetapkan BDPK sebagai Bank yang tidak dapat disehatkan, apabila:

a. **jangka waktu BDPK belum terlampaui namun kondisi**

Bank menurun sehingga:

1) rasio KPMM sama dengan atau kurang dari 4% dan dinilai tidak dapat ditingkatkan menjadi 8%; dan/atau

2) rasio GWM dalam rupiah sama dengan atau kurang dari 0% dan dinilai tidak dapat diselesaikan sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia yang berlaku;

atau

b. **jangka waktu BDPK terlampaui dan:**

1) rasio KPMM Bank kurang dari 8%; dan/atau

2) rasio GWM dalam rupiah kurang dari 5%.

l. Bank yang melanggar ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia ini akan dikenakan sanksi.

m. Bank Indonesia memberitahukan kepada otoritas pengawasan yang berwenang terhadap perusahaan induk dan/atau perusahaan anak Bank mengenai tindakan yang dilakukan Bank Indonesia terhadap Bank yang ditetapkan dalam pengawasan khusus.

n. Koordinasi Bank Indonesia dengan Lembaga Penjamin Simpanan

1) Bank Indonesia memberitahukan kepada LPS mengenai Bank yang ditetapkan dalam pengawasan khusus disertai dengan keterangan mengenai kondisi Bank yang bersangkutan.

2) Dalam hal Bank dalam pengawasan khusus dinilai tidak berdampak sistemik dan memenuhi kriteria Bank dalam pengawasan khusus sebagai Bank yang tidak dapat disehatkan, Bank Indonesia memberitahukan dan meminta keputusan LPS untuk melakukan penyelamatan atau tidak melakukan penyelamatan terhadap Bank yang bersangkutan.

3) Dalam hal LPS memutuskan untuk tidak melakukan penyelamatan terhadap Bank dimaksud, Bank Indonesia melakukan pencabutan izin usaha Bank yang bersangkutan setelah memperoleh pemberitahuan keputusan dari LPS.

4) Bagi Bank yang tidak dapat disehatkan dan ditindaklanjuti dengan pencabutan izin usaha Bank, penyelesaian bank dimaksud akan dilakukan oleh Lembaga Penjamin Simpanan antara lain berupa pembayaran klaim penjaminan dan likuidasi Bank.

o. Dalam hal Bank Indonesia menengarai Bank dalam pengawasan khusus berdampak sistemik dan memenuhi kriteria Bank dalam pengawasan khusus sebagai Bank yang tidak dapat disehatkan, Bank Indonesia memberi informasi kepada lembaga yang berfungsi menetapkan kebijakan dalam rangka pencegahan dan penanganan krisis

berdasarkan peraturan perundang-undangan dan meminta lembaga dimaksud untuk memutuskan bahwa Bank yang bersangkutan berdampak sistemik atau tidak berdampak sistemik dan pihak yang berwenang untuk menangani dan menetapkan langkah-langkah penanganan terhadap Bank yang ditetapkan berdampak sistemik.

- p. Dengan berlakunya Peraturan Bank Indonesia ini maka Peraturan Bank Indonesia No.13/3/PBI/2011 tentang Penetapan Status dan Tindak Lanjut Pengawasan Bank dicabut dan dinyatakan tidak berlaku bagi Bank Umum Konvensional.

1.4 Definisi, Peranan, dan Fungsi Customer Service Bank

1.4.1 Pengertian Customer Service

Bank selalu memberikan produk – produk yang menarik bagi nasabahnya. Dan juga sesuai dengan produk yang dipilih oleh nasabah, terdapat fasilitas yang berbeda pula. Di bank terdapat berbagai bagian, tiap bagian mempunyai tugas yang berbeda – beda.

Karena bank bergerak dibagian jasa, maka tidak hanya produk saja yang ditawarkan. Yang lebih penting adalah pelayanan dari tiap – tiap bagian. Meskipun setiap bagian menerapkan pelayanan yang baik, di dalam perbankan terdapat bagian tersendiri untuk melayani segala keperluan masyarakat yang disebut dengan *Customer Service*.

Customer Service yang bertugas untuk melayani keluhan dan keinginan dari nasabah. Dengan pelayanan yang baik, maka citra suatu bank dapat ditingkatkan. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, pelayanan, dan

keamanan. Yang terpenting adalah pelayanan yang baik, karena bank bergerak dibidang jasa yang sangat mementingkan pelayanan dan keamanan.

Dalam buku Etika Customer Service (Kasmir : 180) pengertian customer service adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Jadi pada intinya adalah tugas dari customer service adalah melayani nasabah secara baik. Pelayanan prima yang diberikan untuk mendengar keluhan serta masalah yang dialami oleh nasabah. Tidak hanya mendengarkan saja, diwajibkan bahwa seorang customer service harus mampu memberikan solusi atau mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabah.

Seorang customer service memegang peranan sangat penting disamping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau public relation. Customer service bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. Customer service juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas-tugas yang diemban oleh para Customer Service merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

1.4.2 Peranan Customer Service

Peranan customer service sangatlah penting didunia perbankan. Dalam dunia perbankan, tugas utama customer service adalah memberikan pelayanan prima dan membina hubungan yang baik dengan masyarakat. Cara yang

digunakan oleh customer service untuk menarik nasabah sangatlah banyak. Customer service bank berusaha untuk menarik nasabah baru dengan pelayan prima atau pelayanan yang memuaskan. Tidak hanya menarik nasabah baru, tetapi membuat nasabah lama menjadi lebih aman dan nyaman dengan kinerja serta pelayanan dari customer service. Maka dari itu kemajuan bank sangat tergantung oleh customer service, karena customer service yang membuat nasabah tersebut tertarik dengan produk dan pelayanannya.

Dalam buku Etika Customer Service (Kasmir : 181) menjelaskan peranan customer service secara umum :

1. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah
2. Berusaha untuk mendapatkan nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misal, dengan meyakinkan melalui produk – produk yang ada

1.4.3 Fungsi Customer Service

Seorang customer service harus mengerti dan memahami fungsi dan tugasnya. Fungsi dan tugas customer service harus dapat diterapkan sesuai dengan apa yang telah dipelajari oleh customer service. Tidak hanya diterapkan saja, tetapi customer harus dapat bertanggung jawab atas fungsi dan tugas yang dilakukannya.

Fungsi dan tugas customer service harus dapat dipahami dengan baik, agar dapat melayani nasabah secara optimal. Jika optimal maka nasabah akan merasa puas dengan pelayanannya.

Dalam buku Etika Customer Service (Kasmir : 182), fungsi customer service adalah sebagai berikut :

1. Sebagai Resepsionis

Seorang customer service berfungsi sebagai penerima tamu yang datang, baik nasabah baru maupun nasabah lama

2. Sebagai Deskman

Seorang customer service berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah

3. Sebagai Salesman

Customer service berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana cross selling

4. Sebagai Customer Relation

Berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan dan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi nasabah

5. Sebagai Komunikator

Customer service berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah

1.5 Sikap Customer Service dalam Melayani Nasabah

Sikap dalam melayani nasabah harus diperhatikan dengan baik oleh customer service, karena sikap yang kurang baik sangat berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang diberikan. Sikap yang baik dan sewajarnya diberikan akan membuat nasabah senang dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Sikap melayani nasabah yang dilakukan oleh customer service harus dilakukan secara prima atau dengan hati yang senang. Karena hati yang senang sangat mempengaruhi pelayanan prima yang diberikan oleh customer service kepada nasabah. Jika sikap yang ditimbulkan baik, maka nasabah juga semakin betah dengan bank tersebut.

Dalam buku Etika Customer Service (Kasmir : 67) membagi nasabah dalam tiga tipe, yaitu :

1. Nasabah baru, artinya nasabah ini baru pertama kali datang ke perusahaan. Kedatangan nasabah ini biasa saja hanya untuk sekedar memperoleh informasi atau sudah mau melakukan transaksi
2. Nasabah biasa (sekunder), artinya nasabah yang sudah pernah berhubungan dengan kita namun tidak rutin. Jadi kedatangannya sudah untuk melakukan transaksi. Hanya saja frekuensi transaksi dan kedatangannya belum terlalu sering
3. Nasabah utama (primer), artinya nasabah yang sudah sering berhubungan dengan kita. Pelanggan atau nasabah primer selalu menjadikan kita nomor satu dalam berhubungan. Pelanggan ini tidak

perlu diragukan lagi loyalitasnya dan sikap kita terhadap mereka harus selalu dipupuk

1.6 Dasar-dasar pelayanan nasabah

Seorang Customer Service dalam melaksanakan tugasnya haruslah terlebih dahulu memahami pekerjaan yang akan diembannya terutama yang berkenaan dengan pelayanan terhadap nasabah.

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Berpakaian dan berpakaian bersih
2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama, jika kenal
4. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
6. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukan kemampuannya
7. Jangan menyela dan memotong pembicaraan
8. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan
9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
10. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.

1.7 Produk – produk dalam layanan Customer Service

Dalam melayani nasabah seorang customer service harus menguasai jenis produk yang dimiliki oleh bank tersebut. Secara umum untuk memperoleh nasabah, produk – produk dalam layanan customer service bank adalah :

a. Simpanan Tabungan

Pengertian tabungan UU Perbankan No. Tahun 1998 adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat – syarat tertentu yang telah disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lain yang dapat dipersamakan dengan itu

b. Simpanan Giro

Menurut UU Perbankan No. Tahun 1998, Giro adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah bayar lainnya, atau dengan cara pemindah bukuan

c. Simpanan Deposito

Menurut UU Perbankan No. Tahun 1998, Deposito adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah dengan bank.

Jadi tugas customer service adalah melayani setiap keinginan nasabah yang akan melakukan pembukaan rekening baik tabungan maupun deposito. Serta tak lupa juga seorang customer service harus mampu mencari jalan keluar dari setiap masalah yang dialami oleh setiap nasabah. Tidak hanya itu, peranan customer service juga sangat penting bagi bank untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah serta menjaga citra positif melalui kualitas produk, kualitas pelayanan dan keamanan.

1.8 Etika Customer Service

Dalam dunia perbankan pasti terdapat ketentuann- ketentuan tersendiri untuk menjadi karyawan bank, salah satunya Customer Service. Seorang Customer Service yang bekerja di bank harus mempunyai kriteria tersendiri dalam bersikap, karena seorang Customer Srevice bertugas untuk melayani nasabah. Maka secara tidak langsung Customer Service harus berhubungan langsung dengan nasabah. Dalam melayani nasabah, seorang Customer Service harus menjaga perbuatan atau tungkah laku yang biasa disebut dengan etika.

Berikut beberapa etika bisnis yang perlu diketahui oleh seorang customer service:

1. Menjaga sikap tubuh

Hindari :

- Menggaruk-garuk kepala
- Menggigit kuku
- Menekuk-nekuk ibu jari
- Berpangku tangan
- Melipat tangan
- Menggigit bibir
- Duduk membungkuk
- Berdiri membungkuk
- Berjalan dengan menyeret sepatu

2. Berjabat tangan

- Gunakan tangan kanan
- Genggam selama 3-5 detik
- Senyum dan kontak mata
- Ucapkan nama anda/selamat datang/kabar

3. Menerima tamu

- Berdiri saat tamu datang
 - Sapa, senyum dan kontak mata
 - Tanyakan dengan sopan apakah ia telah memiliki janji
- Jika anda orang yang dituju maka persilahkan duduk
- Perkenalkan diri anda

4. Menunjuk sesuatu

- Menggunakan kelima jari dengan telapak tangan terbuka
- Menggunakan ujung pena untuk menunjukkan brosur atau formulir

5. Sikap berdiri

- Berdiri dengan kaki ke depan lurus di muka dan kaki belakang membuat sudut 45 derajat

- Berdiri dengan tegap dan biarkan lengan dan lutut tetap santai

1.8.1 Faktor yang mempengaruhi Etika Customer Service

Upaya memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan atau nasabah harus dilakukan sungguh – sungguh dengan memperhatikan faktor – faktor utama dan faktor – faktor pendukung. Faktor utama yang berpengaruh adalah sumberdaya manusia, artinya peranana manusia (karyawan) yang melayani pelanggan yang merupakan faktor utama. Dana fakor pendukungnya adalah sarana dan prasarana. Kemudian sarana dan perasarana yang digunakan juga harus dapat menjaga apa yang sudah dijaga oleh manusia.

Berikut ini berapa ciri- ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan :

- Memiliki karyawan yang profisional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan.
- Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran penjualan produk kepelanggan secara cepat dan tepat waktu.
- Tersedianya ragam produk yang diinginkan.
- Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan daria awal hingga selesai.
- Mampu melayani secara cepat dan tepat, tentunya jika disbanding dengan pihak pesaing.

- Mampu berkomunikasi secara jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan bagi dunia perbankan.
- Memberikan pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual
- Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

Hal – hal yang mempengaruhi pelayanan kepada nasabah adalah sebagai berikut:

1. Sumberdaya manusia, yaitu yang secara umum seluruh karyawan yang terlibat mulai dari cleaning service sampai direktur. Namun secara khusus adalah karyawan yang berhubungan langsung dengan nasabah, seperti :
 - Customer service
 - Humas (public relation)
 - Salesman/salesgirl
 - teller
 - Satuan pengaman (satpam)
 - Operator telepon
2. jenis – jenis karyawan yang khusus memberikan pelayanan pada masing – masing perusahaan

a) Customer Service

Customer service Merupakan petugas atau karyawan yang sengaja

dibentuk untuk melayani pelanggan /nasabah oleh industri keuangan seperti: perbankan, asuransi atau leasing. Fungsi CS adalah sebagai resepsionis, deskman, salesman, customer relation officer dan komunikator.

b) Humas (public relation)

Public relation atau hubungan baik dengan masyarakat (humas) memiliki fungsi yang sedikit berbeda dengan CS. Fungsi yang diemban oleh humas adalah sebagai resepsionis, customer relation officer, dan komunikator. Public relation sengaja dibentuk hamper oleh semua perusahaan terutama sebagai customer relation officer. Fungsi ini dibentuk sebagai orang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, relasi perusahaan, pemerintah dan masfungsi memberikan informasi peruyarakat luas. (PR) juga berfungsi memberikan informasi perusahaan termasuk bagaimana menghadapi pihak – pihak yang bermasalah dengan pihak perusahaan, seperti menjelaskan duduk persoalan yang sebenarnya terhadap suatu masalah.

c) Pramuniaga

Merupakan karyawan yang khusus melayani konsumen untuk memilih barang, menanyakan suatu tentang barang yang biasa dilakukan oleh

supermarket dan swalayan. Pramuniaga juga bertugas menyusun barang – barang atau menyiapkan keperluan toko sebelum dibuka.

c) **Teller/kasir**

Khusus untuk teller atau kasir, fungsi pelayanannya sangat berbeda dengan CS dan humas, walaupun sebagai fungsi CS secara langsung juga diemban oleh kasir atau teller yang pertama adalah sebagai orang yang menerima semua setoran uang (baik yang tunai atau nontunai) dari berbagai pihak, dan fungsi kasir atau teller yang kedua adalah sebagai orang yang melakukan pembayaran uang (tunai dan nontunai) kepada berbagai pihak. Artinya semua uang yang keluar dari perusahaan harus melewati kasir atau teller.

e) **Satuan pengamanan (Satpam)**

Tugas satuan pengamanan (satpam) dalam memberikan pelayanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan perusahaan secara keseluruhan. Satpam yang bertugas melindungi seluruh aset perusahaan juga berkewajiban melindungi keamanan nasabah.

f) **Oprator telepon**

Oprator telepon adalah petugas yang bertugas menerima telepon dari nasabah atau melakukan komunikasi lewat telepon dengan nasabah. Penerima telepon harus bersuara lembut dan ramah karna jika suara

ditelepon kurang jelas dapat menimbulkan salah paham. Peranan operator telepon sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas pembayaran yang diterima nantinya.

3. Sarana dan prasarana

- Kenyamanan ruangan
- Peralatan (untuk bank kita kenal dengan nama banking hall)
- Tempat ibadah
- Toilet
- Parkir
- Automatic Teller Machine (ATM) (untuk Bank)
- Kualitas produk
- Ragam produk
- Isi
- Kemasan
- Harga
- Promosi