

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori Perbankan

Pengertian bank menurut kamus perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Sedangkan perbankan diartikan sebagai segala sesuatu yang mencakup tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Menurut Undang-Undang No.10 Tahun 1998 Pasal I atas perubahan Undang-Undang No.7 tahun 1992 tentang Perbankan, mengartikan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Sistem perbankan di Indonesia membedakan bank berdasarkan fungsinya, kepemilikan, sistem pengenaan bunga, kegiatannya di bidang devisa dan jenis kantornya (Dahlan Siamat, 2005:47). Berdasarkan perbedaan fungsinya bank dibagi menjadi, Bank Sentral, Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Bank umum, berdasarkan peraturan perundangan dapat menghimpun dana dari masyarakat secara langsung dalam bentuk simpanan giro, tabungan dan deposito berjangka, lalu menyalurkannya kepada masyarakat terutama dalam bentuk

kredit atau bentuk-bentuk lainnya. Bank umum dalam kegiatannya memberikan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sementara itu, Bank Perkreditan Rakyat berdasarkan ketentuan perundangan, dalam kegiatannya menghimpun dana tidak diperkenankan menerima simpanan giro dan tidak diperkenankan memberikan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Berdasarkan perbedaan kepemilikannya, bank dikelompokkan menjadi Bank Persero, Bank Umum Swasta Nasional, Bank Asing, Bank Pemerintah Daerah dan Bank Campuran.

Bank persero atau sering disebut sebagai Bank BUMN merupakan bank yang secara mayoritas sahamnya dimiliki oleh pemerintah. Bank Umum Swasta Nasional merupakan bank yang berbadan hukum Indonesia, yang sebagian atau seluruh modalnya dimiliki oleh warga negara Indonesia dan atau badan hukum Indonesia. Bank asing merupakan kantor cabang dari suatu bank di luar Indonesia yang saat ini hanya diperkenankan beroperasi di Jakarta dan membuka kantor cabang pembantu di beberapa ibukota provinsi selain Jakarta. Bank Pemerintah Daerah merupakan bank umum milik pemerintah daerah yang didirikan berdasarkan pada undang-undang perbankan. Bank campuran merupakan bank yang kepemilikan sahamnya dimiliki oleh warga negara Indonesia atau badan hukum Indonesia dengan warga negara asing atau badan hukum asing melalui hubungan kemitraan.

Mudrajat Kuncoro dan Suhardjono (2016:65) menyatakan bahwa dalam menjalankan usahanya, bank memiliki tiga fungsi utama yaitu :

1) Bank sebagai lembaga yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan.

Dana masyarakat dihimpun oleh bank menggunakan instrumen produk simpanan yang terdiri dari giro, deposito dan tabungan. ketiga produk simpanan tersebut disediakan oleh bank identik dengan ketiga motif penguasaan uang. ketiga motif tersebut meliputi motif untuk keperluan pembayaran, motif untuk berjaga-jaga bila ada keperluan mendadak dan motif untuk melakukan spekulasi agar diperoleh keuntungan yang tinggi.

2) Bank sebagai lembaga yang menyalurkan dana ke masyarakat dalam bentuk kredit.

Dana yang dihimpun oleh bank tersebut disalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk kredit. Bank harus mampu menempatkan dana yang dihimpun dalam bentuk penempatan yang paling menguntungkan. Pada umumnya penempatan dana yang paling menguntungkan adalah bentuk kredit, namun demikian risiko yang dihadapi oleh bank dalam dana tersebut juga besar.

3) Bank sebagai lembaga yang melancarkan transaksi perdagangan dan peredaran uang.

Fungsi bank dalam melancarkan pembayaran transaksi perdagangan dapat terlaksana karena bank mempunyai jasa-jasa bank. Jasa-jasa tersebut dapat dibedakan menurut pihak-pihak yang berkepentingan, yaitu nasabah saja atau nasabah dan bank.

2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Syafaruddin Alwi (2001:6) mendefinisikan sumber daya manusia sebagai orang yang bekerja dalam suatu organisasi yang sering disebut karyawan atau *employee*.

Veithzal Rivai dan rekannya (2015:4) mendefinisikan sumber daya manusia sebagai karyawan yang memiliki peranan penting dalam pencapaian tujuan suatu organisasi atau perusahaan.

Dari beberapa definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu unsur penunjang suatu organisasi, dapat diartikan sebagai manusia yang bekerja disuatu organisasi (pegawai atau karyawan), atau peranan manusia terhadap lingkungannya (organisasi) untuk menunjang organisasi atau perusahaan tersebut supaya lebih kompetitif dan tercapai tujuannya.

Pentingnya peran SDM untuk kemajuan organisasi memaksa sebuah perusahaan untuk tidak mengabaikan aspek pengembangan kualitas SDM-nya. Pengelolaan SDM dalam era sekarang ini bukan merupakan hal yang mudah. Perusahaan atau organisasi perlu menyiapkan berbagai suprastruktur dan infrastruktur untuk mendukung proses terwujudnya SDM yang berkualitas.

John Westerman dan Pauline Donoghue (1992:15) mengartikan manajemen sumber daya manusia sebagai salah satu dari frase-frase yang menjalar ke dalam bahasa perusahaan tanpa batasan yang jelas dan positif, yang mana frase-frase ini mengacu pada administrasi personil.

Priyono Marnis (2008:3), berpendapat bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan alat manajerial yang dibutuhkan untuk merencanakan, mengelola dan mengendalikan sumber daya manusia di suatu organisasi.

Gary Dessler (2015:4), berpendapat bahwa manajemen sumber daya manusia adalah proses untuk memperoleh, melatih, menilai, dan mengkompensasi karyawan, dan untuk mengurus relasi tenaga kerja mereka, kesehatan dan keselamatan mereka, serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan proses untuk menganalisa kebutuhan organisasi akan sumber daya manusianya. Proses tersebut terdiri dari perencanaan, pengelolaan dan pengendalian sumber daya manusia.

2.3 Konsep Kualitas Sumber Daya Manusia

Hans Kasper dan rekannya (dalam Roland T Rust) menyatakan bahwa *“quality is an ambiguous term. On the other hand, every one knows (or thinks they know) what quality is. On the other hand, formulating a comprehensive and uniform definition is a big – if not unsurmountable – problem”*. Dapat diartikan bahwa terdapat perbedaan dalam mendefinisikan arti dari kualitas baik dari segi filosofi, teknis maupun pengguna.

Dari segi filosofi, kualitas diartikan sebagai mutu dari seseorang, hal ini tidak dapat didefinisikan namun dapat dilihat. Dalam sudut pandang teknis arti dari kualitas sangat berbeda. Kualitas adalah mutu dari suatu produk, yang mana mutu ini dapat dilihat dari penilaian angka. semakin tinggi nilai semakin baik mutu produk dan berlaku sebaliknya. Kualitas dapat bersifat subjektif jika dilihat

dari segi pengguna. Pengguna satu dengan pengguna yang lain memiliki kriteria yang berbeda dalam menentukan kualitas atau tidaknya suatu produk atau pelayanan.

Dalam jurnal ilmiah Hendra Mokodompis (2015 : 5), Matutina mengatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada produk atau jasa. Namun, terdapat pula kualitas kerja yang mana mengacu pada kualitas sumber daya manusia, kualitas sumber daya manusia mengacu pada:

1. Pengetahuan (*knowledge*) yaitu kemampuan yang dimiliki karyawan yang lebih berorientasi pada intelegensi dan daya pikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan.
2. Keterampilan (*skill*), kemampuan dan penguasaan teknis operasional di bidang tertentu yang dimiliki oleh karyawan.
3. Kemampuan (*abilities*) yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencakup loyalitas, disiplin, kerjasama dan tanggung jawab.

Bertolak dari beberapa pendapat diatas, maka yang dimaksud dengan kualitas sumber daya manusia adalah mutu dari seseorang yang dapat dilihat dari tingkat pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang dimiliki.

2.4 Teori tentang Customer Service

Kasmir (dalam Ikatan Bankir Indonesia, 2014) memberikan pengertian *customer service* secara umum adalah “setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah, melalui pelayanan, dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah”.

Customer service adalah bagian yang menjadi perantara antara bank dengan nasabah, pusat dan narasumber informasi mengenai produk dan jasa bank (dalam Modul Klasikal LOB).

Customer service berfungsi untuk memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, *cross selling*, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul.

2.4.1 Tugas dan tanggung jawab

Selain memiliki fungsi, seorang *customer service* juga memiliki tugas dan tanggung jawab. Tugas dan tanggung jawab ini merupakan penerapan dari fungsi-fungsi yang telah disebutkan. Berikut adalah tugas dan tanggung jawab seorang *customer service* yang terdapat dalam Ikatan Bankir Indonesia (2014:67).

Tabel 2.1 Tugas Customer Service

Jenis Tugas	Detail Rincian Tugas
Pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening	1) Menerima permohonan pembukaan/pengkinian data nasabah/penutupan rekening, serta pemberian/pencabutan fasilitas. 2) Memeriksa kelengkapan dan kebenaran pengisian formulir. 3) Mengadministrasikan data <i>customer</i> dan pembukuan rekening 4) Menyerahkan bukti kepemilikan rekening, kartu yang terkait dengan rekening bilyet Deposito kepada nasabah. 5) Menerima permintaan pembayaran bunga Deposito. 6) Melakukan aktivasi PIN dari kartu yang terkait dengan rekening dan telah diserahterimakan dengan nasabah.
Pelayanan informasi	1) Memberikan penjelasan/informasi kepada nasabah mengenai: a. Produk dan jasa bank b. Cara pengisian formulir-formulir transaksi bank

	c. Kurs transaksi, tingkat suku bunga yang berlaku hari ini, serta biaya administrasi. 2) <i>Cross selling</i> produk dan jasa bank
Pelayanan keluhan	Menerima keluhan nasabah, mencatat/mengadministrasikan, meneruskan, dan memonitor ke unit kerja terkait, serta mneginformasikan pelayanan keluhan kepada nasabah.
Pelayanan administrasi	1) Mengarahkan nasabah ke tempat yang sesuai dengan tujuannya. 2) Melayani nasabah untuk : Pertanyaan saldo dan mutasi rekening, pengambilan Rekening Koran, Nota Kredit, Nota Debet, buku cek/BG, SP Deposito, Counter Cek, warkat tolakan kliring, Surat Keterangan Penolakan, dan tolakan inkaso. 3) Melakukan pencetakan buku tabungan Memproses permohonan dan pencabutan status blokir, stop bayar, buku hilang.
Pekerjaan administratif	1) Menyiapkan dan mengelola buku tabungan. 2) Memonitor persediaan brosur dan slip transaksi. 3) Menyimpan kartu yang terkait dengan rekening yang telah dicetak untuk diserahkan kepada nasabah.
Pelayanan solusi	1) Menggali kebutuhan nasabah/calon nasabah. 2) Memberikan informasi tentang solusi/layanan kebutuhan nasabah/calon nasabah melalui : a. Pemberian informasi yang jelas dan tepat sesuai kebutuhan nasabah. b. Pemberian solusi produk/layanan bank sesuai dengan kebutuhan nasabah. 3) Meneruskan kebutuhan kredit atau investasi kepada unit terkait dengan memastikan proses layanan nasabah berjalan dengan baik. 4) Memproses layanan bisnis non kredit, baik secara langsung maupun melalui unit lainnya, yaitu : a. Memproses permintaan produk/layanan sesuai dengan kebutuhan nasabah, sesuai dengan <i>service level</i> yang ada/janji kepada nasabah.

	b. Meneruskan dan memastikan proses permintaan produk/layanan nasabah ke unit terkait sesuai dengan <i>service level</i> yang ada/janji kepada nasabah. c. Melayani permintaan/keluhan nasabah dan aktif menginformasikan nasabah atau unit lain mengenai update status/solusi. d. Mencarikan alternatif solusi atau melakukan eskalasi atas masalah yang belum bisa diselesaikan serta memastikan bahwa masalah tersebut ditindaklanjuti sampai tuntas. e. Membuat referensi dan konfirmasi saldo berdasarkan permohonan dari nasabah
--	---

(Sumber : Ikatan Bankir Indonesia (2014:67-68))

Dalam menjalankan tugasnya, *customer service* bertanggung jawab secara penuh untuk melayani nasabah sehingga nasabah merasakan kepuasannya terhadap hasil kerja *customer service*. Tanggung jawab seorang *customer service* sebuah bank antara lain yaitu pengenalan nasabah, pelayanan nasabah, menjaga kerahasiaan bank dan nasabah, kebersihan dan kerapian ruang kerja, keamanan alat-alat identitas *customer service* (*user-ID*, *password*, anak kunci *cash box* dan laci), dan kepatuhan terhadap peraturan perusahaan.

2.4.2 Standar Sikap dan Penampilan *Customer Service*

Standar sikap dan penampilan dibutuhkan untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah kepada bank sehingga nasabah dapat terlayani dengan baik dan membuat nasabah puas. Berikut adalah standar sikap dan penampilan *customer service* :

1. Penampilan diri yang rapi dan menarik.
2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum dalam melayani nasabah.
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.
4. Bersikap tenang, sopan, hormat dan serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
6. Bergairah dalam melayani nasabah.
7. Hindari menyela dan memotong pembicaraan.
8. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan.
9. Meminta batuan dan informasi dari pihak lain apabila ada permasalahan yang tidak dapat ditangani sendiri.

2.4.3 Konsep Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Selain itu, pelayanan merupakan usaha apa saja yang dapat mempertinggi kepuasan pelanggan.

Ivonne Wood (2009:5) mendefinisikan pelayanan sebagai interaksi dengan pelanggan melalui berbagai media dengan memperhatikan kebutuhan pelanggan dan tingkat kepuasan pelanggan.

Bentuk pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara prima. Keberhasilan pelayanan prima bergantung pada penyelarasan kemampuan,

sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab seorang *customer service* dalam pelaksanaan pekerjaannya.

2.4.4 Penguasaan Produk

Salah satu fungsi *customer service* adalah menyampaikan informasi produk dan jasa bank. Untuk dapat melaksanakan fungsi tersebut, *customer service* harus memiliki pengetahuan secara khusus mengenai produk dan jasa yang dimiliki oleh bank tempatnya bekerja. Penyampaian informasi produk dan jasa bank harus memperhatikan **Peraturan Bank Indonesia No. 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah**. Penyampaian informasi dari bank kepada pihak nasabah meliputi nama produk, jenis produk, manfaat dan resiko produk, persyaratan dan tata cara penggunaan produk, biaya-biaya yang melekat, perhitungan bunga/bagi hasil/margin keuntungan, jangka waktu berlakunya produk dan penerbit produk.

Berikut adalah produk dan jasa yang secara umum diberikan bank kepada para nasabahnya :

1. DPK (Dana Pihak Ketiga), produk bank ini ditujukan kepada nasabah dalam bentuk produk tabungan, deposito, dan giro.
2. Kredit, merupakan suatu saran atau produk yang ditawarkan bank kepada nasabah sebagai debitur, beberapa contoh kredit yang diberikan bank yaitu kredit investasi, kredit modal kerja, kredit konsumtif dan kredit profesi.
3. Jasa bank, merupakan semua aktivitas bank, baik yang secara langsung maupun tidak langsung yang berkaitan dengan tugas dan

fungsi bank sebagai lembaga intermediasi, yaitu lembaga yang memperlancar terjadinya transaksi perdagangan, sebagai lembaga yang memperlancar peredaran uang serta sebagai lembaga yang memberikan jaminan kepada nasabahnya. Beberapa contoh jasa-jasa perbankan seperti transfer, inkaso, kliring, BI-RTGS, bank draft, *traveler cheque*, L/C, bank garansi, *electronic banking* dan transaksi jual beli valuta asing.

2.4.5 Kompetensi Dasar yang Dibutuhkan oleh *customer service*

Untuk mendukung pelayanan prima kepada nasabah atau calon nasabah, *customer service* harus memiliki kompetensi atau keterampilan dasar. Keterampilan dasar ini mendukung dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, sehingga kepuasan nasabah dapat tercipta dan tujuan bank dalam memberikan pelayanan terbaiknya kepada nasabah dapat tercapai dengan baik.

Freddy Rangkuti (2017:15-16) berpendapat bahwa terdapat lima kompetensi atau keterampilan dasar yang harus dimiliki pegawai atau *customer service* dalam memberikan pelayanan yang luar biasa.

1. *Service Standard*

Setiap pegawai atau *customer service* harus memahami standar mengenai *customer service* yang dibuat oleh perusahaan. Selain itu juga wajib memahami siapa yang bertanggung jawab untuk mengambil keputusan serta mengetahui siapa yang harus dihubungi.

2. *Technical Skill*

Pemahaman terhadap SOP serta sistem yang digunakan dalam bekerja. Pemahaman terhadap setiap tujuan pekerjaan dan mengetahui aliran data, form serta prosedur.

3. *Interpersonal Skill*

Memiliki pengetahuan tentang cara berkomunikasi yang baik, cara mendengarkan dan memberikan solusi kepada pelanggan yang membutuhkan, dan selalu berlatih untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi.

4. Keahlian di Bidang Pelayanan

Mengetahui berbagai faktor teknis yang harus dipersiapkan dalam mencari solusi atau menjawab pertanyaan-pertanyaan yang sering diajukan oleh pelanggan. Serta mengetahui pihak-pihak mana saja yang paling bertanggung jawab untuk membantu memecahkan masalah pelanggan tersebut.

5. Pengetahuan Mengenai Pelanggan

Pemahaman terhadap karakteristik pelanggan yaitu dengan membuat database untuk mengakses karakteristik, keinginan dan kebutuhan pelanggan atau nasabah.