

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Bank

Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan, dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Di samping itu, bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah, dan pembayaran lainnya (Kasmir, 2014) dalam bukunya yang berjudul *management perbankan*.

Aktivitas pertama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat luas yang dikenal dalam dunia perbankan sebagai kegiatan *funding*. Kegiatan menghimpun dana adalah mengumpulkan dana dengan cara masyarakat membeli produk dan jasa perbankan. Pembelian ini dikemas oleh perbankan dengan berbagai strategi agar masyarakat tertarik untuk menanamkan uang mereka dalam bentuk tabungan, giro, deposito berjangka, sertifikat deposito.

Selain berupaya dalam segi strategi penghimpunan dana masyarakat, pihak perbankan juga memberikan rangsangan berupa balas jasa yang diberikan kepada penyimpan dana (nasabah). Balasan jasa tersebut diberikan oleh perbankan dalam beberapa bentuk, antara lain bisa berupa

bunga, bagi hasil, hadiah, pelayanan atau lainnya. Maka dari itu dunia perbankan harus terus berinovasi dalam hal memberikan yang terbaik bagi nasabah, sehingga diharapkan para nasabah dapat berminat untuk menanamkan dananya melalui rangsangan dan kepercayaan yang dunia perbankan berikan.

Dana *funding* yang telah diperoleh dari masyarakat oleh perbankan akan dikelola menjadi dana *lending* yang juga dijual kembali ke masyarakat. Penjualan dana tersebut berbentuk pinjaman atau lebih akrab disebut kredit (*lending*). Dalam praktiknya pemberian kredit kepada nasabah (debitur) akan dikenakan bunga dan biaya administrasi hal ini berlaku bagi bank yang berprinsip konvensional. Sedangkan bagi bank yang memiliki prinsip syariah ini disebut dengan bagi hasil atau penyertaan modal.

Bunga kredit yang besar dipengaruhi oleh besarnya bunga simpanan, semakin besar bunga simpanan, maka semakin besar bunga pinjaman dan demikian sebaliknya. Disamping pengaruh bunga simpanan pengaruh besar kecilnya bunga pinjaman juga dipengaruhi oleh keuntungan yang diambil, biaya operasi, cadangan resiko kredit macet, pajak, dll.

### **2.1.1 Fungsi-fungsi Bank**

Secara umum, fungsi utama bank adalah pada umumnya adalah menghimpun dana dari masyarakat untuk berbagai tujuan atau sebagai *financial intermediary*. Menurut Sigit Triandaru dan Totok Budi Santoso (2006: 9) fungsi bank terdiri dari:

1) Agent of trust (Jasa dengan kepercayaan) Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (trust), baik dalam hal menghimpun dana maupun penyaluran dana. Masyarakat akan mau menitipkan dananya di bank apabila dilandasi akan kepercayaan. Masyarakat percaya bahwa uangnya tidak akan disalah gunakan oleh bank, uangnya akan dikelola dengan baik, bank tidak akan bangkrut, dan pada saat uang telah dijanjikan simpanan tersebut dapat ditarik kembali dari bank. Pihak bank sendiri akan mau menempatkan atau menyalurkan dananya pada debitur atau masyarakat apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan.

2) Agent of development (Jasa untuk pembangunan) Kegiatan perekonomian masyarakat di sektor moneter dan disektor riil tidak dapat dipisahkan. Kedua sektor tersebut selalu berinteraksi dan saling mempengaruhi. Sektor riil tidak akan dapat bekerja dengan baik apabila sektor moneter tidak bekerja dengan baik, kegiatan bank berupa menghimpun dan menyalurkan dana sangat diperlukan bagi lancarnya kegiatan perekonomian disektor riil. Kegiatan bank tersebut memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, kegiatan distribusi, serta kegiatan konsumsi barang dan jasa, mengingat bahwa kegiatan investasi, distribusi, konsumsi tidak lepas dari adanya penggunaan uang. Kelancaran kegiatan investasi, distribusi, konsumsi ini tidak lain adalah kegiatan pembangunan perekonomian suatu masyarakat.

- 3) Agent of service (Jasa pelayanan) Disamping melakukan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana, bank juga memberikan penawaran jasa perbankan yang lain kepada masyarakat secara umum. Jasa ini antara lain dapat berupa jasa pengiriman uang, penitipan barang berharga, pemberian jaminan bank, dan penyelesaian tagihan.

### 2.1.2 Jenis-jenis Bank

Menurut Kamir (2014:31) bank dibagi dalam beberapa jenis salah satunya jenis bank jika ditinjau dari segi fungsi serta kepemilikan bank. Jika dilihat dari fungsi bank hal yang menjadi perbedaannya adalah luasnya kegiatan ataupun jumlah produk yang dapat di tawarkan oleh bank tersebut, jika dilihat dari segi kepemilikan maka dapat dilihat dari segi kepemilikan saham serta akte pendiriannya. Berikut jenis perbankan dilihat dari beberapa segi, yaitu :

a. Dilihat dari Segi Fungsi

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia (RI) Nomor 10 Tahun 1998, jenis perbankan terdiri dari :

1. Bank Umum adalah lembaga keuangan yang melakukan usaha secara konvensional atau syariah dengan menjual produk - produk dan jasa bank, wilayah untuk bank inipun luas yaitu bias melayani diseluruh wilayah.
2. Bank Pengkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang dapat melakukan kegiatan perbankan dalam bentuk konvensional

ataupun berbasis syariah, namun tidak dapat menyalurkan jasa perbankan. Artinya di sini kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan bank umum.

## **2.2 Pengertian Customer Service**

1. Kasmir dalam bukunya Etika Customer Service (2004 : 201), memberikan pengertian customer service secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.
2. Jadi pengertian “Customer Service” adalah sebuah unit kerja yang bertugas untuk melayani nasabah atau calon nasabah. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan berdasarkan informasi dan pelayanan jasa yang tujuannya untuk memberikan kepuasan nasabah dan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

### **2.2.1 Fungsi Customer Service**

1. Menurut buku Mengelola Kualitas Layanan Perbankan fungsi seorang Customer Service dapat dijabarkan, sebagai berikut :
2. Front Line Officer adalah identitas utama seorang Customer Service, yaitu berada di bagian depan pada perbankan. Dapat di katakan pula bahwa seorang Customer Service adalah cerminan penilaian baik atau buruknya suatu bank.

3. Liaison Officer adalah seorang Customer Service menjadi perantara antara bank dengan nasabah. Dalam praktiknya jika seorang nasabah atau calon nasabah datang ke bank, maka yang di tuju pertama kali selain satpam adalah Customer Service yang memang letaknya di bagian depan bank. Seorang datang ke Customer Service guna mendapatkan informasi mengenai prosedur atau hal yang bersangkutan transaksi yang akan dilakukan.
4. Pusat Informasi, pada poin dua dijelaskan bahwa personil perbankan yang mudah untuk dihubungi oleh nasabah, maka disini seorang Customer Service dituntut untuk memiliki pengetahuan dan wawasan yang cukup luas mengenai industri perbankan.
5. Sales (Penjual), seorang Customer Service berfungsi sebagai penjual produk seperti tabungan, giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, kredit.
6. Servicing (Pelayanan) sesuai kebutuhan yang diperlukan oleh seorang nasabah atau calon nasabah maka seorang Customer Service harus bisa melayani transaksi nasabah dari awal transaksi sampai nasabah menyelesaikan transaksi tersebut, namun dengan catatan bahwa transaksi tersebut berkaitan dengan tugas seorang Customer Service.
7. Financial Advisor atau Konsultan, seorang Customer Service harus bisa mengarahkan dengan bijaksana kebutuhan yang diperlukan oleh nasabah. Tak jarang pula seorang Customer Service menjadi tempat bertanya tentang perencanaan pengelolaan keuangan seorang nasabah.

8. Maintenance Customer (Pembinaan Nasabah), salah satu tugas Customer Service adalah account assistant atau pembinaan bagi setiap account atau rekening nasabah yang non kredit.
9. Penanganan Masalah, seorang Customer Service adalah bagian dari bank yang tepat jika seorang nasabah yang mengalami ketidakpuasan, ketidakcocokan complain dan sebagainya.

### 2.2.2 Tugas dan Tanggung Jawab Customer Service

Selain fungsi yang seorang Customer Service miliki, fungsi tersebut akan diterapkan menjadi tugas seorang Customer Service. Agar tugas-tugas dari seorang Customer Service terinci pemaparannya akan dimuat dalam sebuah tabel, sebagai berikut :

**Tabel 2.1**

#### **TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB CUSTOMER SERVICE**

Jenis Tugas	Detail rincian tugas
pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening	a. menerima permohonan pembukaan atau pengkinian data nasabah atau penutupan rekening, atau pemberian dan pencabutan fasilitas b. memeriksa kelengkapan dan valid sebuah data didalam formulir c. mengadministrasi data dan pembukaan rekening d. menyerahkan bukti kepemilikan rekening, kartu yang berkaitan dengan rekening e. menerima dan melayani pencarian bunga deposito f. melakukan aktivasi PIN dan kartu yang terkait dengan rekening nasabah
pelayanan	a. memberikan penjelasan mengenai:

informasi	1. produk dan jasa bank
	2. cara mengisi formulir
	3. menjelaskan kurs yang berlaku ketika melakukan transaksi b. "Cross Selling" produk dan jasa
Pelayana Keluhan	a. menerima keluhan dari nasabah, mencatat, dan mencari solusi
Pelayanan Administrasi	a. mengarahkan nasabah sesuai dengan kebutuhan nasabah b. melakukan pencetakan buku nasabah c. memproses permohonan dan pencabutan rekening nasabah
pekerjaan administratif	a. menyiapkan dan melayani buku tabungan' b. monitor brosur dan slip transaksi Customer Service c. menyimpan kartu rekening yang berkaitan dengan nasabah
pelayanan Solusi	a. menggali kebutuhan nasabah b. memberikan solusi c. memerlukan kebutuhan kredit atau investasi lainnya kepada unit terkait d. melayani bisnis non kredit e. memproses pelayanan produk dan jasa bank f. meneruskan dan memastikan pelayanan produk dan jasa berjalan baik g. membuat referensi dan konfirmasi saldo rekening berdasarkan permohonan nasabah

Sumber : buku Ikatan Bankir Indonesia (2014 :67)

### 2.2.3 Wewenang Customer Service

Menurut buku mengelola kualitas layanan perbankan, adapun wewenang seorang Customer Service adalah sebagai berikut :

- a) Menyaksikan nasabah atau calon nasabah mengisi formulir, surat perjanjian aplikasi, dll dan menandatangani.
- b) Apabila persyaratan yang diajukan nasabah atau calon nasabah demi tujuan tertentu tidak memenuhi prosedur yang ditetapkan, seorang Customer Service berhak menolaknya.

- c) Melakukan verifikasi tanda tangan nasabah
- d) Melakukan pembukaan atau penolakan rekening yang nasabah ajukan.
- e) Melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan nasabah yang bersangkutan ataupun pihak yang berwenang terhadap rekening tersebut.

#### **2.2.4 Standart Sikap dan Penampilan Customer Service**

Berikut ini adalah penampilan seorang Customer Service yang telah diatur dalam standar perbankan masing – masing Bank:

1. Penampilan diri, seorang Customer Service dituntut memakai pakaian yang sepadan, rapi, dan bersih tak lupa juga pakaian yang digunakan haruslah sopan dan menarik perhatian dan meyakinkan nasabah.
2. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum. Ketika melayani nasabah alangkah baiknya jika seorang Customer Service bersikap humble dan aktif kepada nasabah.
3. Menyapa dengan lembut, dan berusaha menyebutkan nama nasabah yang dikenal.
4. Bersikap tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
6. Bergairah dalam melayani nasabah
7. Hindari menyela atau memotong pembicaraan nasabah
8. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan

9. Meminta bantuan dan informasi kepada pihak lain apabila ada permasalahan yang tidak dapat ditangani sendiri.
10. Meminta nasabah untuk menunggu waktu pelayanan apabila belum dapat dilayani

Hal – hal diatas adalah hal yang harus seorang Customer Service agar memiliki nilai yang baik dalam padangan nasabah atau calon nasabah. Dalam praktiknya sikap dari Customer Service memang sangat berpengaruh besar dalam image perbankan.

Persaingan dunia perbankan sangatlah ketat untuk masa ini. Banyak sekali pesaing baru yang berebut posisi Customer Service, apabila seorang Customer Service tidak berkopeten itu akan sangat mengganggu nama baik dari Bank tersebut. Banyaknya pengaduan atau komplain nasabah atau calon nasabah baru dapat mengukur seberapa baik kinerja unit perbankan. Hal tersebut dianggap penting.

### **2.3 Pelayanan**

Pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

#### **2.3.1 Pengertian Pelayanan**

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dalam bukunya (2014:75) pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pemahaman atas konsep pelayanan akan menjadi modal dasar bagi seorang petugas Customer Service untuk bias melayani nasabah dengan sangat baik dan meninggalkan kenangan yang baik bukan sebaliknya.

### **2.3.2 Definisi Layanan Prima**

Jika dikaitkan dengan definisi pelayanan, pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang memiliki keterkaitan satu sama lain, yaitu pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “Service Excellent” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Daryanto dan Setyabudi (2014:107-110) Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pengguna jasa minimal sesuai standar sehingga orang yang dilayani merasa puas, gembira, dan senang.

### **2.3.3 Budaya Layanan Prima**

Pelayanan prima adalah layanan yang diterima nasabah dengan mutu dan kualitas yang tinggi. Dalam melakukan layanan kepada masyarakat tentulah sudah ada tata laksananya atau bisa disebut sebagai prosedur. Pelayanan prima juga harus terus memiliki pembaharuan sesuai dengan keinginan dari nasabah, sebab dalam konsep pelayanan prima tolak ukur dalam menentukan apa saja yang menjadi poin dalam melakukan layanan prima adalah nasabah. Adapun point penting yang dianggap penting dan berlaku sampai sekarang adalah, sebagai berikut:

#### **1) Kecepatan**

Kecepatan adalah kemampuan seorang Customer Service untuk membantu nasabah dalam menemukan solusi dengan hitungan waktu yang singkat. Biasanya dalam pelatihannya seorang Customer Service bisa melakukannya dengan member waktu ketika melayani nasabah.

Adanya waktu yang ditargetkan akan mengukur seberapa cepatkah seorang Customer Service melayani nasabah tersebut dengan baik.

## 2) **Keramahan**

Keramahan merupakan hal yang penting untuk Customer Service. Dapat dilihat dari bagaimana mimik wajah ketika melakukan pelayanan nasabah. Dapat dikatakan bahwa keramahan menjadi kunci utama kesuksesan suatu pelayanan.

## 3) **Ketepatan**

Tidak hanya cepat dan ramah, dalam melakukan pelayanan seorang Customer Service haruslah tepat dalam melakukan pelayanan. Jangan sampai seorang Customer Service salah memberikan kebutuhan yang diinginkan nasabah.

## 4) **Kenyamanan**

Kenyamanan adalah bagaimana seorang Customer Service menciptakan suasana. Dan disini suasana sangat berpengaruh dalam menciptakan hubungan yang baik dan membangun loyalitas nasabah dengan baik.

Selain dengan empat poin diatas, lancarnya suatu pelayanan prima juga didukung dengan hal yang mendasari suatu layanan yang dikaitkan sebagai ciri dari layanan prima itu sendiri. Hal pendukung layanan prima antara lain : system, perlengkapan operasional, karyawan yang professional, dan pimpinan yang baik.

Pelayanan prima juga memiliki budaya dalam praktiknya. Budaya prima sendiri adalah bagaimana cara menyelarsakan poin yang berkaitan dengan budaya prima. Poin yang berkaitan dengan budaya layanan prima, adalah sebagai berikut :

**a. Kemampuan (*Ability*)**

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang harus diperlukan untuk menjungkan jalannya suatu layanan prima. Salah satu contoh hal yang sangat berkaitan dengan kemampuan adalah komunikasi. Apabila seorang Customer Service memiliki kemampuan komunikasi yang baik ini akan memudahkannya dalam berinteraksi dengan nasabah.

**b. Sikap (*Attitude*)**

Hal ini berkaitan dengan sikap yang ditunjukkan dalam berinteraksi dengan nasabah. Sikap haruslah sesuai dengan kebutuhan nasabah yang memang sedang di inginkan. **Penampilan (*Appearance*)**

Penampilan adalah suatu magnet untuk nasabah agar mampu menjalin kepercayaan yang bersifat refleks dari pihak lain.

**c. Perhatian (*Attention*)**

Perhatian adalah suatu kepedulian yang mencipakan kenyamanan. Hal ini sangat penting untuk seorang Customer Service dalam menjalin hubungan dengan nasabah. Dengan kata lain sikap atau balasan interaksi yang membuat seseorang merasa ada tempat yang disediakan bagi dirinya. Hal ini juga bisa menjadi salah satu nilai nasabah ketika melakukan saran atau kritikan seorang Customer Service.

**d. Tindakan (*Action*)**

Tindakan adalah suatu perbuatan nyata dalam suatu kegiatan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah

**e. Tanggung Jawab (*Accountability*)**

Dalam melakukan kegiatan pasti akan menimbulkan resiko, walaupun tidak tanggung jawab harus ada. Tanggung jawab sendiri merupakan sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian menghindarkan atau mengurangi kerugian atau ketidakpuasan seorang nasabah.

Adapun manfaat dalam melakukan budaya pelayanan prima, yaitu sebagai berikut : meningkatnya citra perusahaan, promise bagi bank, menciptakan kesan yang baik, meningkatkan daya saing, meningkatkan loyalitas.

**2.4 Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan.

**2.4.1 Definisi Kepuasan Nasabah**

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dengan apa yang diharapkan. Berdasarkan definisi tersebut, tingkat kepuasan nasabah pelanggan adalah suatu perasaan yang dirasakan pelanggan setelah membandingkan kinerja yang didapat dengan apa yang diharapkan. Sehingga, berdasarkan hal tersebut, jika pelanggan merasakan bahwa kinerja suatu perusahaan lebih rendah apa yang diharapkan maka dapat disimpulkan bahwa pelanggan tersebut kecewa. Sementara itu kinerja pelayanan perusahaan dirasakan

pelanggan melebihi dari harapan yang diinginkan maka pelanggan tersebut dapat dikategorikan sangat puas. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, antara lain adalah : a. Produk yang unggul Keunggulan tersebut dapat berupa inovasi yang tinggi, harga yang murah, kualitas/jumlah persediaan yang mencukupi, saluran distribusi yang mudah, dan kualitas yang baik b. Sistem pelayanan yang baik Kualitas pelayanan dapat berupa kecepatan dalam pelayanan, fleksibilitas dalam melakukan transaksi, penggunaan teknologi yang canggih, kemudahan dalam memperoleh apa yang dibutuhkan, dan memberikan perhatian secara personal.

#### **2.4.1 Konsep Mengukur Kepuasan Pelanggan**

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014 :81) ada enam konsep umum yang dipakai untuk mengukur kepuasan terhadap pelanggan, yaitu :

##### **1. Kepuasan pelanggan keseluruhan**

Caranya, yaitu dengan menanyakan kepada pelanggan mengenai tingkat kepuasan atau jasa yang bersangkutan serta menilai dan membandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan dari para pesaing.

##### **2. Dimensi kepuasan pelanggan**

Prosesnya melalui empat langkah, pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik seperti kecepatan layanan atau keramahan staf pelayanan terhadap

pelanggan. Ketiga, meminta pelanggan menilai jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama. Keempat, meminta pelanggan menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka ada dikelompok penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

### **3. Konfirmasi harapan**

Pada cara ini kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual dari jasa yang dijual perusahaan.

### **4. Minat pembelian ulang**

Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan apakah mereka akan mengadakan pembelian ulang atas jasa yang sama mereka konsumsi sebelumnya.

### **5. Kesiediaan untuk merekomendasi**

Cara ini merupakan ukuran yang penting, apalagi bagi jasa yang pemberian ulangnya relative lama, seperti jasa pendidikan tinggi.

### **6. Ketidakpuasan pelanggan**

Dapat dikaji misalnya dalam hal complain, biaya garansi, *word of mouth* yang *negative*, serta *defection*.