

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Bank

Banyak bankers dan pakar mendefinisikan bank yang berbeda, namun pada dasarnya sepakat mengatakan bahwa bank sebagai badan usaha yang kegiatan utamanya menerima simpanan dari masyarakat dan kemudian mengalokasikannya kembali untuk memperoleh keuntungan serta menyediakan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran. G.M. Verryn Stuart menyatakan bahwa bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayaran sendiri, dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, maupun dengan jalan mengedarkan alat-alat penukar uang berupa uang giral.

Menurut Howard D. Crosse dan George J. Hemple, bank adalah suatu organisasi yang menggabungkan usaha manusia dan sumber-sumber keuangan untuk melaksanakan fungsi bank dalam rangka melayani kebutuhan masyarakat dan untuk memperoleh keuntungan bagi pemilik. Sementara itu, Menurut undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan pada Bab 1 dan Pasal 1 serta ayat 2 dijelaskan 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 masyarakat banyak. Adapun pada ayat 1 dijelaskan tentang definisi perbankan, perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

2.2 Sumber Dana Bank

Menurut Kasmir (2012:50) sumber dana bank adalah usaha bank dalam menghimpun dana dari masyarakat. Sesuai dengan fungsi bank sebagai lembaga keuangan dimana kegiatan sehari-harinya adalah bergerak di bidang keuangan, maka sumber-sumber dana bank juga tidak terlepas dari bidang keuangan. Adapun jenis sumber-sumber dana bank tersebut :

1. Dana berasal dari modal sendiri

Sumber dana ini sering disebut dana pihak I, yaitu dana yang berasal dari dalam bank, baik dari pemegang saham maupun dari sumber lain.

2. Dana yang berasal dari pinjaman

Sumber dana ini sering disebut dana pihak II, yaitu sumber dana yang berasal dari pinjaman dari bank-bank lain, pinjaman dari bank sentral, maupun pinjaman dari lembaga finansial bukan bank.

3. Dana yang berasal dari masyarakat

Sumber dana ini sering disebut dana pihak III, yaitu sumber dana yang berasal dari masyarakat sebagai nasabah dalam bentuk giro, tabungan, dan deposito.

2.3 Pengertian *Customer Service*

Menurut Kasmir (2003:216), pengertian *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah, melalui pelayanan, dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah. Jadi pengertian *Customer Service* adalah sebuah unit kerja yang bertugas untuk melayani nasabah atau calon nasabah. pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang berdasarkan informasi dan pelayanan jasa yang tujuannya untuk memberikan kepuasan nasabah dan dapat memenuhi keinginan dan 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. Sesuai dengan fungsinya, *Customer Service* diharapkan dapat melakukan “*One Stop Service*”, artinya nasabah cukup menghubungi bagian *Customer Service* saja dalam berhubungan dengan Bank. Selanjutnya *Customer Service* akan menjelaskan apapun mengerjakan kebutuhan nasabah tersebut dengan menghubungi bagian yang terkait. Hal ini akan meningkatkan kepuasan nasabah karena merasa kepentingannya dilaksanakan dengan rasa penuh tanggung jawab dan tidak perlu berhubungan dengan banyak orang untuk memenuhi kebutuhannya. Dalam kedudukannya sebagai *centre and contact point* antara bank dengan nasabah, *Customer Service* haruslah mengetahui secara umum dan luas bentuk-bentuk pelayanan jasa dan produk bank dengan baik. Kesempatan berhubungan dengan nasabah yang cukup besar dapat dipergunakan secara efektif

untuk menawarkan produk-produk bank lainnya dalam rangka *Cross Selling*. Pekerjaan *Customer Service* dikategorikan sebagai pekerjaan pokok, karena melalui pekerjaan tersebut terdapat interaksi awal antara Bank dengan nasabah atau konsumen perbankan untuk melakukan pembukaan rekening simpanan atau memperoleh informasi mengenai produk dan aktivitas tertentu Bank.

2.4 Tugas Customer Service

Berikut ini tugas-tugas Customer Service Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2018) adalah sebagai berikut :

1. Pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening
 - a. Menerima permohonan pembukaan data nasabah/penutupan rekening, serta pemberian/pencabutan validasi.
 - b. Memeriksa kelengkapan dan kebenaran pengisian formulir.
 - c. Mengadministrasikan data customer dan pembukaan rekening.
 - d. Menyerahkan bukti kepemilikan rekening, kartu yang terkait dengan rekening, kartu yang terkait dengan rekening, bilyet deposito kepada nasabah.
 - e. Menerima permintaan pembayaran bunga deposito.
 - f. Melakukan aktivasi PIN dari kartu yang terkait dengan rekening dan telah diserahterimakan dengan nasabah.

2. Pelayanan informasi

Memberikan penjelasan/informasi kepada nasabah mengenai produk dan jasa bank, cara pengisian formulir transaksi bank, kurs transaksi, tingkat suku bunga yang berlaku hari ini, serta biaya administrasi.

3. Pelayanan keluhan

Menerima keluhan nasabah serta menginformasikan penyelesaian keluhan ke nasabah.

4. Pelayanan administrasi

- a. Mengarahkan nasabah ke tempat yang sesuai dengan tujuannya.
- b. Melakukan pencetakan buku tabungan.
- c. Memproses permohonan dan pencabutan status blokir dan buku hilang.
- d. Pekerjaan administrasi
- e. Menyiapkan dan mengelola buku tabungan.
- f. Memonitor persediaan brosur dan slip transaksi.
- g. Menyimpan kartu yang terkait dengan rekening yang telah dicetak untuk diserahkan kepada nasabah.

5. Pelayanan solusi

- a. Memberikan informasi tentang solusi/layanan kebutuhan nasabah/calon nasabah melalui pemberian informasi yang jelas dan tepat sesuai kebutuhan nasabah dan pemberian solusi produk/layanan bank yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- b. Meneruskan kebutuhan kredit atau investasi kepada unit terkait dengan memastikan proses layanan nasabah berjalan dengan baik.
- c. Memproses layanan bisnis non kredit, baik secara langsung maupun unit lainnya.
- d. Memproses permintaan produk/layanan sesuai dengan kebutuhan nasabah, sesuai dengan service level yang ada/janji kepada nasabah.

- e. Meneruskan dan memastikan proses permintaan produk/layanan nasabah ke unit terkait sesuai dengan *service level* yang ada/janji kepada nasabah.
- f. Melayani permintaan/keluhan nasabah dan aktif menginformasikan nasabah atau unit lain mengenai update status/solusi.
- g. Mencarikan alternatif solusi atau melakukan eskalasi atas masalah yang belum bisa diselesaikan serta memastikan bahwa masalah tersebut ditindaklanjuti sampai tuntas.

2.5 Tanggung Jawab *Customer Service*

Ikatan Bankir Indonesia (2014), Dalam menjalankan tugasnya seorang petugas *Customer Service* bertanggung jawab secara penuh untuk melayani nasabah sehingga nasabah merasakan kepuasannya terhadap hasil kerja petugas tersebut, disamping merasa nyaman dalam berhubungan dengan pihak bank. Berikut ini adalah tanggung jawab petugas *Customer Service* sebuah bank :

1. Pengenalan nasabah.
2. Pelayanan nasabah.
3. Kerahasiaan bank dan nasabah.
4. Kebersihan dan kerapian ruang kerja.
5. Keamanan alat-alat identitas *Customer Service*, yaitu *User-ID*, *password*, anak kunci *cash box* dan laci.
6. Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan, berkaitan dengan kelancaran jalannya operasional cabang.
7. Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan.

2.6 Wewenang *Customer Service*

Adapun wewenang dari petugas customer service menurut Modul Klasikal Laboraturium Operasional Bank (2018) adalah sebagai berikut :

1. Menyaksikan nasabah mengisi dan menandatangani formulir, aplikasi perjanjian-perjanjian (Contoh: standing instruction, surat kuasa auto debet, dll).
2. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh bank.
3. Melakukan verifikasi tanda tangan customer.
4. Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan.
5. Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur internal bank.
6. Melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan nasabah atau pihak lain yang berwewenang.

2.7 Standar Sikap Dan Penampilan *Customer Service*

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2018), Standar sikap dan penampilan dibutuhkan untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah kepada bank sehingga nasabah dapat terlayani dengan baik dan membuat nasabah merasa puas. Dalam pelayanan prima (*service excellent*) diperlukan suatu standar penampilan bagi petugas bank maupun bank itu sendiri. Standar penampilan petugas diperlukan guna membangun keyakinan bagi nasabah dan image positif bagi perusahaan.

Berikut ini adalah penampilan petugas *Customer Service* yang biasanya diatur dalam standar pada masing-masing bank :

1. Penampilan diri

Penampilan seorang *Customer Service* harus mengenakan pakaian yang rapih, bersih, terlihat menarik dan terkesan pakaian yang dikenakan benar-benar dapat memikat hati nasabah.

2. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyuman dalam melayani nasabah

Nasabah akan terasa nyaman apabila dilayani dengan sikap akrab, oleh karena itu seorang petugas *Customer Service* harus optimis serta tidak ragu-ragu dalam bertindak, serta memiliki kepercayaan diri yang tinggi sehingga mampu memberikan layanan yang optimal. Dalam melayani nasabah petugas *Customer Service* haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta alami dan tida dibuat-buat.

3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal

Seorang yang disapa dengan menggunakan nama akan merasa dihormati serta dihargai, oleh karena itu pada saat nasabah datang, petugas *Customer Service* harus segera menyapa dan usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya.

4. Bersikap tenang, sopan, hormat, dan serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan

Seorang *Customer Service* harus berusaha melayani nasabah dengan keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap, menghormati

nasabah serta tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan konsumennya.

5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Dalam berkomunikasi dengan nasabah, *Customer Service* dituntut menggunakan bahasa yang baik dan benar, dalam arti mudah dipahami serta tidak menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami dan dimengerti oleh nasabah.

6. Hindari menyela atau memotong pembicaraan

Pada saat nasabah sedang berbicara, *Customer Service* harus menghindari menyela atau memotong pembicaraan nasabah, dan menghindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah, apabila terjadi sesuatu usahakan menghindari perdebatan dengan nasabah.

7. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan

Setiap pelayanan yang diberikan seorang *Customer Service* harus mampu meyakinkan nasabah serta mampu memberikan rasa puas bagi nasabah atas pelayanan yang telah diberikan.

2.8 Ketrampilan Dasar Yang Dibutuhkan Oleh *Customer Service*

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2018), *Customer service* harus memiliki ketrampilan dasar dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya. Ketrampilan tersebut dibutuhkan karena pekerjaan sehari-hari yang dilakukan oleh petugas *customer service* dalam melayani nasabah. ketrampilan dasar yang dibutuhkan oleh *customer service* adalah :

1. Mengenali nasabah dengan baik

Seorang *customer service* harus memiliki ketrampilan untuk mengenal nasabah dengan baik, disamping untuk mendukung penerapan program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT) serta mendukung penerapan prinsip mengenal nasabah (KYC), maka seorang petugas *customer service* dituntut untuk mengenal setiap nasabahnya melalui proses identifikasi, verifikasi, dan pemantauan profil nasabah.

Tahap penerimaan dan identifikasi nasabah merupakan tahap yang sangat penting dalam penerapan program APU-PPT dan prinsip KYC. Sebelum melakukan hubungan usaha dengan calon nasabah, *customer service* wajib meminta informasi guna mengetahui profil calon nasabah mereka, yaitu :

- a. Identitas calon nasabah.
- b. Maksud dan tujuan hubungan usaha yang akan dilakukan calon nasabah dengan bank.
- c. Informasi lain yang memungkinkan bank untuk dapat mengetahui profil calon nasabah.
- d. *Customer service* wajib melakukan verifikasi terhadap dokumen pembukaan rekening yang diserahkan oleh calon nasabah. apabila diperlukan, petugas *customer service* dapat melakukan wawancara dengan calon nasabah untuk meneliti dan menyakini kebenaran dokumen yang diserahkan oleh nasabah. Apabila ditemukan hal-hal yang mencurigakan/meragukan dari data atau dokumen calon nasabah, maka

petugas *customer service* dapat meminta informasi tambahan dari calon nasabah untuk menyakini kebenarannya.

2. Melakukan Pemeriksaan Identitas

Pemeriksaan identitas adalah pencocokan atau verifikasi identitas yang meliputi:

- a. Pemeriksaan keaslian kartu identitas.
- b. Pemeriksaan kebenaran isi kartu identitas.
- c. Pemeriksaan tanda tangan.

Selain melakukan pemeriksaan keaslian kartu identitas, petugas *customer service* juga harus melakukan pemeriksaan kebenaran isi kartu identitas. Petunjuk untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran isi kartu identitas dapat dilakukan sebagai berikut :

- a. Foto identitas, yang harus diperhatikan adalah wajah pada foto identitas adalah wajah nasabah yang bersangkutan.
- b. Masa berlaku, yang harus diperhatikan adalah masa berlaku kartu identitas belum habis.

3. Memeriksa Kelengkapan Formulir

Dalam setiap transaksi, nasabah wajib melampirkan formulir sesuai dengan transaksi yang akan dilakukannya. Untuk mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan, maka perlu dilakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan formulir yang disampaikan oleh nasabah. *Customer service* harus melakukan pemeriksaan atas hal-hal berikut ini untuk memeriksa kelengkapan formulir yang disampaikan oleh nasabahnya.

- a. Kesesuaian formulir dengan transaksi yang dilakukan.
- b. Pengisian data secara lengkap.
- c. Tidak terdapat coret-coretan yang dapat menimbulkan keraguan terhadap data yang diisi pada formulir.
- d. Kolom tanggal telah diisi dengan benar.

Untuk transaksi permohonan ditambahkan pemeriksaan di bawah ini :

- a. Nama nasabah harus sama dengan nama yang terdapat pada kartu identitas asli.
 - b. Tanda tangan nasabah sama dengan tanda tangan yang terdapat pada kartu identitas asli dan kartu spesimen tanda tangan.
4. Mengelola Persediaan Dan Pengaturan Uang Tunai
- Pengelolaan persediaan uang tunai dilakukan dengan cara menyetorkan seluruhnya ke kas induk pada saat saldo uang tunai ditempat penyimpanan (*cashbox*) sama dengan limit maksimum wewenang petugas *customer service* atau pada saat akhir hari. Pengelolaan persediaan uang tunai harus diikuti dengan peraturan uang tunai yang dilakukan oleh petugas *customer service*. Pengaturan uang tunai harus mencakup hal berikut ini :
- a. Perhitungan jumlah uang yang diterima dari nasabah.
 - b. Pemeriksaan keaslian uang.
 - c. Penyimpanan uang yang diterima kedalam *cash box*.

5. Mengoperasikan Komputer Atau Sistem Aplikasi

Sistem aplikasi ini dibuat untuk mengoperasikan seluruh informasi terakit dengan nasabah maupun produk yang dihasilkan oleh bank, termasuk untuk

menata usahakan transaksi yang dilakukan oleh petugas *customer service* dalam melayani nasabah yang berhubungan dengannya. Sistem komputer tersebut antara lain dibuat untuk mempermudah petugas *customer service* dalam hal berikut ini :

- a. Pencarian data nasabah/customer.
- b. Registrasi data nasabah/customer.
- c. Pembukaan dan penutupan rekening.
- d. Perubahan data customer ataupun rekening.
- e. Menangani Masalah Keluhan

Pengaduan nasabah adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank. Oleh karena itu, untuk mengatasi keluhan nasabah haruslah dilakukan dengan cara-cara yang positif. Berikut ini adalah yang perlu diperhatikan dalam mengatasi keluhan:

- a. Empati pada penyampaian keluhan

Empati merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Cara untuk menunjukkan empati adalah dengan menyediakan lebih banyak waktu untuk mendengarkan keluhannya.

- b. Kecepatan memberikan tanggapan

Kecepatan dan ketepatan merupakan hal yang penting dalam menangani keluhan. Hal tersebut dapat meredam/menghilangkan informasi negatif dari penyampai keluhan.

c. Permintaan maaf

Secara umum pengeluh mengharapkan permintaan maaf, dan hal ini seharusnya selalu dilakukan apabila masyarakat/pelaku lainnya menyampaikan keluhan atas dasar ketidakpuasan terhadap apa yang pengeluh harapkan. Oleh sebab itu, permintaan maaf merupakan hal yang penting untuk dilakukan.

d. Kredibilitas

Kredibilitas merujuk pada keinginan sebagai pelaku/pemberi layanan untuk menyikapi bahwa pengeluh telah mendapat masalah dan upaya apa yang akan dilakukan untuk mencegah agar kejadian yang sama tidak terjadi pada masa yang akan datang.

e. Perhatian

Perhatian merupakan sebuah dimensi yang kompleks karena tergantung pada kepercayaan pada orang, bukan pada prosedur. Interaksi antara organisasi/pihak pemberi layanan dengan penyampai keluhan dapat memiliki efek positif terhadap kepuasan penanganan keluhan.

2.9 Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Menurut Kasmir (2017), Ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani nasabah adalah antara lain :

1. Mengenal nasabah

Agar dapat memberikan pelayanan prima, kita harus mengenal karakteristik nasabah dengan baik. Tipe-tipe nasabah bermacam-macam, beberapa diantaranya dapat kita sebut seperti tipe pemimpin, tipe pembujuk, tipe

penyabar, tipe pendiam, tipe hati-hati dan tipe bebas. Cara menghadapinya adalah dengan hati-hati dan cermat. Jangan sampai merusak kepercayaannya, jadi jangan banyak janji jika dirasa janji itu sulit kita tepati.

2. Mengetahui kemauan nasabah

Sebagai karyawan bank kita harus memahami sebenarnya apa saja kemauan nasabah. Tapi umumnya nasabah menginginkan pelayanan yang cepat, baik, istimewa, sabar, tepat, ramah dan profesional. Agar kita bisa lebih mengetahui kemauan nasabah, kita harus ingat akan hak-hak nasabah.

3. Tidak memaksakan kehendak

Dalam melayani nasabah kita harus menghindari kesan memaksakan kehendak. Dengan berprinsip nasabah sebagai raja, kita dituntut untuk selalu memberikan keleluasaan kepada nasabah memenuhi keinginannya. Kita memang wajib menginformasikan semua produk yang kita miliki, namun kita tidak punya hak untuk memaksa nasabah membeli produk kita.

4. Luwes dalam melayani

Kalau kita bersikap luwes dalam melayani nasabah, mereka akan senang dan menumbuhkan keakraban antara kita dengan mereka.

5. Melayani sampai tuntas

Sebagai karyawan kita harus mempunyai prinsip bahwa kepuasan nasabah selalu menjadi nomor satu. Kalau mereka puas dengan layanan yang kita berikan, mereka pasti lebih asyik bermitra dengan kita.

6. Menjamin rahasia nasabah

Menjadi kewajiban pihak perbankan untuk menjaga kerahasiaan nasabahnya. Kerahasiaan ini akan menjamin rasa aman nasabah menyimpan uangnya dan menggunakan tanpa merasa takut mendapat ancaman dari orang lain.

7. Mengucapkan terima kasih

Ucapkan terima kasih setiap kali nasabah melakukan transaksi. Ucapan terima kasih yang disampaikan dengan wajah ceria dan senyum manis merupakan jurus pemikat yang ampuh bagi kita untuk menaklukkan hati nasabah.

2.10 Sifat-Sifat Nasabah

Menurut Kasmir (2017), Dalam melayani nasabah sebaiknya seorang *customer service* mampu memahami dan mengerti akan sifat masing-masing nasabahnya, hal ini disebabkan masing-masing nasabah memiliki sifat-sifat yang berbeda. Berikut ini adalah sifat-sifat nasabah yang harus dikenal agar mampu memberikan pelayanan yang baik :

1. Nasabah mau dianggap sebagai raja

Karyawan harus menganggap nasabah adalah raja. Artinya apa yang diminta oleh sang raja harus segera dipenuhi, tiada kata yang tidak ada. Hanya saja dalam memberikan pelayanan karyawan juga harus mengetahui batas-batas etika dan moral yang ada.

2. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Keinginan dan kebutuhan pelanggan antara lain ingin memperoleh informasi, cara-cara pengisian aplikasi atau menyampaikan keluhan-keluhan. Jadi tugas karyawan adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

3. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Sifat yang dimiliki oleh banyak pelanggan atau nasabah adalah tidak suka dibantah keinginan atau pendapatnya. Pelanggan juga tidak suka didebat artinya dalam hal ini ketika karyawan menyampaikan informasi atau pendapat dan mendapat *respons* yang kurang baik dari pelanggan maka karyawan perlu menyikapinya secara hati-hati agar pelanggan merasa tidak dibantah atau didebat.

4. Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang datang ke perusahaan pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Perhatian yang diberikan jangan terlalu berlebihan misalnya dengan memperhatikan nasabah yang terlalu lama atau memandang hal-hal yang dianggap tabu. Perhatian di sini lebih ditekankan kepada keinginan kita untuk mengetahui masalah nasabah, kemudian menyelesaikan masalahnya.

5. Nasabah ingin selalu dipuji

Pujian atau sanjungan yang diberikan kepada nasabah sangat memberikan manfaat. Misalnya nasabah merasa senang berhubungan dengan perusahaan kita dan selalu ingin mengulang transaksinya. Ada semacam kebanggaan bagi pelanggan karena merasa memperoleh perhatian dari karyawan.