

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Jasa**

##### **2.1.1. Pengertian Jasa**

Pengertian jasa telah banyak diungkapkan oleh beberapa ahli. Rangkuti (2006: 26) menjelaskan bahwa jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain. Jasa juga diartikan sebagai layanan seseorang/instansi/ barang yang memenuhi kebutuhan masyarakat. Selanjutnya Gonross yang dikutip dari Sudarso (2016: 32) menyatakan bahwa jasa adalah serangkaian kegiatan yang pada umumnya tidak berwujud dan merupakan interaksi antara pelanggan dan penyedia jasa sebagai sistem layanan untuk memberikan solusi masalah pelanggan. Jasa menurut Tohar (2007:44) juga dapat diartikan kegiatan yang diidentifikasi yang bersifat teraba, yang direncanakan untuk pemenuhan kepuasan konsumen.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa jasa merupakan suatu kegiatan maupun perbuatan yang ditawarkan satu pihak ke pihak lain untuk memenuhi kebutuhan pihak lain. Dengan demikian, perusahaan jasa adalah perusahaan yang kegiatan utamanya memproduksi produk tidak berwujud dengan tujuan mencari laba.

### 2.1.2. Karakteristik Jasa

Sudarso (2016:36) menyebutkan bahwa pada umumnya terdapat empat karakteristik jasa, yaitu:

#### 1. *Intangibility*

Dikarenakan sifat tidak berwujud dari jasa maka biasanya jasa dirasakan secara subyektif dan ketika jasa dideskripsikan oleh pelanggan, ekspresi seperti pengalaman, kepercayaan, perasaan, dan keamanan adalah tolak ukur yang dipakai. Inti dari suatu jasa adalah ketidakberwujudan dari fenomena itu sendiri. Oleh karena tingginya derajat dari ketidakberwujudan maka jasa sangat sulit dievaluasi oleh pelanggan.

#### 2. *Inseparability*

Jasa bukan merupakan benda tetapi suatu seri aktifitas atau proses di mana produksi dan konsumsi dilakukan secara simultan (*simultaneously*) maka pada suatu tingkatan, sangat sulit untuk mengontrol kualitas dan melakukan pemasaran dengan cara tradisional. Misalnya, jasa seorang dokter hampir semuanya diproduksi pada saat pelanggan atau pasien hadir dan menerima jasa tersebut.

#### 3. *Perishability*

Karakteristik yang menyatakan bahwa tidak memungkinkan untuk menyimpan jasa seperti barang. Jika sebuah pesawat terbang tinggal landas dengan hanya separuh kapasitas, maka tempat duduk sisanya tidak dapat dijual. Hal ini menunjukkan bahwa jasa tidak dapat disimpan.

#### 4. *Variability*

Karena proses produksi dan proses penyampaian dilakukan oleh manusia di mana manusia mempunyai sifat yang tidak konsisten sehingga penyampaian suatu jasa belum tentu sama tiap-tiap pelanggan.

Pemasaran jasa tidak sama dengan pemasaran produk. Pertama, pemasaran jasa bersifat *intangible* dan *immaterial* karena produknya tidak kasat mata dan tidak dapat diraba. Kedua, produksi jasa dilakukan pada saat konsumen berhadapan dengan petugas sehingga pengawasan kualitasnya dilakukan dengan segera, sehingga hal ini lebih sulit daripada pengawasan produk fisik. Ketiga, interaksi antara konsumen dengan petugas adalah penting untuk dapat mewujudkan layanan yang berkualitas (Rangkuti, 2006:19). Pada pemasaran jasa, kualitas layanan memegang peranan penting, pelanggan akan memiliki harapan atas suatu pelayanan dibandingkan dengan pelayanan yang diterima untuk menentukan terpenuhi atau tidaknya harapan atas pelayanan tersebut (Baker dan Saren, 2011:406). Ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam konsep manajemen pemasaran jasa, yaitu (Rangkuti, 2006:20-21):

1. Merumuskan suatu strategi pelayanan

Strategi pelayanan dimulai dengan merumuskan suatu tingkat keunggulan yang dijanjikan kepada pelanggan. Perumusan strategi pelayanan pada dasarnya dilakukan dengan merumuskan apa bidang usaha perusahaan, siapa pelanggan perusahaan, dan apa yang bernilai bagi pelanggan.

2. Mengkomunikasikan kualitas kepada pelanggan

Strategi yang telah dirumuskan kemudian dikomunikasikan kepada pelanggan. Hal ini membantu pelanggan agar tidak salah dalam menafsirkan tingkat kepentingan yang akan diperolehnya. Pelanggan perlu mengetahui dengan jelas mengenai pelayanan yang akan diperolehnya.

3. Menetapkan suatu standar kualitas yang jelas

Penetapan standar kualitas pelayanan yang jelas diperlukan agar setiap perusahaan mengetahui dengan jelas tingkat kualitas yang harus dicapai.

4. Menerapkan sistem pelayanan yang efektif

Melayani pelanggan tidak cukup dengan sikap ramah, namun diperlukan suatu sistem yang terdiri dari metode dan prosedur untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan secara tepat dan efektif.

5. Karyawan yang berorientasi kepada kualitas pelayanan

Setiap karyawan yang terlibat dalam jasa pelayanan harus mengetahui dengan jelas standar kualitas pelayanan itu sendiri, oleh karena itu perusahaan harus memperhatikan pemilihan karyawan yang tepat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

6. Survei tentang kepuasan dan kebutuhan pelanggan

Pihak yang menentukan kualitas jasa adalah pelanggan, oleh karena itu perusahaan perlu mengetahui sampai sejauhmana tingkat kepuasan pelanggan dan kebutuhan pelanggan yang perlu dipenuhi oleh perusahaan.

Terdapat lima langkah yang dapat dilakukan untuk meraih sukses di dunia jasa, yaitu (Sudarso, 2016:34):

1. *Renewing the service offering* (memperbarui jasa yang ditawarkan)
2. *Localizing the point-of-service system* (melokalisasi sistem titik layanan)
3. *Leveraging the service contract* (menyelenggarakan kontrak layanan)
4. *Using information power strategically* (menggunakan kekuatan informasi secara strategis)
5. *Determining the strategic value of a service business* (menentukan nilai strategis dari bisnis layanan).

## **2.2 Bank**

### **2.2.1 Pengertian Bank**

Bank memiliki beberapa pengertian sebagaimana yang dikutip oleh Suyatno, dkk. (2007:1) sebagai berikut :

1. Prof G.M. Verryn Stuart dalam bukunya *Bank Politik* mengartikan bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayarannya sendiri atau dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, maupoun dengan jalan mengedarkan alat-alat penukar baru berupa uang giral.
2. A. Abdurrachman dalam *Ensiklopedia Ekonomi Keuangan dan Perdagangan* menjelaskan bahwa bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang,

bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai usaha perusahaan-perusahaan, dan lain-lain.

3. Undang-Undang No. 14 Tahun 1967 Pasal 1 tentang Pokok-Pokok Perbankan mengartikan bank sebagai lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Sedangkan lembaga keuangan menurut Undang-Undang tersebut adalah semua badan yang melalui kegiatan-kegiatannya di bidang keuangan, menarik uang dari dan menyalurkannya ke dalam masyarakat. Sementara Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Pasal 1 menjelaskan bahwa perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya, sedangkan 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.

Menurut Wlardjo (2005) bank adalah lembaga perantara keuangan atau biasa disebut *financial intermediary*. Artinya, lembaga bank adalah lembaga yang dalam aktivitasnya berkaitan dengan masalah uang. Oleh karena itu, usaha bank akan selalu dikaitkan dengan masalah uang yang merupakan alat pelancar terjadinya perdagangan yang utama. Kegiatan dan usaha bank akan selalu terkait dengan komoditas, antara lain : 1) Memindahkan uang; 2) Menerima dan

membayarkan kembali uang dalam rekening koran; 3) Mendiskonto surat wesel, surat order maupun surat berharga lainnya; 4) Membeli dan menjual surat-surat berharga; 5) Membeli dan menjual cek, surat wesel, kertas dagang; dan 6) Memberi jaminan bank.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa bank merupakan salah satu lembaga kepercayaan yang kegiatan operasionalnya menghimpun dana dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat, dalam hal ini berarti masyarakat percaya menyimpan dananya di bank dan bank juga percaya meminjamkan dananya kepada masyarakat. Bank sebagai lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit memiliki peranan yang sangat penting dalam perekonomian. Penyaluran kredit pada sektor riil akan mendorong tingkat pertumbuhan ekonomi dan memperluas kesempatan kerja melalui penyediaan sejumlah dana pembangunan dan memajukan dunia usaha.

### **2.2.2 TUJUAN BANK**

Berdasarkan undang – undang RI Nomer 10 Tahun 1998 tentang perbankan disebutkan bahwa :

Tujuan bank adalah membantu dan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerintah, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak..

Memperhatikan peranan lembaga perbankan yang demikian strategis dalam mencapai tujuan pembangunan nasional, maka terhadap lembaga

Perbankan perlu adanya pengawasan dan pembinaan agar dana masyarakat yang dititipkan pada bank serta penyeluruhan dana kepada masyarakat tersebut dapat berjalan dengan baik dan lancar.

### **2.2.3 Fungsi-fungsi Bank**

Fungsi bank dalam perekonomian suatu negara dapat diklasifikasikan sebagai berikut (Nazrian dan Hidayat, 2012) :

1. Fungsi bank sebagai *agent of trust*, artinya bahwa aktivitas bank sebagai *financial intermediary* menjalankan fungsinya atas dasar kepercayaan yang diterima oleh bank dari masyarakat kepercayaan masyarakat yang diberikan berupa amanat agar bank mengelola dan mengamankan dana yang disimpan masyarakat di bank tersebut. Fungsi bank sebagai *agent of trust*, hal ini tentu tidak terlepas dari prinsip saling menguntungkan bagi kedua belah pihak
2. Fungsi bank Sebagai *agent of development*, artinya guna mewujudkan pembangunan dan kesejahteraan dalam perekonomian, bank dianggap sebagai lembaga yang cukup berperan signifikan. Hal ini dikarenakan aktivitas bank sebagai *financial intermediary* dapat mempertemukan sektor riil dan sektor moneter untuk berinteraksi. Sebagian besar peredaran uang dalam perekonomian terjadi melalui institusi perbankan sehingga interaksi sektor riil dan sektor moneter diharapkan berjalan dengan baik demi mendukung proses pembangunan.



3. Fungsi bank sebagai *agent of service*, artinya bank diketahui juga sebagai lembaga yang bergerak dibidang jasa yang lebih beragam, dengan kata lain aktivitas perbankan tidak hanya terbatas dalam hal menghimpun dana dan menyalurkan dana ditengah masyarakat.

#### **2.2.4 Jenis-jenis Bank**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan menyebutkan bahwa jenis bank ada dua, yaitu:

1. Bank Umum dapat mengkhususkan diri untuk melaksanakan kegiatan tertentu atau memberikan perhatian yang lebih besar kepada kegiatan tertentu. Usaha bank umum meliputi:
  - A. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
  - B. Memberikan kredit
  - C. Menerbitkan surat pengakuan hutang
  - D. Membeli, menjual atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya, meliputi:
    - 1) Surat-surat wesel termasuk wesel yang diakseptasi oleh bank yang masa berlakunya tidak lebih lama daripada kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud.

- 2) Surat pengakuan hutang dan kertas dagang lainnya yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud.
  - 3) Kertas perbendaharaan negara dan surat jaminan pemerintah.
  - 4) Sertifikat Bank Indonesia (SBI).
  - 5) Obligasi.
  - 6) Surat dagang berjangka waktu sampai dengan 1 (satu) tahun.
  - 7) Instrumen surat berharga lain yang berjangka waktu sampai dengan 1 (satu) tahun.
- E. Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah.
- F. Menempatkan dana pada, meminjam dana dari, atau meminjamkan dana kepada bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun dengan wesel unjuk, cek atau sarana lainnya.
- G. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan antar pihak ketiga ;
- H. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga.
- I. Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak.
- J. Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek ;
- K. Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit dan kegiatan wali amanat.

- L. Menyediakan pembiayaan dan atau melakukan kegiatan lain berdasarkan Prinsip Syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
  - M. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan Undang-undang ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Bank Perkreditan Rakyat memiliki usaha sebagai berikut:
- a. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito berjangka, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
  - b. Memberikan kredit.
  - c. Menyediakan pembiayaan dan penempatan dana berdasarkan Prinsip Syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
  - d. Menempatkan dananya dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia (SBI), deposito berjangka, sertifikat deposito, dan/atau tabungan pada bank lain.

Sementara menurut Suyatno dkk (2007) berdasarkan fungsi dan kepemilikannya jenis-jenis bank dapat dikategorikan sebagai berikut:

- 1. Berdasarkan fungsinya, meliputi:
  - A. Bank Sentral (*Central Bank*) ialah Bank Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Dasar 1945 dan yang didirikan berdasarkan Undang-undang No.13/1968

- B. Bank Umum (*Commercial Bank*) ialah bank yang dalam pengumpulan dananya menerima simpanan dalam bentuk giro dan deposito serta dalam usahanya terutama memberikan kredit jangka pendek.
- C. Bank Tabungan (*Saving Bank*) ialah bank yang dalam pengumpulan dananya menerima simpanan dalam bentuk tabungan dan dalam usahanya terutama memperbungakan dananya dalam kertas berharga.
- D. Bank Pembangunan (*Development Bank*) ialah bank yang dalam pengumpulan dananya terutama menerima simpanan dalam bentuk deposito dan atau mengeluarkan kertas berharga jangka menengah dan panjang, serta dalam usahanya terutama memberikan kredit jangka menengah dan panjang di bidang pembangunan.
- E. Bank Desa (*Rural Bank*) ialah bank yang menerima simpanan dalam bentuk uang dan natura (padi, jagung, dan sebagainya) dan dalam usahanya memberikan kredit jangka pendek dalam bentuk uang maupun dalam bentuk natura kepada sektor pertanian serta pedesaan.

2. Berdasarkan kepemilikannya meliputi :

A. Bank Milik Negara

Bank milik negara terdiri dari :

- 1) sentral atau Bank Indonesia yang didirikan dengan Undang-undang No.13/1968

2) Bank-bank Umum Milik Negara yang terdiri dari: Bank Negara Indonesia 1946 (BNI 46), Bank Dagang negara (BDN), Bank Bumi Daya (BBD), Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Ekspor Impor Indonesia (Bank Exim)

3) Bank Tabungan Negara (BTN) yang didirikan dengan Undang-undang No. 20/1968

B. Bank Milik Pemerintah Daerah adalah bank-bank pembangunan daerah yang terdapat pada setiap daerah tingkat I. Bank ini didirikan berdasarkan Undang-undang No.13 Tahun 1962.

C. Bank-bank milik swasta yang dapat dibagi dalam tiga macam, yaitu:

1) Bank-bank milik swasta nasional, yaitu bank-bank yang seluruh sahamnya dimiliki warga negara Indonesia atau badan-badan hukum yang peserta dan pimpinannya terdiri atas warga negara Indonesia. Pendirian bank-bank milik swasta didirikan berdasarkan SK Men.Keu. Kep/603/M/IV/12/1968 tanggal 18-12-1968. Bank-bank milik swasta ini dapat terbentuk:

a) Bank Umum Swasta

b) Bank Tabungan Swasta

c) Bank Pembangunan Swasta

2) Bank-bank milik swasta asing.

- 3) Bank Koperasi adalah bank yang modalnya berasal dari perkumpulan-perkumpulan koperasi. Bank koperasi dapat berbentuk Bank Umum Koperasi, Bank Tabungan Koperasi, dan Bank Pembangunan Koperasi.

### **2.3 Pengertian Tabungan**

Tabungan adalah simpanan dari pihak ketiga kepada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu (Suyatno dkk, 2007:43). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan menjelaskan bahwa tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Pengertian tabungan yang lain adalah simpanan dana pihak ketiga di bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang telah disepakati. Tabungan bukan merupakan produk bank tetapi merupakan salah satu dari jenis dana sebagai usaha modal bank. Terhadap dana tabungan tersebut, bank dikenai kewajiban membayar bunga (Irianto, 2007:5).

## **2.4 Tabungan BRI Junio**

Tabungan BRI junio adalah tabungan perorangan dalam mata uang rupiah sebagai tabungan edukasi bagi anak-anak untuk memulai belajar menabung dengan tujuan mengedukasi, dan menunjang kebutuhan para remaja dalam hal prestasi, kreasi dan kreatifitas. Simpanan tabungan berbeda dengan simpanan giro, simpanan tabungan memiliki ciri khas tersendiri jika simpanan giro digunakan oleh para pengusaha atau pedagang dalam bertransaksi maka simpanan tabungan digunakan oleh para pengusaha atau para pedagang dalam bertransaksi maka simpanan tabungan digunakan untuk umum lebih banyak digunakan oleh para perorangan baik pegawai, mahasiswa, atau keluarga.

Bank juga menetapkan suku bunga yang berbeda dalam arti rata-rata suku bunga simpanan tabungan lebih tinggi dari jasa giro yang diberikan kepada nasabah. Begitu perhitungan metode bunga serta berbagai keuntungan lainnya seperti hadiah atau cinderamata. Seperti halnya simpanan giro, simpanan tabungan juga mempunyai syarat-syarat tertentu bagi pemegangnya dan persyaratan masing-masing bank berbeda satu sama lainnya. Disamping itu persyaratan berbeda, tujuan nasabah menyimpan uang direkening tabungan juga berbeda. Dengan demikian tujuan bank dalam memasarkan produknya juga berbeda sesuai sasaran.

### 2.4.1 Manfaat Tabungan

Berdasarkan manfaat yang diperoleh dari tabungan pada umumnya, yaitu :

A. Manfaat yang diperoleh bagi bank antara lain adalah :

- 1) Sebagai salah satu sumber dana bank yang bersangkutan dan dapat digunakan sebagai penunjang operasional bank dalam memperoleh keuntungan atau laba.
- 2) Sebagai penunjang untuk menarik nasabah dalam rangka menggunakan fasilitas-fasilitas produk lainnya.
- 3) Untuk membantu program pemerintah dalam rangka pertumbuhan ekonomi.
- 4) Meningkatkan kesadaran bagi masyarakat untuk menyimpan dananya di bank.

B. Manfaat yang diperoleh bagi nasabah antara lain adalah :

- 1) Terjamin keamanannya karena dengan menyimpan uang di bank. Keamanan akan terjamin.
- 2) Akan mendapatkan bunga dengan menyimpan uang di bank.
- 3) Dapat terhindar dari pemakaian uang secara terus-menerus.
- 4) Adanya kepastian saat penarikan uang, karena dapat dilakukan setiap saat dimana saja dan tidak dikenakan biaya administrasi dengan fasilitas ATM.



## 2.4.2 Jenis-jenis Tabungan

Menurut Suyatno dkk (2007:43-45) terdapat empat jenis tabungan yaitu:

### 1. Tabanas

Tabanas adalah bentuk tabungan yang tidak terikat oleh jangka waktu dengan syarat penyetoran dan pengambilan. Tabanas tersebut terdiri atas :

#### a. Tabanas umum

Merupakan Tabanas yang berlaku bagi peeorangan dilaksanakan secara sendiri-sendiri oleh penabung yang bersangkutan. Kegunaan tabanas adalah :

- 1) Membantu program pemerintah dalam rangka pembangunan.
- 2) Membiasakan masyarakat untuk menyisihkan atau menyimpan sebagian dananya untuk keperluan masa depan.
- 3) Dapat digunakan untuk jaminan atas kredit.
- 4) Simpanan s/d Rp 1.000.000 diberikan jasa 1,25% per bulan.
- 5) Di atas Rp 1.000.000 diberikan jasa 1% per bulan.

#### b. Tabungan Pemuda, Pelajar, dan Pramuka (Tappelpram) yaitu Tabanas khusus yang dilaksanakan secara kolektif melalui organisasi pemuda, sekolah, dan satuan pramuka.

#### c. Tabanas pegawai yaitu Tabanas khusus pegawai dari semua golongan kepangkatan di lingkungan departemen/lembaga/instansi pemerintah dan perusahaan pemerintah maupun swasta yang pelaksanaannya dilakukan secara kolektif.

2. Taska (Tabungan Asuransi Berjangka, yaitu bentuk tabungan yang dikaitkan dengan asuransi jiwa.
3. Tabungan Ongkos Naik Haji (ONH), yaitu setoran ongkos naik haji atas nama calon jemaah haji untuk setiap musim haji.
4. Tabungan lainnya merupakan tabungan selain Tabanas dan Taska yang diterima oleh pihak bank dari pegawai bank sendiri dan tabungan yang diterima oleh bank yang bukan penyelenggara Tabanas dan taska.

Menurut Leon dan Ericson (2007:35) jenis-jenis tabungan terdiri dari:

1. Tabungan bunga harian

Jenis tabungan yang disediakan bank bagi orang yang menggunakan rekening tabungan untuk transaksi usaha maupun kepentingan pribadinya.

2. Tabungan pendidikan

Jenis tabungan yang disediakan bank untuk pembiayaan pendidikan nasabah di masa depan.

3. Tabungan haji

Jenis tabungan yang disediakan bank untuk pembiayaan perjalanan ibadah haji nasabahnya.

### 2.4.3 Syarat – Syarat Umum Tabungan

Syarat –Syarat umum bagi nasabah untuk membuka tabungan yaitu :

1. WNI
2. Menyerahkan fotocopy KTP/PASPOR
3. Mengisi dan menandatangani permohonan pembukaan rekening tabungan
4. Memberikan contoh pada specimen dan fotocopy identitas diri seperti:  
KTP, SIM, Kartu Tanda Pelajar
5. Melakukan penyetoran tabungan sebesar nomor yang ditemukan oleh pihak bank.

### 2.5 Pengertian Bunga

Bunga bank dapat diartikan sebagai balas jasa yang diberikan oleh bank yang berdasarkan konvensional kepada nasabah yang membeli atau menjual produknya. Bunga juga dapat diartikan sebagai harga yang harus dibayarkan oleh nasabah (yang memiliki simpanan) dengan yang harus dibayarkan oleh nasabah kepada bank (nasabah yang memperoleh pinjaman) bunga merupakan hal yang penting bagi suatu bank dalam penarikan tabungan dan menyalurkan kreditnya. Penarikan tabungan dan pemberian kredit selalu dihubungkan dengan tingkat suku bunga bagi bank bisa menjadi biaya (*cost of fund*) suku bunga harus dibayarkan kepada penabung, tetapi dilain pihak, bunga dapat juga merupakan pendapatan bank yang diterima dari debitur karena kredit yang diberikannya. Total biaya dana (*cost of fund*), merupakan total bunga yang dikeluarkan oleh bank untuk memperoleh dana simpanan baik dalam bentuk simpanan giro, tabungan,

Deposito, Total biaya dana ini harus dikurangi dengan cadangan wajib Reserve Requirement (RR) yang telah ditetapkan oleh pemerintah saat ini besarnya RR yang ditetapkan pemerintah 5%.

### **2.5.1 Macam-macam bunga**

Dalam kegiatan perbankan sehari-hari ada dua macam bunga yang diberikan nasabah, yaitu :

#### **1. Bunga simpanan**

Bunga yang diberikan sebagai rangsangan atau balas jasa bagi nasabah yang menyimpan uangnya di bank. Bunga simpanan merupakan harga yang harus dibayarkan bank kepada nasabahnya. Sebagai contoh jasa giro, bunga tabungan, dan bunga deposito.

#### **2. Bunga Pinjaman**

Bunga yang diberikan kepada para peminjam atau harga yang harus dibayarkan oleh nasabah peminjam kepada bank. Sebagai contoh bunga kredit.

### 2.5.2 Faktor yang mempengaruhi Suku Bunga

Faktor-faktor yang mempengaruhi besar kecilnya penetapan suku bunga (simpanan dan pinjaman) adalah sebagai berikut :

#### 1. **Kebutuhan dana**

Apabila bank kekurangan dana sementara permohonan pinjaman meningkat maka yang harus dilakukan oleh bank tersebut agar dana cepat terpenuhi yaitu dengan meningkatkan suku bunga simpanan. Peningkatan suku bunga simpanan secara otomatis akan meningkatkan suku bunga pinjaman.

#### 2. **Persaingan**

Dalam memperebutkan dana simpanan, maka disamping faktor promosi, yang paling utama pihak perbankan harus memperhatikan pesing. Jika ingin cepat memperoleh kebutuhan dana, maka suku bunga untuk simpanan harus lebih besar dari suku bunga pesaingan. Namun sebaliknya untuk bunga pinjaman harus lebih kecil dari suku bunga pesaingan.

#### 3. **Kebijakan pemerintah**

Baik bunga simpanan maupun bunga pinjaman suatu bank tidak boleh melebihi bunga yang telah ditetapkan oleh pemerintah yaitu suku bungan BI.

#### 4. **Target laba yang diinginkan**

Sesuai dengan target yang diinginkan besar, maka tingkat suku bunga besar dan sebaliknya.

5. **Jangka waktu**

Semakin panjang jangka waktu pinjaman, akan semakin tinggi bunganya, hal ini disebabkan besar kemungkinan risiko dimasa datang

6. **Kualitas jaminan**

Semakin likuid jaminan yang diberikan, semakin rendah bunga pinjaman yang dibebankan dan sebaliknya

7. **Reputasi perusahaan**

Bonafiditas suatu perusahaan yang memperoleh pinjaman sangat menentukan tingkat suku bunga yang akan dibebankan nantinya, karena biasanya perusahaan yang bonafid kemungkinan risiko pinjaman macet dimasa mendatang relatif kecil dan sebaliknya.

8. **Produk yang kompetitif**

Maksudnya adalah dimana produk yang dibiayai tersebut laku dipasaran. Untuk produk yang kompetitif, bunga kredit yang diberikan relative rendah jika dibandingkan dengan produk yang kurang kompetitif.

9. **Hubungan baik**

Biasanya bank menggolongkan nasabahnya berdasarkan keaktifan dan loyalitas terhadap pihak bank, yaitu nasabah utama dan nasabah biasa. Nasabah utama biasanya memiliki hubungan baik dengan pihak bank, sehingga dalam penentuan suku bunga juga akan berbeda dengan nasabah biasa.

#### 10. Jaminan pihak ketiga

Dalam hal ini pihak yang memberikan pinjaman kepada penerima pinjaman, biasanya jika pihak yang memberikan jaminan bonafid baik dari segi kemampuan membayar, nama baik maupun loyalitasnya terhadap bank, maka bunga yang dibebankan berbeda.

Demikian pula sebaliknya jika peminjam pihak ketiganya kurang bonafid atau tidak dapat dipercaya, maka mungkin tidak dapat digunakan sebagai jaminan pihak ketiga oleh pihak perbankan.

Berdasarkan saldo perhitungan bunganya kita dapat membagi produk tabungan menjadi tiga jenis yaitu : Tabungan dengan perhitungan bunga berdasarkan saldo harian tabungan dengan perhitungan bunga berdasarkan saldo rata-rata, tabungan dengan perhitungan bunga berdasarkan saldo terendah. Selain penggolongan diatas. Perhitungan bunga tabungan dilakukan secara harian tetapi dibukukan perbulan. Artinya perhitungan bulan dilakukan saldo mengendap atau saldo terutang pada tiap akhir hari, hanya saja pembukaan bunga tersebut kedalam rekening nasabah dilakukan sebulan sekali. Kita dapat membagi tabungan menjadi tabungan berhadiah.

Rumus umum bunga untuk menghitung bunga tabungan adalah

$$\text{Bunga} = \frac{\text{Saldo (rate) x Hari}}{365}$$

#### Keterangan

Bunga : Bunga (rupiah) yang diterima pada periode tertentu

Saldo : Saldo akhir periode perhitungan

Rate : Suku bunga tabungan persen pertahun

Hari : jumlah hari periode perhitungan

365 : Jumlah hari dalam 1 tahun

Sejak dilakukannya pemungutan pajak penghasilan atas bunga tabungan yang dilakukan nasabah, maka bank akan mengurangi bunga yang telah diperoleh oleh nasabah sebesar 20% sebagai pph yang akan dapat langsung terlihat pada pendapatan rekening tabungan. Apabila saldo tabungan nasabah tersebut mencapai Rp. 7.500.000,- keatas. Pajak penghasilan atas bunga tabungan termasuk dalam PPH pasal 23.

## **2.6 Pajak**

### **2.6.1 Pengertian pajak**

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Sedangkan menurut Pertiwi, et.al., 2014 pajak merupakan pemasukan dana yang memiliki potensi melalui pertumbuhan penduduk dan stabilitas perekonomian.

Pengertian pajak menurut Waluyo, 2013 dalam Kurnia, et.al., 2015 pajak adalah iuran wajib (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh OP atau badan kepada negara menurut undang-undang, dan tidak mendapat imbalan langsung, serta digunakan untuk membiayai pengeluaran yang berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan. Sehingga dapat didefinisikan oleh



peneliti bahwa pajak merupakan iuran wajib kepada negara berdasarkan undang-undang yang berupa pemasukan dana melalui stabilitas perekonomian.

### **2.6.2 Dasar hukum pajak**

Dasar hukum pajak menurut Undang-undang RI pasal 23A ayat 2 yang menyatakan bahwa “pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan Undang-undang”, yang berarti bahwa pengertian tersebut telah disetujui rakyat bersama pemerintah yang dituangkan dalam bentuk Undang-undang.

Setelah reformasi perpajakan Tahun 1983, ketentuan hukum pajak formal dimuat dalam Undang-undang tersendiri yaitu Undang-undang No. 6 Tahun 1983 sebagaimana yang telah diubah dengan Undang-undang No. 9 Tahun 1994 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan disusul dengan Undang-undang No. 17 Tahun 1997 tentang badan penyelesaian sengketa pajak sebagaimana yang telah diubah dengan Undang-undang No. 17 Tahun 2002 tentang badan peradilan pajak dan Undang-undang No. 19 Tahun 1997 sebagaimana yang telah diubah dengan Undang-undang No. 19 tahun 2000 tentang penagihan pajak dengan surat paksa. Keseluruhan Undang-undang diatas memuat ketentuan yang berlaku untuk semua pajak.

Dasar hukum pajak berdasarkan Undang-undang perpajakan terdiri dari:

- a. Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan undang-undang Nomor 16 Tahun 2009

- b. Undang-undang Nomor 7 tahun 1983 tentang pajak penghasilan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 36 Tahun 2008
- c. Undang-undang Nomor 12 tahun 1985 tentang pajak bumi dan bangunan sebagaimana telah beberapa kali diubah dengan undang-undang Nomor 12 Tahun 1994
- d. Undang-undang Nomor 13 tahun 1985 tentang Bea Cukai.

### **2.6.3 Objek pajak penghasilan**

Penghasilan yang dikenakan Pajak Penghasilan Pasal 23 sesuai dengan Undang-undang Nomor 36 tahun 2008, yaitu:

- a. Dividen
- b. Bunga termasuk premium, diskonto, dan imbalan sehubungan dengan jaminan pengembalian utang
- c. Royalti
- d. Hadiah dan penghargaan selain yang telah dipotong Pajak Penghasilan sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 24
- e. Sewa dan penghasilan sehubungan dengan penggunaan harta, kecuali sewa dan penghasilan lain sehubungan dengan penggunaan harta yang telah dikenai pajak penghasilan sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 4 ayat (2) UU PPh

- f. Imbalan sehubungan dengan jasa teknis, jasa manajemen, jasa konstruksi, jasa konsultan, dan jasa lain selain yang telah dipotong pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21.

#### **2.6.4 Pemotong pajak penghasilan**

Penunjukan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Negeri tertentu sebagai pemotong pajak penghasilan Pasal 23 diatur dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak nomor KEP-50/PJ/1994. Pemotong pajak penghasilan terdiri dari:

- a. Badan pemerintah
- b. Subjek pajak badan dalam negeri
- c. Penyelenggara kegiatan
- d. Bentuk usaha tetap
- e. Perwakilan perusahaan di luar negeri lainnya
- f. Orang pribadi sebagai wajib pajak dalam negeri tertentu yang ditunjuk oleh Kepala kantor Pelayanan pajak sebagai Pemotong PPh Pasal 23, yaitu:
  - 1) Akuntan, arsitek, doktor, pejabat pembuat akta tanah (PPAT), kecuali camat, pengacara, dan konsultan yang melakukan pekerjaan bebas
  - 2) Orang pribadi yang menjalankan usaha yang menyelenggarakan pembukuan atas pembayaran berupa sewa.

### Contoh kena pajak

Saldo tabungan nasabah Tn. Agung di Bank BRI pada tanggal 01 September 2016 Sebesar Rp 50.000.000,- dengan tingkat suku bunga 0,9% dan pajak 20% maka besar bunga tabungan nasabah Hartini untuk hari itu adalah ?

$$\text{Bunga} = \frac{\text{Rp } 50.000.000,- \times 0,9\% \times 1 \text{ hari}}{365} = \text{Rp } 1.232,87,-$$

$$\text{Pajak bunga} = \text{Rp } 1.232,87,- \times 20\% = \text{Rp } 246,57,-$$

(Bunga dan pajak tidak akan bukukan ke rekening nasabah setiap hari, tapi pada satu tanggal tertentu setiap bulan)

Tabel 2.5.3.1

#### Laporan Rekening Tabungan

Tn. Agung per 30 September 2016

Tanggal	Transaksi	Debit	Kredit	Saldo
1	Setor Tunai	-	10.000.000	10.000.000
5	Setor Tunai	-	5.000.000	15.000.000
7	Transfer masuk	-	7.000.000	22.000.000
15	Tarik Tunai	10.000.000	-	12.000.000
24	Tarik Tunai	1.000.000	-	11.000.000
30	Setor Tunai	-	3.000.000	14.000.000

Tgl.	1 September setor tunai	Rp 10.000.000
Tgl.	5 September setor tunai	Rp 15.000.000
Tgl	7 September transfer masuk	Rp 22.000.000
Tgl	15 September tarik tunai	Rp 12.000.000
Tgl	24 September tarik tunai	Rp 11.000.000
Tgl	30 September setor tunai	Rp 14.000.000

Bunga yang akan diperoleh ditentukan oleh cara menghitung bunga yang dilakukan bank.

#### Jurnal Transaksi

Tgl 1 Sep 2016 Tn. Agung melakukan setor tunai sebesar Rp 10.000.000,-

D. Kas	Rp 10.000.000,-
K. Tabungan Tn. Agung	Rp 10.000.000,-

Tgl 5 Sep 2016 Tn. Agung melakukan setor tunai sebesar Rp 15.000.000,-

D. Kas	Rp 15.000.000,-
K. Tabungan Tn Agung	Rp. 15.000.000,-

Tgl 7 Sep 2016 Tn Agung menerima transfer masuk dari Cabang Lain sebesar Rp 22.000.000,-

D. RAK Cabang Lain	Rp 22.000.000,-
K. Tabungan Tn Agung	Rp. 22.000.000,-

Tgl 15 Sep 2016 Tn Agung melakukan tarik tunai sebesar Rp 12.000.000,-

D. Tabungan Tn. Agung	Rp 12.000.000,-
K. Kas	Rp 12.000.000,-



## 2) Cara Menghitung Bunga Tabungan Bank Berdasarkan Saldo Rata-Rata

Bunga dalam satu bulan dihitung berdasarkan saldo rata-rata dalam bulan berjalan. Saldo rata-rata dihitung berdasarkan jumlah saldo akhir tabungan setiap hari dalam bulan berjalan, dibagi dengan jumlah hari dalam bulan tersebut.

$$\text{Bunga} = \frac{\text{SRH} \times i \times t}{365}$$

SRH = saldo rata-rata hari

i = suku bunga tabungan pertahun

t = jumlah hari dalam bulan berjalan

Misalkan bunga tabungan yang berlaku adalah sebagai berikut :

Saldo dibawah Rp 5 juta bunga = 3% pertahun

Saldo diatas Rp 5 juta bunga = 6% pertahun

$$\begin{aligned} \text{SRH} &= ( \text{Rp } 10.000.000 \times 3 \text{ hari} ) + ( \text{Rp } 15.000.000 \times 1 \text{ hari} ) + ( \text{Rp } 22.000.000 \\ &\times 7 \text{ hari} ) + ( \text{Rp } 12.000.000 \times 8 \text{ hari} ) + ( \text{Rp } 11.000.000 \times 5 \text{ hari} ) + \\ &( \text{Rp } 14.000.000 \times 1 \text{ hari} ) / 30 \\ &= \text{Rp } 12.133.333,- \end{aligned}$$

Dengan nilai rata-rata tabungan harian lebih dari 5 juta, maka suku bunganya adalah 6%, sehingga perhitungan tabungan yang akan diterima adalah sebagai berikut :

$$= \frac{\text{Rp } 12.133.333,- \times 6\% \times 30}{365} = \text{Rp } 59.835$$

### 3) Cara Menghitung Bunga Tabungan Bank Berdasarkan Saldo Harian

Seperti contoh berikut :

Saldo di bawah Rp 5 juta, bunga = 3% pertahun

Saldo diatas Rp 5 juta, bunga = 6% pertahun

$$\text{Tgl 1 s/d 4} = \frac{6\% \times \text{Rp. } 10.000.000 \times 4}{365} = \text{Rp. } 6.575,34$$

$$\text{Tgl 5 s/d 6} = \frac{6\% \times \text{Rp. } 15.000.000 \times 2}{365} = \text{Rp. } 4.931,50$$

$$\text{Tgl 7 s/d 14} = \frac{6\% \times \text{Rp. } 22.000.000 \times 8}{365} = \text{Rp. } 21.698,63$$

$$\text{Tgl 15 s/d 23} = \frac{6\% \times \text{Rp. } 12.000.000 \times 9}{365} = \text{Rp. } 17.753,42$$

$$\text{Tgl 24 s/d 29} = \frac{6\% \times \text{Rp. } 11.000.000 \times 6}{365} = \text{Rp. } 10.849,31$$

$$\text{Tgl 30 s/d 31} = \frac{6\% \times \text{Rp. } 14.000.000 \times 2}{365} = \text{Rp. } 4.602,73 +$$

$$\text{Total Bunga Harian} = \text{Rp. } 66.410,93$$

$$\text{Pajak } 20\% \times \text{Rp. } 66.410,93 = \text{Rp. } 13.282,18 -$$

$$\text{Rp. } 53.128,75$$



## **2.7 Pelayanan**

### **2.7.1 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa maupun organisasi pemerintah (Tangkilisan, 2007:208).

Sementara menurut Kotler (1994) dalam Moeljono (2006:47) menjelaskan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Sementara menurut Hadipranata (1980) dalam Moeljono (2006:47) pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (*job description*) yang diberikan kepada konsumen, pelanggan, nasabah, dan lain sebagainya serta dirasakan baik sebagai penghargaan atau penghormatan.

Pelayanan yang berkualitas adalah hal mutlak yang harus dimiliki oleh perusahaan atau instansi yang menawarkan jasa, karena dengan kualitas pelayanan kepada konsumen, perusahaan atau instansi dapat mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai. Baik tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tergantung pada kemampuan perusahaan selaku penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Hanya dengan pelayanan yang berkualitas, pelanggan dapat terpuaskan dan akan berkorelasi dengan niat untuk kembali menggunakan atau membeli produk perusahaan.

Menurut Barata (2004:31-32) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pemberian pelayanan prima kepada pelanggan, yaitu:

1. Kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, menggunakan *public relation* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi/perusahaan.
2. Sikap (*attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.
3. Penampilan (*appearance*) adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat baik fisik saja maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
4. Perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
5. Tindakan (*action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
6. Tanggung jawab (*accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

### 2.7.2 Dimensi-dimensi Kualitas Layanan

Saghier dan Nathan (2013) menyebutkan kualitas layanan terdiri dari lima dimensi, yaitu :

1. *Tangibles* yaitu berkaitan dengan penampilan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan yang modern, dan karyawan yang berpenampilan rapi sehingga menarik secara visual
2. *Reliability* yaitu kemampuan untuk melakukan layanan sesuai yang dijanjikan dan akurat serta bebas dari kesalahan. Maksudnya seberapa jauh suatu badan usaha mampu memberikan pelayanan yang akurat dan tidak melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna pelayanan.
3. *Responsiveness* yaitu kesediaan atau kesiapan karyawan untuk memberikan layanan serta melibatkan ketepatan waktu layanan. Dimensi ini juga berkaitan dengan memperhatikan masalah keamanan selama pelanggan bertransaksi.
4. *Assurance* yaitu pengetahuan, kesopanan karyawan dan kemampuan karyawan untuk memberi kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan. Selain itu, dimensi assurance berkaitan dengan jaminan layanan serta kemudahan pelanggan dalam mendapatkan akses informasi.
5. *Empathy* yaitu kepedulian dan memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan serta jam operasi yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Pada dimensi ini lebih membutuhkan pelayanan yang bersifat pribadi dimana pengguna pelayanan mau egonya seperti gengsinya dijaga

dan mereka mau statusnya di mata banyak orang dipertahankan dan apabila perlu ditingkatkan terus-menerus oleh perusahaan penyedia jasa.

## **2.8 *Customer Service***

### **2.8.1 *Pengertian Customer Service***

Customer service dapat diartikan sebagai segala upaya untuk memenuhi kebutuhan (needs), keinginan (wants), dan harapan (expectations) pelanggan. Customer service bisa mencakup after sales service, before sales service, atau bahkan during sales service (Kartajaya dan Yuswohady, 2005:191). Pelayanan nasabah atau yang sering kita dengar sebagai *customer service* berasal dari dua kata yaitu *customer* yang berarti pelanggan dan *service* yang berarti pelayanan. Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah (Prayoga, 2015).

Pengertian lain dari *customer service* adalah adalah 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. Sarana komunikasi pemasaran bank ini akan membangun hubungan dengan calon nasabah ataupun nasabah dan menjaga hubungan itu tetap baik. Hal ini tentu harus dilakukan karena menjaga hubungan yang baik dengan nasabah juga berarti menjaga citra bank (Hutabalian dan Kalangi, 2015).

Kotler dan Armstrong (1993) dalam Lumbantobing (2015) menjelaskan *customer service* adalah segala aktivitas kegiatan yang ditawarkan oleh suatu

pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan produk atau sejenisnya tetapi kegiatan ini secara langsung atau tidak langsung berhubungan erat dengan produk itu sendiri. Sementara menurut Yoeti (2005) dalam Lumbantobing (2015) menjelaskan bahwa *customer service* adalah suatu pelayanan untuk menangani bentuk informasi, keluhan, saran dan kritik yang datang dari pihak ekstern perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas menunjukkan dengan adanya *customer service* pada perusahaan perbankan yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik, nasabah akan memiliki tempat untuk menyampaikan pengaduannya dan tentunya akan sedikit mengurangi rasa kecewa yang mungkin timbul akibat dari transaksi yang telah terjadi sebagai pengguna jasa. Komunikasi yang tepat dapat merubah rasa kecewa yang timbul tersebut menjadi suatu kepuasan bagi nasabah.

### **2.8.2 Peran dan Tanggung Jawab *Customer Service***

Peran *customer service* menurut Lumbantobing (2015) antara lain:

1. Penguasaan informasi, meliputi:
  - a. Penguasaan terhadap informasi produk yang ditawarkan terhadap pelanggan (*product knowledge*).
  - b. Penguasaan terhadap keluhan pelanggan yang mungkin timbul.
  - c. Penguasaan sistem atau cara memberikan solusi.
2. Intonasi suara, meliputi:
  - a. Gaya bahasa
  - b. Lemah lembutnya suara

- c. Kejelasan artikulasi
3. Komunikasi yang dilakukan kepada pelanggan, meliputi:
    - a. Kesopanan dalam berbicara
    - b. Penggunaan bahasa
    - c. Tata cara menghormati pendapat pelanggan.

Sementara beberapa dasar pelayanan yang harus dipahami oleh seorang *customer service* adalah :

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi

Artinya petugas *customer service* harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. *Customer service* juga harus berpakaian necis tidak kumal dan baju lengan panjang jangan digulung. Pakaian yang dikenakan harus memiliki kesan benar-benar memikat konsumen.

2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum dalam melayani nasabah petugas *customer service* tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi.

Petugas *customer service* juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah petugas *customer service* haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta tidak dibuat-buat.

3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.

Pada saat nasabah datang petugas customer service harus segera menyapa dan kalau sudah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu, apa yang dapat kami bantu.

4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan

Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap, menghormati tamu serta tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan konsumen.

5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah menggunakan Bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.

6. Jangan menyela dan memotong pembicaraan

Pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Kalau terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.

7. Mampu meyakinkan nasabah dan memberikan kepuasan

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan arguman-argumen yang masuk akal. Petugas *customer service* juga

harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan (Kasmir, 2005:205).

Di dalam memberikan pelayanan di bank, seorang *customer service* mempunyai tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya sebagai berikut:

1. Bertanggung jawab kepada pemimpin.
2. Secara efektif memberikan perbaikan kualitas operasi dan layanan bank yang telah ada dan yang akan diterapkan.
3. Melakukan koordinasi dan bekerja sama dengan bagian lainnya dalam memproses dan meningkatkan kualitas layanan bank.
4. Sebagai penghubung antara nasabah dengan bagian-bagian yang terkait dan batasan diatas wewenangnya.
5. Menjamin tetap terjadinya hubungan yang baik dan memuaskan bagi para nasabah, dimana dalam hal ini menghimpun para nasabah.
6. Memberikan informasi mengenai semua jenis produk dan jasa bank termasuk manfaat dan keuntungannya bagi nasabah (Kasmir, 2005:198).

### **2.8.3 Tugas dan Fungsi *Customer Service***

Tugas *customer service* yang sesuai dengan fungsinya adalah:

1. Sebagai resepsionis

Dalam hal ini, *customer service* bertugas menerima tamu atau nasabah yang datang ke bank dengan ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan. Dalam hal ini *customer service* harus selalu memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas.



Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam, misalnya “selamat pagi/siang/sore” sesuai dengan kondisi.

2. Sebagai pemberi informasi

Sebagai pemberi informasi, tugas *customer service* antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, antara lain menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank. Yang perlu juga dijelaskan adalah keunggulan produk perusahaan dibandingkan dengan produk pesaing.

3. Sebagai *salesman*

Sebagai *salesman*, tugas *customer service* bank adalah berusaha sekuat tenaga menjual produk perbankan. Tugas lainnya adalah melakukan *cross selling* terhadap penjualan yang dilakukan. Sebagai penjual, *customer service* mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama.

4. Sebagai *Customer Relation Officer*

Hubungan dengan nasabah harus selalu dijaga melalui berbagai cara. Nasabah terkadang sering terpengaruh oleh hal yang dilakukan pesaing. Jika perusahaan mengalami gangguan dengan nasabah, bukan tidak mungkin nasabah kita akan beralih ke bank pesaing..

Dalam hal ini, tugas seorang *customer service* harus menjaga *image* bank dengan cara membina hubungan baik dengan seluruh nasabah sehingga nasabah merasa senang, puas, dan makin percaya kepada bank.

Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.

5. Sebagai komunikator

Tugas *customer service* yang terakhir adalah sebagai komunikator dengan cara memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Selain itu, juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi. Dalam arti yang lebih luas, tugas sebagai komunikator adalah mengkomunikasikan kepentingan bank dengan kepentingan nasabah (Kasmir, 2005:191).