

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Untuk mendukung pembuatan Tugas Akhir ini maka perlu dikemukakan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan dan ruang lingkup pembahasan sebagai dasar pembuatan Tugas Akhir ini.

#### **2.1 Bank**

##### **2.1.1 Pengertian Bank**

Dalam kehidupan sehari-hari, bank disebut lembaga keuangan, dan kegiatan utamanya adalah menerima deposito, tabungan, dan giro. Kemudian, bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) dari mereka yang membutuhkan. Selain itu, bank juga dikenal sebagai pertukaran uang, mentransfer uang atau menerima berbagai bentuk pembayaran dan deposito (seperti listrik, telepon, air, pajak, pembayaran uang) tempat. Uang sekolah dan pembayaran lainnya. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Republik Indonesia tentang Perbankan pada tanggal 10 November 1998, bank berarti suatu badan usaha yang mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan mendistribusikannya kepada masyarakat secara kredit dan bentuk lain untuk meningkatkan kehidupan masyarakat banyak..

Dari pengertian di atas, dapat lebih luas dijelaskan bahwa bank adalah perusahaan yang bergerak di bidang keuangan, yang berarti bahwa bisnis perbankan selalu terkait dengan keuangan, sehingga berbicara tentang perbankan

dan masalah keuangan tidak dapat dipisahkan. Bisnis perbankan pertama adalah mengumpulkan dana dari komunitas yang lebih luas, yang dikenal sebagai aktivitas yang didanai komunitas perbankan. Penggalangan dana didefinisikan sebagai mengumpulkan atau mencari dana dari komunitas yang lebih luas.

Untuk memungkinkan orang menghemat uang di bank, bank menyediakan *peer-to-peer* dalam bentuk layanan yang diberikan kepada deposan. Pengeluaran dapat berupa bunga, pembagian keuntungan, hadiah, layanan, atau layanan lainnya. Setelah mendapatkan dana dari masyarakat dalam bentuk deposito, dana bank akan dikembalikan atau dijual kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau yang biasa dikenal dengan pinjaman.

### **2.1.2 Fungsi Bank**

Bank di Indonesia menjalankan fungsinya sebagaimana yang disebutkan dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, yaitu sebagai berikut :

1. Menghimpun dana dari masyarakat

Mengumpulkan dana dari publik adalah fungsi utama bank. Dana dikumpulkan dari publik yang memiliki dana yang lebih. Publik melakukan simpanan uang dan investasi kepada bank. Publik juga mendapatkan keuntungan sesuai kebijakan bank jika publik mempunyai simpanan di Bank. Simpanan yang ditawarkan kepada publik dalam berbagai bentuk simpanan, seperti tabungan, giro, deposito berjangka, dan simpanan lainnya dimiliki masing-masing bank.

2. Menyalurkan dana kepada masyarakat

Jika komunitas atau pelanggan memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh bank, bank akan memberikan dana kepada publik yang membutuhkan dana. Bagi bank, sangat penting untuk menyediakan modal kerja kepada publik atau pelanggan, karena bank akan menerima pendapatan dari dana seperti bunga pinjaman. Penghasilan yang diperoleh dengan mendistribusikan dana kepada publik atau pelanggan adalah penghasilan terbesar di masing-masing bank.

### **2.1.3 Tujuan Bank**

Demi mendukung konteks mempromosikan kesetaraan, nasional yang stabil dan ekonomi yang bertumbuh untuk meningkatkan masyarakat, bank harus memberi manfaat pada pembangunan ekonomi nasional berdasarkan peran mereka sebagai penggerak pembangunan untuk mencapai kesetaraan, nasional yang stabil, dan ekonomi yang bertumbuh. Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 10 Oktober 1998 mengenai industri perbankan (Bab 2 dan Bab 4), tujuan industri perbankan adalah untuk mendukung dalam konteks mempromosikan kesetaraan, ekonomi yang tumbuh dan nasional yang stabil untuk meningkatkan kemakmuran masyarakat.

### **2.1.4 Jenis-Jenis Bank**

Perbedaan jenis perbankan dan dilihat dari segi fungsi bank serta kepemilikan bank. Dari segi fungsi perbedaan yang terjadi terletak pada luasnya kegiatan atau jumlah produk yang ditawarkan maupun jangka waktu wilayah operasinya. Sedangkan berdasarkan kepemilikan bank dilihat dari segi kepemilikan saham yang ada serta akte pendiriannya.

#### A. Menurut segi fungsinya

Jenis perbankan menurut fungsinya berdasarkan Undang-Undang Pokok Perbankan Nomor 14 tahun 1967 yaitu bank umum, bank pembangunan, bank tabungan, serta bank pasar. Jenis perbankan berubah menjadi bank umum dan bank perkreditan rakyat terdiri dari bank umum yang berawal dari bank umum dan bank tabungan dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) yang berawal dari bank desa, bank pasar lumbung desa serta bank pegawai berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 dan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998.

##### a. Bank Komersial atau Bank Umum

Bank Komersial adalah bank yang melakukan kegiatan bisnis secara teratur dan/atau berdasarkan ajaran Islam, dan menyediakan layanan pembayaran bisnis dalam kegiatannya. Sifat yang diberikan bersifat umum dalam arti mampu menyediakan semua layanan perbankan yang tersedia dan wilayah..

##### b. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melakukan kegiatan secara rutin atau berdasarkan ajaran Islam. Dalam kegiatan ini, kegiatannya tidak memberikan layanan aliran pembayaran. Ini berarti bahwa kegiatan BPR jauh lebih sempit daripada kegiatan bank komersial.

#### B. Menurut segi kepemilikannya

Berdasarkan kepemilikannya adalah berdasarkan siapapun bank itu dimiliki. Akte pendirian dan penguasaan saham bank tersebut dapat dijadikan bukti kepemilikan bank. Jenis bank berdasarkan kepemilikannya yaitu bank milik pemerintah dimana pemilik bank ini adalah pemerintah maka dari itu profit yang

dihasilkan diperuntukan untuk pemerintah, bank milik pemerintah daerah yang merupakan bank yang berada di daerah tingkat I dan II provinsi, bank milik swasta nasional dimana pemiliknya yaitu swasta nasional, bank milik koperasi yang dimiliki oleh instansi yang memiliki badan hukum koperasi, bank milik asing yang dimiliki oleh pemerintahan atau swasta asing, dan bank milik campuran yang dimiliki oleh swasta nasional dengan pihak asing yang secara mayoritas dipegang oleh WNI.

C. Menurut segi status

Terdapat dua status bank dalam memberikan layanan kepada masyarakat yaitu bank devisa atau bank valuta asing yang mengacu pada bank yang dapat melakukan transaksi luar negeri yang terkait dengan mata uang asing secara keseluruhan, seperti transfer luar negeri, koleksi luar negeri, cek perjalanan, pembukaan dan pembayaran *letter of credit*, dan transaksi lainnya. Persyaratan untuk menjadi bank devisa ditentukan oleh Bank Indonesia dan bank non devisa atau bank bukan valuta asing adalah bank yang belum memperoleh lisensi bank valuta asing, sehingga tidak dapat dilakukan seperti bank valuta asing. Oleh karena itu, bank valuta asing adalah kebalikan dari bank valuta asing, yang melakukan transaksi di dalam batas negara.

D. Menurut cara menentukan harga

Dalam menentukan harga, bank memiliki dua cara yaitu bank menentukan bunga sebagai harga berdasarkan prinsip tradisional, termasuk harga giro, tabungan, dan deposito. *Spread* adalah dasar untuk menentukan harga suku bunga. *Negative spread* adalah bahwa tingkat bunga deposito lebih tinggi

dari tingkat bunga pinjaman dan bank berbasis syariah adalah aturan perjanjian antara bank dan pihak lain berdasarkan hukum Islam, yang tujuannya adalah untuk menghemat uang atau untuk membiayai bisnis atau bisnis perbankan lainnya.

### **2.1.5 Kegiatan-Kegiatan Bank**

Sebagai lembaga keuangan yang berorientasi bisnis, bank juga melakukan berbagai kegiatan. Kegiatan bank sehari-hari tidak akan terlepas dari bidang keuangan. Kegiatan perbankan yang paling pokok adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam macam-macam bentuk simpanan kemudian menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pinjaman.

Dari kegiatan tersebut bank akan memperoleh pendapatan dan keuntungan. Disamping itu kegiatan bank lainnya dalam rangka mendukung kegiatan perbankan yang paling pokok adalah memberikan jasa-jasa lainnya kepada masyarakat. Kegiatan ini bertujuan untuk memperlancar kegiatan pokok perbankan. Dalam praktiknya, kegiatan bank dibedakan sesuai dengan jenis banknya. Setiap jenis bank memiliki ciri-ciri dan tugas tersendiri dalam melakukan kegiatannya.

Kegiatan perbankan menurut (Kasmir, 2011) dalam bukunya “Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya” kegiatan bank dibedakan sebagai berikut :

#### 1) Kegiatan bank umum

Aktivitas dalam bank komersial atau bank umum yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan tabungan, giro, serta deposito, menyalurkan dana ke masyarakat dalam bentuk kredit investasi, kredit

modal kerja serta kredit perdagangan, memberikan jasa-jasa bank lainnya dalam bentuk transfer, inkaso, kliring, *Safe Deposit Box*, *Bank card*, *Bank note*, Bank Garansi, Referensi Bank, *Bank Draft*, *Letter of credit*, *Travellers Cheque*, serta Jual beli surat berharga, menerima setoran-setoran seperti pembayaran pajak, telepon, air, listrik serta uang kuliah dan melayani pembayaran-pembayaran seperti pembayaran gaji/pensiunan/honorarium, deviden, kupon serta bonus atau hadiah.

2) Kegiatan BPR (Bank Perkreditan Rakyat)

Dibandingkan dengan kegiatan bank komersial, kegiatan yang dijalankan oleh bank perkreditan lebih sempit. Kegiatan bank perkreditan rakyat yaitu menghimpun dana dalam bentuk simpanan tabungan dan giro serta menyalurkan dana dalam bentuk kredit investasi, kredit modal kerja, dan kredit konsumtif.

3) Kegiatan bank asing dan bank campuran

Pada umumnya bank-bank asing dan bank campuran yang bergerak di Indonesia adalah bank umum dan tugasnya sama dengan bank umum lainnya, namun bank asing dan bank campuran dikhususkan dalam bidang-bidang tertentu dan ada larangan-larangan tertentu pula. Berikut kegiatan bank asing dan bank campuran yaitu antara lain :

- a. Dalam mencari dana, bank asing dan bank campuran dilarang mencari dana dengan bentuk simpanan tabungan
- b. Penyaluran dana dalam bentuk kredit diperuntukan dalam bidang-bidang tertentu seperti :
  - a) Perdagangan internasional

- b) Bidang industri dan produksi
- c) Kredit yang tidak dapat dipenuhi oleh bank swasta nasional
- c. Pelayanan jasa perbankan bank asing dan bank campuran sama saja seperti bank umum yang ada di Indonesia seperti *transfer*, kliring, inkaso, *intercity cliring*, *letter of credit*, bank garansi, jual beli valuta asing, *bank draft*, dan *traveller cheque*.

#### 2.1.6 Sumber-Sumber Dana Bank

Sumber dana bank adalah bisnis di mana bank memperoleh dana untuk meningkatkan kegiatan operasi mereka. Sumber dana bank adalah dana yang dimiliki oleh bank, semua dari dana bank sendiri, dana pinjaman dan dana pihak ketiga. Jenis-jenis sumber pendanaan bank adalah sebagai berikut :

##### 1) Dana pribadi

###### a. Modal diserahkan

Modal diserahkan adalah sejumlah dana yang disetor secara efektif oleh para pemegang saham pada awal bank itu didirikan.

###### b. Dana cadangan

Dana cadangan adalah dana yang diperoleh dari sebagian laba bank yang disisihkan dalam bentuk cadangan modal dan cadangan lainnya yang akan dipergunakan untuk menutup timbulnya risiko dikemudian hari.

###### c. Laba yang ditahan

Laba yang ditahan adalah sebagian laba yang menjadi milik pemegang saham akan tetapi oleh Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) diputuskan untuk tidak dibagi dan dimasukkan kembali dalam modal bank.



## 2) Dana Pinjaman

### a. Pinjaman antar bank

Pinjaman antar bank adalah pinjaman yang dibuat ketika bank sangat membutuhkan dana (misalnya, untuk membayar kewajiban likuidasi atau untuk memenuhi persyaratan cadangan minimum Bank Indonesia).

### b. Pinjaman dari bank luar negeri

Pinjaman dari bank luar negeri adalah pinjaman yang memiliki jangka waktu menengah sampai dengan panjang dan harus melalui persetujuan Bank Indonesia yang bertindak sebagai pengawas pinjaman luar negeri.

### c. Pinjaman dari Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB)

Pinjaman dari Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) adalah pinjaman yang lebih banyak berbentuk surat lembaga yang dapat diperjualbelikan sebelum jatuh tempo.

### d. Pinjaman dari bank sentral

Pinjaman dari bank sentral adalah pinjaman yang diperoleh apabila bank yang bersangkutan ditunjuk oleh Bank Indonesia untuk menyalurkan pinjaman ke sektor-sektor usaha yang mendapat prioritas dari pemerintah untuk dikembangkan.

## 3) Dana pihak ketiga

### a. Simpanan tabungan

Simpanan tabungan adalah simpanan pada bank yang penarikannya dilakukan menggunakan buku tabungan, slip penarikan, kwintansi, atau Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) lengkap dengan nomor pribadi (PIN).

b. Simpanan giro

Simpanan giro adalah simpanan dana pihak ketiga, baik dalam mata uang rupiah maupun valuta asing (valas), yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek atau bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, yang sesuai ketentuan dan syarat-syarat yang ditentukan oleh bank.

c. Simpanan deposito

Simpanan deposito adalah simpanan dari pihak ketiga kepada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara deposan dan bank dengan syarat-syarat yang telah ditentukan.

## 2.2 Customer Service

### 2.2.1 Pengertian Customer Service

(Waworuntu, 1997) dalam bukunya yang berjudul *Dasar-Dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank* menyebutkan istilah *Customer Service* yang diterjemahkan dalam bahasa Indonesia mengandung arti melayani nasabah, dimana untuk bidang bisnis secara umum diartikan sebagai pelayanan pelanggan.

Sedangkan (Kasmir, 2008) dalam bukunya *Etika Customer Service*, memberikan pemahaman *Customer Service* biasanya mengacu pada kegiatan apa pun yang dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan melalui layanan, dan dirancang untuk memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, memahami *Customer Service* adalah unit kerja yang melayani pelanggan atau pelanggan

potensial. Layanan yang diberikan didasarkan pada informasi dan layanan, yang tujuannya adalah untuk memberikan kepuasan pelanggan dan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

*Customer Service* adalah bagian dari departemen organisasi di kantor depan, yang merupakan sumber informasi dan perantara bagi bank dan pelanggan yang ingin mendapatkan layanan dan produk perbankan. Sesuai fungsinya, departemen *Customer Service* diharapkan menyediakan layanan satu atap, yang berarti bahwa pelanggan hanya perlu menghubungi departemen *Customer Service* untuk berurusan dengan bank. Selain itu, departemen *Customer Service* akan menjelaskan atau menangani kebutuhan pelanggan ini dengan menghubungi departemen terkait, yang akan meningkatkan kepuasan pelanggan, karena mereka percaya bahwa kepentingan mereka bertanggung jawab dengan banyak orang untuk memenuhi kebutuhan mereka. Sebagai pusat dan titik kontak antara bank dan pelanggan, departemen layanan pelanggan harus sepenuhnya memahami berbagai layanan dan produk perbankan, dan memiliki peluang yang baik untuk berurusan dengan pelanggan yang cukup besar untuk secara efektif menyediakan cross-selling produk perbankan lainnya. Karier *Customer Service* diklasifikasikan menjadi karier utama lantaran terdapat awal komunikasi bagi pelanggan dan bank atau konsumen bank untuk membuka tabungan serta mendapatkan penjelasan tentang produk serta jasa bank lainnya.

### **2.2.2 Fungsi Customer Service**

Sebelum melakukan tugas-tugasnya di bank, *Customer Service* harus mengetahui fungsi, tanggung jawab dan tugas yang diberikan atau dipercayakan

kepadanya. pengetahuan tentang fungsi, tugas dan tanggung jawab sangat penting untuk memberikan jaminan kepada nasabah bahwa nasabah ditangani oleh pihak yang kompeten dan dapat dipercaya, sehingga nasabah memperoleh layanan terbaik (pelayanan prima).

*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 berdasarkan fungsi tersebut diatas fungsi seseorang servis dapat dijabarkan lebih lanjut dalam kesehariannya sebagai karyawan bank, yang mana fungsi-fungsi tersebut adalah sebagai berikut:

1) *Front Line Officer*

Keberadaan *Customer Service* berada di bagian depan suatu bank, maka *Customer Service* menjadi cerminan penilaian yang baik atau buruknya pelayanan suatu bank. pelayanan yang dilakukan oleh *Customer Service* dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu bank.

2) *Liasson Officer*

*Customer Service* adalah suatu aparat yang menjadi perantara antara bank dengan nasabah titik orang pertama yang dihubungi oleh nasabah sewaktu datang ke bank adalah petugas *Customer Service* baik untuk meminta informasi maupun untuk melaksanakan transaksi.

3) Pusat informasi

*Customer Service* adalah satu-satunya personil yang dengan mudah dihubungi oleh nasabah pada kesempatan pertama, maka petugas *Customer Service* menjadi pusat dan narasumber informasi mengenai produk dan jasa bank. Oleh karenanya dituntut personil yang mempunyai pengetahuan dan wawasan yang cukup baik mengenai industri perbankan.

4) Sales penjual

*Customer Service* dapat berfungsi sebagai penjual produk, dengan menjual berbagai produk yang ada pada bank, seperti berbagai jenis tabungan giro deposito dan kredit serta mengetahui keluhan dan keberatan nasabah.

5) *Servicing*/Pelayanan

Sesuai dengan fungsinya *Customer Service*, atas nama bank penerima dan menyambut baik kedatangan nasabah selanjutnya akan mengerjakan kebutuhan nasabah sampai seluruh transaksinya dapat dirampungkan.

6) *Financial Advisor*/Konsultan

Dalam melayani nasabah tidak jarang pula aparat *Customer Service* dengan bekal pengetahuan dan wawasan yang bijak sehubungan dengan perencanaan pengelolaan keuangan nasabah.

7) *Maintenance Customer*/Pembinaan Nasabah

Permasalahan pembinaan nasabah baru (solisitasi). Seorang petugas *Customer Service* adalah *account assistant* atau pembina bagi setiap *account* atau rekening nasabah non kredit. Hal ini merupakan perpanjangan dan pengembangan fungsi kedua yaitu *liasson officer*.

8) Penanganan Masalah

Unit *Customer Service* apabila dalam operasionalnya, nasabah tidak puas, karena terdapat ketidakcocokan atau kesepakatan, komplain dan lain-lain sebagainya, maka adalah tepat apabila orang pertama yang dihubungi adalah petugas *Customer Service*. Dalam hal ini dituntut tidak saja dapat menangani keluhan akan tetapi juga diharapkan dapat memecahkan masalah dengan baik sebagai *troubleshooter*.

### **2.2.3 Tugas dan Tanggung Jawab *Customer Service***

#### **A. Tugas *Customer Service***

Selain memiliki fungsi, seorang *Customer Service* yang berada di garis depan bank atau *front office* juga memiliki tugas. Tugas ini pada hakekatnya adalah penerapan dari fungsi-fungsi yang telah disebutkan di atas dan tugas ini nantinya yang dapat dijumpai oleh nasabah dalam kegiatan sehari-hari seorang petugas *Customer Service*.

Berikut ini menjelaskan detail rincian tugas yang dilakukan oleh seorang *Customer Service*, antara lain :

1. Pembukaan, Pemeliharaan, dan Penutupan Rekening.
  - a. Menerima permohonan pembukaan atau pengkinian data nasabah atau penutupan rekening serta pemberian atau pencabutan fasilitas.
  - b. Memeriksa kelengkapan dan kebenaran pengisian formulir.
  - c. Administrasikan data *customer* dan pembukaan rekening.
  - d. Menyerahkan bukti kepemilikan 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
    - a. Memberikan penjelasan atau informasi kepada nasabah mengenai produk dan jasa bank, cara pengisian formulir-formulir transaksi bank, dan kurs transaksi, tingkat suku bunga yang berlaku hari ini, serta biaya administrasi.
    - b. *Cross-selling* produk dan jasa bank.
  3. Pelayanan Keluhan

Menerima keluhan nasabah, mencatat atau mengadministrasikan, meneruskan, dan memonitor ke unit kerja terkait, serta menginformasikan penyelesaian keluhan ke nasabah
  4. Pelayanan Administrasi
    - a. Mengarahkan nasabah ke tempat yang sesuai dengan tujuannya.
    - b. Melayani nasabah untuk pertanyaan saldo dan mutasi rekening, pengambilan rekening koran, nota kredit nota debit, buku cek atau bilyet giro, SP deposito, counter check warkat tolakan kliring, surat keterangan penolakan, dan tolakan inkaso.
    - c. Melakukan pencetakan buku tabungan titik
    - d. Memproses permohonan dan pencabutan status blokir stop bayar, dan buku hilang.
  5. Pekerjaan Administratif
    - a. Menyiapkan dan mengelola buku tabungan.

- b. Memonitor persediaan brosur dan slip transaksi.
  - c. Menyimpan kartu yang terkait dengan rekening yang telah dicetak untuk diserahkan kepada nasabah.
6. Pelayanan solusi
- a. Menggali kebutuhan nasabah atau calon nasabah.
  - b. Memberikan informasi tentang solusi atau layanan kebutuhan nasabah atau calon nasabah melalui pemberian informasi yang jelas dan tepat sesuai kebutuhan nasabah dan pemberian solusi produk dan layanan bank yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.
  - c. Meneruskan kebutuhan kredit atau investasi kepada unit terkait dengan memastikan proses layanan nasabah berjalan dengan baik.
  - d. Memproses layanan bisnis non kredit, baik secara langsung maupun melalui unit lainnya.
  - e. Memproses permintaan produk atau layanan sesuai dengan kebutuhan nasabah, sesuai dengan *service level* yang ada atau janji kepada nasabah.
  - f. Meneruskan dan memastikan proses permintaan produk atau layanan nasabah ke unit terkait sesuai dengan *service level* yang ada atau janji kepada nasabah.
  - g. Melayani permintaan atau keluhan nasabah dan aktif menginformasikan nasabah atau unit lain mengenai uPerumdaate status atau solusi.
  - h. Mencarikan alternatif solusi atau melakukan eskalasi atas masalah yang belum bisa diselesaikan serta memastikan bahwa masalah tersebut ditindaklanjuti sampai tuntas.



- i. Membuat referensi dan konfirmasi saldo berdasarkan permohonan dari nasabah.

#### B. Tanggung Jawab *Customer Service*

Dalam menjalankan tugasnya seorang petugas *Customer Service* bertanggung jawab secara penuh untuk melayani nasabah sehingga nasabah merasakan kepuasannya terhadap hasil kerja petugas tersebut, di samping merasa nyaman dalam berhubungan dengan pihak bank. Berikut ini secara rinci 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*, kunci *cash box* dan laci.
6. Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan, berkaitan dengan kelancaran jalannya operasional cabang.
7. Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan

#### 2.2.4 Wewenang *Customer Service*

Sehubungan dengan tugas dan fungsi dari *Customer Service*, maka seorang *Customer Service* memiliki wewenang. Wewenang inilah yang merupakan wujud konkret tugas secara lebih khusus terhadap pekerjaan yang diembannya yaitu menyelesaikan setiap pekerjaan dan tugas sampai tuntas dengan baik (tidak ada

yang tergantung atau pending, tidak ada masalah yang timbul dari pekerjaannya, kecuali memang hal itu terjadi di luar jangkauannya).

Adapun wewenang petugas *Customer Service* adalah sebagai berikut

1. Menyaksikan nasabah mengisi dan menandatangani formulir, aplikasi, perjanjian-perjanjian (contoh: *standing instruction*, surat kuasa *autodebet*, 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 berwenang.

Sehubungan dengan wewenang *Customer Service* yaitu perihal penolakan permintaan pembukaan rekening bilamana tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh bank, maka dalam hal ini telah dikeluarkan peraturan dari Bank Indonesia, yaitu peraturan Bank Indonesia No. 3/10/PBI/2001 tanggal 18 Juni 2001 tentang penerapan prinsip mengenal nasabah (*know your customer principles*). Dimana peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dimaksudkan untuk memperkecil risiko yang dihadapi bank terutama dari sisi keuangan bank yaitu sisi aktiva maupun pasiva.

### 2.2.5 Standar Sikap Dan Penampilan *Customer Service*

Standar penampilan dibutuhkan untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah kepada bank sehingga nasabah dapat terlayani dengan baik dan membuat nasabah puas. Standar penampilan *Customer Service* meliputi standar dalam berpakaian dan penampilan fisik. Dalam pelayanan prima atau *service excellent* diperlukan suatu standar penampilan bagi petugas bank maupun bank itu sendiri titik standar penampilan petugas diperlukan guna membangun keyakinan bagi nasabah dan image positif bagi perusahaan titik berikut ini adalah penampilan petugas *Customer Service* yang biasanya diatur dalam standar bagi masing-masing bank.

#### 1. Penampilan Diri

Seorang petugas *Customer Service* harus mengenakan pakaian yang sepadan dengan kombinasi yang menarik penampilan *Customer Service* harus mengenakan pakaian yang rapi, bersih, terlihat menarik dan terkesan pakaian yang dikenakan benar-benar dapat memikat hati konsumen atau nasabah titik pelaksanaan standar penampilan ini berkaitan dengan erat faktor-faktor atau kegiatan-kegiatan, diantaranya:

- a. Memelihara personal *hygiene*, lingkungan, dan perusahaan;
- b. Memelihara presentasi atau penampilan pribadi titik, mengidentifikasi sikap tubuh; dan
- c. Intonasi suara yang baik.

Contoh penampilan diri seorang *Customer Service* yang biasanya diatur secara internal bank dapat dilihat sebagai berikut:

- 1) Pria

- a. Menggunakan seragam sesuai ketentuan bang (antara lain: kemeja lengan panjang menggunakan dasi, *name tag*, bukan celana jeans, tidak kumal, tidak kusut dan tidak ada noda).
  - b. Rambut pendek, tidak melebihi kerah baju dan tersisir rapi serta jika menggunakan cat rambut dengan warna hitam.
  - c. Jika kumis dicukur rapi dan tidak boleh berjambang.
  - d. Menggunakan sepatu formal berwarna hitam model pantofel.
  - e. Tidak tercium bau badan dan mulut.
  - f. Kuku terpelihara, pendek dan bersih.
  - g. Asesoris berupa centang dan maksimal 1 cincin.
- 2) Wanita
- a. Menggunakan seragam sesuai ketentuan bang (antara lain: *blouse* dan *blazer* serta *name tag*).
  - b. Rambut kering, tersisir rapi atau digulung atau dicepol dan jika dicat dengan warna hitam.
  - c. Rias wajah menggunakan bedak dan lipstik dengan warna tidak mencolok. Jika menggunakan jilbab, tanpa motif atau polos sesuai dengan warna *blouse*.
  - d. Menggunakan sepatu formal berwarna hitam model pantofel dengan hak minimal 3 cm dan maksimal 7 cm.
  - e. Tidak tercium bau badan dan mulut.
  - f. Kuku terpelihara, pendek dan bersih. Jika memakai kuteks dengan warna *soft*.

g. Tidak boleh memakai lebih satu aksesoris dalam satu. Dan maksimal 7. (Telinga dua titik, leher atau dada satu; jari tangan dua titik untuk jari kanan dan jari kiri pergelangan tangan 2; untuk kanan dan untuk kiri yang salah satunya jam tangan).

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

Seorang nasabah akan merasa nyaman dan terpuaskan apabila dilayani dengan sikap bersahabat akrab sama dengan penuh percaya diri oleh karena itu seorang petugas *Customer Service* harus optimis serta tidak ragu-ragu dalam bertindak, yakin, serta memiliki kepercayaan diri yang tinggi sehingga mampu memberikan layanan yang optimal. Seorang petugas *Customer Service* juga harus dapat bersikap akrab, seolah-olah sudah mengenal secara pribadi nasabah yang dilayaninya. Dalam melayani nasabah petugas *Customer Service* haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta alami dan tidak dibuat-buat.

3. Menyapa dengan lembut, dan berusaha menyebut nama jika kenal.

Seorang yang disapa dengan menggunakan nama akan merasa tersanjung dan 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 dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap menghormati nasabah

atau konsumen serta tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan konsumennya. Memberikan pandangan mata selalu kepada nasabah pada saat berbicara pembantu memberikan sikap yang nyaman dan sekaligus memberikan penghargaan kepada nasabah.

5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Dalam berkomunikasi dengan nasabah, seorang petugas *Customer Service* dituntut untuk menggunakan bahasa yang baik dan benar. Suara yang digunakan harus jelas dan dalam arti mudah dipahami serta tidak menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami dan dimengerti oleh nasabah.

6. Bergairah dalam melayani nasabah

Nasabah akan merasa senang apabila dilayani oleh seorang *Customer Service* yang dapat memberikan pelayanan yang prima dengan menunjukkan kemampuannya dalam melayani, dan pelayanan tersebut dilakukan dengan penuh antusias, bergairah dan penuh semangat, seolah-olah mereka sangat tertarik dengan keinginan dan harapan nasabah

7. Hindari menyela atau memotong pembicaraan

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

8. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan

Setiap pelayanan yang diberikan oleh seorang *Customer Service* haruslah mampu meyakinkan nasabah melalui penyampaian argumen argumen yang logis dan masuk akal. Petugas *Customer Service* juga harus mampu memberikan rasa puas bagi nasabah atas pelayanan yang telah diberikan.

9. Meminta bantuan dan informasi kepada pihak lain apabila ada permasalahan yang tidak dapat ditangani sendiri

Apabila ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup untuk dijawab atau diselesaikan oleh petugas *Customer Service*, maka petugas *Customer Service* harus berani untuk meminta bantuan petugas atau unit kerja lain yang mampu dan memberi dan memiliki wewenang untuk memperoleh jawaban atau penyelesaian permasalahan tersebut. Hal ini berkaitan dengan aturan di mana seorang petugas *Customer Service* tidak diperkenankan menangani hal-hal yang bukan wewenang atau pekerjaannya, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi atau jawaban atau penyelesaian.

10. Meminta nasabah untuk menunggu waktu pelayanan apabila belum dapat dilayani
11. Apabila pada saat tertentu petugas *Customer Service* sibuk dan tidak dapat melayani nasabah, maka beritahukanlah kepada nasabah tersebut kapan akan dilayani dengan penuh simpatik.

## **2.3 Audit**

### **2.3.1 Pengertian Audit**

Adapun pengertian audit menurut para ahli yaitu sebagai berikut :

1. Menurut (Arens, Alvin A., Elder, dan Beasley, 2008), Audit adalah pengumpulan dan evaluasi bukti informasi yang relevan untuk menentukan dan melaporkan tingkat informasi yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.
2. Berdasarkan (Agoes, 2012) dalam bukunya yang berjudul "Auditing", "Audit ialah pemeriksaan yang ketat dan sistematis atas laporan keuangan, catatan akuntansi dan bukti pendukung yang disiapkan oleh personel manajemen sistem oleh pihak independen untuk memungkinkan memberikan saran tentang rasionalitas laporan keuangan."
3. Berdasarkan (Mulyadi, 2014) Audit ialah "proses sistematis untuk secara obyektif memperoleh dan mengevaluasi bukti tentang pernyataan kegiatan dan peristiwa ekonomi, dengan tujuan menentukan tingkat kesesuaian antara pernyataan dan standar yang ditetapkan dan memberikan hasil untuk penggunaan yang dimaksudkan."

Dari beberapa pengertian berdasarkan para ahli, dapat disimpulkan audit ialah pemeriksaan yang dijalankan secara terjadwal dan teratur untuk mengevaluasi kinerja atau laporan keuangan berdasarkan bukti-bukti yang diperoleh agar dapat menetapkan tingkat kesesuaian antara pernyataan dengan kriteria yang ada.

### **2.3.2 Tujuan Audit**

Baik di perusahaan bank dan non-bank, pengendalian internal diperlukan untuk memastikan bahwa tujuan yang direncanakan tercapai. Berdasarkan definisi audit, dapat dilihat tujuan keseluruhan audit adalah untuk menentukan keakuratan dan kebenaran informasi mengenai keuangan dan untuk menentukan apakah Bank



Indonesia (jika itu adalah bank dan perusahaan keamanan aset) sesuai dengan kebijakan, prosedur, undang-undang dan rencana yang direncanakan. Peraturan Tujuan audit bukan hanya untuk menemukan penyimpangan, tetapi tujuan audit adalah aktivitas yang berkelanjutan, bahkan jika tidak ada pelanggaran di bank.

### 2.3.3 Jenis-Jenis Audit

Terdapat beberapa jenis audit yang dijalankan oleh para auditor sesuai dengan tujuan pemeriksaan. (Mulyadi, 2014) menjelaskan dalam bukunya bahwa terdapat tiga golongan audit sebagai berikut :

1. Audit Laporan Keuangan atau *Financial Statement Audit*

Audit laporan keuangan mengacu pada audit auditor independen atas laporan keuangan yang disampaikan oleh kliennya untuk menyatakan pendapatnya tentang kewajaran laporan keuangan dalam audit laporan keuangan. Audit independen menilai rasionalitas laporan keuangan berdasarkan rasionalitas.

2. Audit Kepatuhan atau *Compliance Audit*

Audit kepatuhan adalah audit yang bertujuan sebagai penentuan terhadap konten audit memenuhi persyaratan atau ketentuan yang ditetapkan. Biasanya hasil audit dilaporkan kepada otoritas berkompeten yang mengembangkan standar. Audit kepatuhan biasanya dilakukan di pemerintah.

3. Audit Operasional atau *Operational Audit*

Audit operasional adalah tinjauan sistematis kegiatan operasional atau bagiannya terhadap hal tertentu. Bagian yang membutuhkan tinjauan operasional adalah bagian manajemen atau pihak ketiga. Hasil pelaksanaan akan diberikan pada pihak yang mengajukan pemeriksaan.

### 2.3.4 Bentuk-Bentuk Pemeriksaan

Terdapat dua bentuk pemeriksaan dalam kegiatan audit yaitu pemeriksaan reguler dimana pemeriksaan ini dijalankan secara terjadwal dan sesuai dengan program kerja pemeriksaan dan pemeriksaan insidental dimana pemeriksaan memiliki sifat yang khusus dan dijalankan seadanya kasus atau gejala penyimpangan.

### 2.3.5 Teknik-Teknik Pemeriksaan

1. Memeriksa atau *Examine*

Teknik pemeriksaan yang dari sistem dan prosedur, atau dari perspektif material dan finansial, uji tingkat keaslian dan keadilan transaksi atau objek yang dapat diperiksa.

2. Membandingkan atau *Compare*

Teknik pemeriksaan dengan melihat perbedaan serta kesamaan dari dua atau lebih data.

3. Memeriksa dokumen dasar atau *Vouching*

Teknik pemeriksaan dengan diperiksanya data pokok untuk mengetahui validitas kegiatan operasional sehingga dapat digunakan untuk bukti pendukung.

4. Menganalisa atau *Analyze*

Teknik pemeriksaan dengan mengevaluasi tingkat keaslian dan kewajaran transaksi, termasuk kebenaran dalam menghitung, kebenaran acara, dan sesuatu yang lainnya.

5. Mengecek atau *Checking*

Teknik pemeriksaan dengan melakukan tinjau transaksi berdasarkan kebijakan dan alur peninjauan yang telah ditentukan.

6. Menginspeksi atau *Inspect*

Teknik pemeriksaan dengan mengecek kemudian merujuk ke inspeksi kritis secara langsung untuk membuktikan keaslian informasi yang dilaporkan dalam keadaan aktual.

7. Mengajukan Pertanyaan atau *Inquire*

Teknik pemeriksaan dengan melakukan proses memperoleh informasi dengan langsung bertanya kepada pejabat. Digunakan sebagai bukti atau bukti pendukung sebagai jawaban untuk pertanyaan ini.

8. Merekonsiliasi atau *Reconcile*

Teknik pemeriksaan dengan melakukan penocokkan sumber data terpisah pada hal yang sama. Jika ada perbedaan, Anda harus memperhitungkan perbedaan tersebut.

9. Mengkonfirmasi atau *Confirm*

Teknik pemeriksaan dengan melakukan pengiriman data ke bagian lainnya, untuk mengkonfirmasi data yang dikirim itu dapat diketahui kebenarannya, atau dapat melakukan konfirmasi langsung.

10. Melakukan perhitungan atau *Calculate*

Pemeriksaan yang melakukan kegiatan mengkali, membagi, menambah, dan mengurangi secara bersama audit lainnya.

11. *Footing* dan *Crossfooting*

Teknik pemeriksaan dengan melakukan kegiatan menambah atau mengurangi ke bawah atau ke samping laporan untuk diperiksa akan kebenarannya.

12. Menelusuri atau *Trace and Retrace*

Teknik pemeriksaan dengan melakukan penelusuran kembali transaksi dari mula sampai tahap akhir ataupun sebaliknya.

13. Memverifikasi atau *Verify*

Teknik pemeriksaan dengan mengecek transaksi yang ada bukti dan realisasi untuk diperiksa akan kebenarannya.

14. *Opname*

Teknik pemeriksaan dengan melakukan hitungan fisik dan melakukan pencocokan dengan bukti pendukung untuk mengetahui akan kebenarannya.

15. Observasi

Teknik pemeriksaan dengan penganalisaan suatu dana atau peristiwa yang berkaitan dengan pemeriksaan.

16. Investigasi

Teknik pemeriksaan dengan investigasi kepada pihak yang berkaitan dengan pemeriksaan secara tersembunyi maupun terang-terangan.

17. Membaca Dokumen

Teknik pemeriksaan dengan memeriksa suatu hal yang berhubungan dengan pemeriksaan seperti AD-ART, dan sebagainya baik secara langsung maupun tidak.