

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Bank

Masyarakat modern saat ini seperti tak bisa terlepas dari peran pentingnya perbankan. Mulai dari menyimpan, meminjam, hingga melakukan transaksi-transaksi keuangan, semuanya menggunakan jasa bank sebagai perantara.

Sesuai dengan pasal 1 ayat 2 UU RI No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, menyebutkan bahwa Bank adalah sebuah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lain dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup banyak orang. Fungsi bank adalah meupakan lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perusahaan, lembaga pemerintah, swasta maupun perorangan dalam menghimpun dana lalu menyalurkannya dalam bentuk perkreditan jasa lainnya.

2.2 Jenis Bank dilihat dari Fungsinya

Berdasarkan Undang-undang Perbankan No. 10 Tahun 1998, jenis bank berdasarkan fungsinya ada tiga yaitu :

- 1) Bank Sentral

Yaitu badan keuangan milik negara yang diberikan tanggung jawab oleh negara untuk mengatur dan mengawasi kegiatan-kegiatan lembaga-lembaga keuangan dan menjamin agar kegiatan badan-badan keuangan tersebut akan menciptakan tingkat kegiatan ekonomi yang stabil.

2) Bank Umum

Yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usaha perbankan secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah islam yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sifat umum disini adalah memberikan jasa perbankan yang ada dan beroperasi hampir di seluruh wilayah Indonesia. Bank umum kemudian dikenal dengan sebutan bank komersial (*commercial bank*).

3) Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Yaitu bank yang melaksanakan kegiatan perbankan secara konvensional maupun prinsip syariah Islam dimana dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Kegiatan BPR lebih sempit daripada bank umum, yang mana BPR hanya melayani penghimpunan dana dan penyaluran dana saja. Bahkan dalam menghimpun dana, BPR dilarang menerima simpanan Giro. Dalam wilayah operasi pun, BPR juga dibatasi operasinya pada wilayah tertentu. Larangan lain yaitu tidak ikut kliring dan transaksi valuta asing.

2.3 Jenis Bank dilihat dari Kepemilikan

Jenis bank dilihat dari segi kepemilikan secara garis besar dibagi menjadi tiga yaitu :

1) Bank Milik Pemerintah

Bank Milik Pemerintah adalah bank dimana akta pendirian maupun modalnya dimiliki oleh pemerintah, sehingga seluruh keuntungan bank dimiliki oleh pemerintah pula. Contohnya Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Mandiri. Selain itu ada juga bank milik pemerintah daerah yang terdapat di daerah tingkat I dan Tingkat II masing-masing provinsi. Contoh Bank Jatim, Bank DKI dan lainnya.

2) Bank Milik Swasta Nasional

Bank swasta nasional adalah bank yang sebagian besar atau seluruh modalnya dimiliki oleh swasta serta akta pendiriannya pun didirikan oleh swasta, begitu pula pembagian keuntungannya juga diperuntukkan untuk swasta pula. Contoh Bank Muamalat, Bank Danamon, Bank Central Asia dan lain-lain.

3) Bank Milik Asing

Bank jenis ini merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta asing maupun milik pemerintah asing. Kepemilikannya dimiliki oleh pihak luar negeri. Contohnya ABN AMRO Bank, City Bank, dan lain-lain

2.4 Pengertian Nasabah dan Pelayanan

Nasabah adalah seseorang yang menjadi tanggungan atau menjadi pelanggan bank. Dalam hal ini nasabah juga dikatakan sebagai orang yang menggunakan pelayanan yang disediakan oleh bank. Nasabah adalah seorang atau badan usaha maupun lembaga yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman. Selain itu, nasabah juga melakukan transaksi lainnya, baik transaksi online maupun *offline*.

Kata pelayanan, secara etimologis dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mengandung arti “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

2.5 Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah layanan yang bermutu tinggi, layanan yang prima. *Service Excellent* menggambarkan etos/budaya kerja suatu perusahaan /bank/organisasi dan karyawannya. Apapun pelayanan kepada masyarakat tentunya telah ada suatu ketetapan tata laksananya, prosedur dan kewenangan sehingga penerima pelayanan puas apa yang telah diterimanya. Untuk memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan cermat, maka suatu bank perlu memahami dan melaksanakan budaya pelayanan prima, yaitu suatu sistem pelayanan yang bertujuan untuk menyenangkan dan memuaskan nasabah.

Pelayanan prima harus dilakukan sesuai dengan tuntutan dari pihak nasabah, karena pelayanan menjadi titik tolak kepuasan nasabah, yaitu :

1. Kecepatan

Adalah kemampuan untuk membantu nasabah dan memberikan layanan yang cepat. Pelanggan atau nasabah sangat menginginkan pelayanan yang serba cepat dan tidak memakan waktu yang lama. Strategi tindakan yang dapat diambil contohnya : Menampilkan sikap positif, mengambil langkah segera untuk membantu nasabah dan memenuhi kebutuhan mereka.

2. Keramahan

Untuk menciptakan kerjasama yang baik, keramahan merupakan kunci keberhasilan suatu pelayanan.

3. Ketepatan

Pelayanan yang cepat disertai dengan ketepatan sesuai dengan keinginan nasabah.

4. Kenyamanan

Suasana yang nyaman sangat mempengaruhi dalam membangun kinerja karyawan serta untuk menciptakan nasabah yang loyal.

2.6 Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut *Philip Kotler (2008:64)* kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa orang yang diterima dengan apa yang diharapkan. *Engle* menyatakan kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan. Sedangkan

ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan (M.Nur Rianto Al Arif, 2010:77).

Pemahaman mengenai ketidakpuasan dapat lebih dominan dibandingkan dengan kepuasan pelanggan. Dalam hal ketidakpuasan, riset banyak diarahkan pada aspek disonasi dan perilaku komplain. Disonasi berkaitan dengan keragu-raguan atas pilihan dan keputusan pembelian yang telah dilakukan. Ada 6 konsep umum yang dipakai untuk mengukur kepuasan terhadap pelanggan, yaitu :

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan

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

2. Dimensi kepuasan pelanggan

Prosesnya melalui empat langkah, pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik seperti kecepatan layanan atau keramahan staf pelayanan terhadap pelanggan. Ketiga, meminta pelanggan menilai jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama. Keempat, meminta pelanggan menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka ada dikelompok penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

3. Konfirmasi harapan

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

4. Minat pembelian ulang

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

5. Kesiediaan untuk merekomendasi

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

6. Ketidakpuasan pelanggan

Dapat dikaji misalnya dalam hal komplain, biaya garansi, *word of mouth* yang negatif, serta *defections*.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang dapat membuat nasabah meninggalkan bank, baik untuk sementara waktu atau selamanya. Beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sehingga nasabah dapat meninggalkan bank dan lari kepada bank pesaing, adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan yang tidak memuaskan

Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh seorang *customer service*. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik (diabaikan), merasa disepelekan atau tidak diperhatikan, atau kadang nasabah merasa tersinggung.

2. Produk yang tidak baik

Kelengkapan produk perbankan yang ditawarkan kurang sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia. Produk perbankan yang ditawarkan oleh bank yang bersangkutan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu jika dibandingkan dengan produk perbankan yang ditawarkan oleh bank pesaing.

3. Ingkar janji, tidak tepat waktu

Petugas *customer service* tidak menepati janji seperti waktu pelayanan. Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.

4. Biaya yang relatif mahal

Biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif mahal jika dibandingkan dari bank pesaing. Hal ini juga menyebabkan nasabah meninggalkan bank yang bersangkutan.

Untuk mengatasi hal-hal tersebut diatas maka perlu diketahui cara-cara yang membuat nasabah merasa puas dan betah berurusan dengan bank yang bersangkutan, sebagai berikut :

1. Petugas *costumer service* yang menarik dari segi penampilan dan gaya bicara yang tidak membosankan.
2. Sebagai *costumer service* cepat tanggap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan atau melayani nasabah. Di samping itu, pelayanan yang diberikan harus benar dan tepat waktu.
3. Menyediakan ruang tunggu yang nyaman seperti ruang yang lebar, sejuk, penerangan yang cukup, dekorasi yang indah, suasana tenang, kebersihan selalu terjaga, dan nasabah selalu merasa aman.
4. Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan keinginan.

2.7 Pengertian *Costumer Service*

Secara umum, pengertian *customer service* adalah kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan kepada seseorang untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Artinya setiap *customer service* harus melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi dengan nasabah. *Customer*

Service harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya.

Customer service mempunyai peran yang sangat penting dalam hal pelayanan terhadap nasabah. *Customer service* bank dalam melayani nasabah harus selalu berusaha menarik dengan cara merayu calon nasabahnya agar tertarik pada produk bank yang ditawarkan.

Customer service merupakan bagian terpenting dari bank, dimana semua transaksi yang mengenai produk dan pelayanan terhadap kebutuhan nasabah terkait informasi yang ada di Bank NTT Cabang Ruteng ada pada bagian *customer service*.

