

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Bank

Bank merupakan lembaga keuangan dimana tugasnya menghimpun dana dan menyalurkan kembali ke masyarakat dalam masyarakat. Pengertian bank menurut **Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998** tentang perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Sedangkan pengertian bank menurut **Abdullah (2014)** bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan yang umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan promes atau yang dikenal sebagai *banknote*. Adapun menurut **Sri Langgeng Ratnasari (2012)** bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan yang artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dengan bidang keuangan, sehingga berbicara tentang perbankan tidak lepas dari masalah keuangan.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan tentang pengertian bank adalah lembaga keuangan yang mempunyai wewenang menerima atau menghimpun dana berupa simpanan, menerbitkan promes dan menyalurkan kembali dana dalam bentuk kredit yang berguna untuk membantu kesejateraan masyarakat serta memberikan fasilitas jasa yang dapat dinikmati oleh nasabah bank tersebut.

2.2 Jenis Bank

Dalam dunia perbankan, secara praktiknya bank terdapat dua jenis yang berbeda. Menurut **Sri Langgeng Ratnasari (2012)** Perbedaan tersebut dapat dilihat dari segi operasionalnya. Masing-masing perbedaan tersebut diatur dalam **Undang-Undang Pokok Perbankan Nomor 14 tahun 1967** sebagai berikut:

2.2.1 Segi Fungsinya

a. Bank Umum

Menurut **Sri Langgeng Ratnasari (2012)** dalam Undang-Undang Nomer 10 tahun 1998 adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas

pembayaran. Sifat kegiatan yang diadakan adalah umum, dimana kegiatannya bisa didapatkan pada bank lainnya sesuai dengan wilayah operasional. Bank umum juga biasa disebut dengan Bank Komersil.

b. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Menurut Sri Langgeng Ratnasari (2012) dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Dapat diartikan kegiatan operasional yang dilakukan oleh BPR lebih sedikit di bandingkan dengan Bank Umum. Kegiatan yang dilakukan hanya menghimpun dan menyalurkan dana tanpa memberikan layanan jasa kepada nasabahnya. Dalam kegiatannya BPR hanya bisa beroperasi sesuai jangkauan wilayahnya saja.

2.2.2 Segi Kepemilikan

segi kepemilikan ini dapat dilihat dari siapa yang mempunyai akte pendirian dan penguasa saham bank tersebut.

Berikut adalah jenis bank berdasarkan kepemilikannya:

a. Bank milik Pemerintah

Bank milik Pemerintah dimana bank tersebut mulai dari akte pendirian sampai dengan keuntungan yang diperoleh bank merupakan milik pemerintah. Contoh bank milik Pemerintah antara lain:

- Bank Negara Indonesia 56 (BNI)
- Bank Rakyat Indonesia (BRI)
- Bank Tabungan Negara (BTN)
- Bank Mandiri

Sedangkan Bank milik Pemerintah Daerah terdapat pada masing-masing provinsi antara lain:

- BPB Sumatra Utara
- BPD Sumatra Selatan
- BPD DKI Jakarta
- BPD Jawa Barat
- BPD Jawa Timur
- BPD Kalimantan Timur
- BPD Sulawesi Selatan
- BPD Bali
- BPD Nusa Tenggara Barat

b. Bank milik Swasta Nasional

Bank yang sebagian besar mulai dari akte sampai dengan hasil keuntungan yang diperolehnya adalah milik swasta nasional.

Contoh Bank milik Swasta Nasional antara lain:

- Bank Central Asia
- Bank Danamon
- Bank Bukopin
- Bank Muamalat
- Bank Mega
- Dan Bank Swasta Lainnya.

2.2.3 Segi Status

Menurut Sri Langgeng Ratnasari (2012) dalam praktik bank dilihat dari status dibedakan dalam dua jenis antara lain:

a. Bank Devisa

Bank yang mempunyai status Bank Devisa merupakan bank yang bisa melakukan transaksi sampai ke luar negeri.. Contohnya transaksi ke luar negeri antara lain; *traveller cheque*, pembukaan dan pembayaran *Letter of Credit (L/C)* dan transaksi luar negeri lainnya.

b. Bank non Devisa

Bank non devisa adalah bank yang tidak mempunyai izin atas transaksi seperti Bank Devisa. Bank tersebut hanya bertransaksi di dalam negeri saja.

2.3 Produk Bank

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, bank tidak lepas dari kegiatan menerima uang dari masyarakat. Tidak hanya menerima uang dari masyarakat bank juga menawarkan produk-produk yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Berikut adalah produk yang ditawarkan sesuai dengan kategorinya Menurut Ikatan Bankir (2014) dalam bukunya Mengelola Layanan Kualitas Perbankan

2.3.1 Dana Pihak Ketiga (DPK)

a. Simpanan Giro

Simpanan pada bank yang berupa mata uang rupiah maupun valuta asing serta penarikannya dapat dilakukan setiap saat menggunakan cek atau bilyet giro. Semua warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing serta badan usaha yang sah menurut hukum dapat membuka rekening giro.

b. Simpanan Tabungan

Simpanan pada bank yang penarikannya sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh bank, buku tabungan, kartu

ATM, atau penarikan lainnya. Pembukaan tabungan dapat dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku dan dapat dibuka berdasarkan permintaan perorangan, gabungan dengan kedudukan setara dan badan.

c. Simpanan Deposito

Simpanan pada bank yang penarikannya sesuai dengan jatuh tempo yang sudah ditentukan. Jika penarikannya diluar batas jatuh tempo maka akan dikenakan penalty.

2.3.2 Kredit

a. Kredit Investasi

Diberikan pada pengusaha yang melakukan investasi atau penanaman modal. Kredit ini memiliki jangka waktu relative panjang, yaitu diatas satu tahun

b. Kredit Modal Kerja

Kredit yang diberikan untuk membiayai kegiatan suatu usaha dan bersifat jangka pendek guna untuk memperlancar transaksi perdagangan.

c. Kredit Perdagangan

Kredit yang diberikan untuk para pedagang atau pengecer guna untuk memperlancar, memperluas, atau memperbesar kegiatan perdagangannya

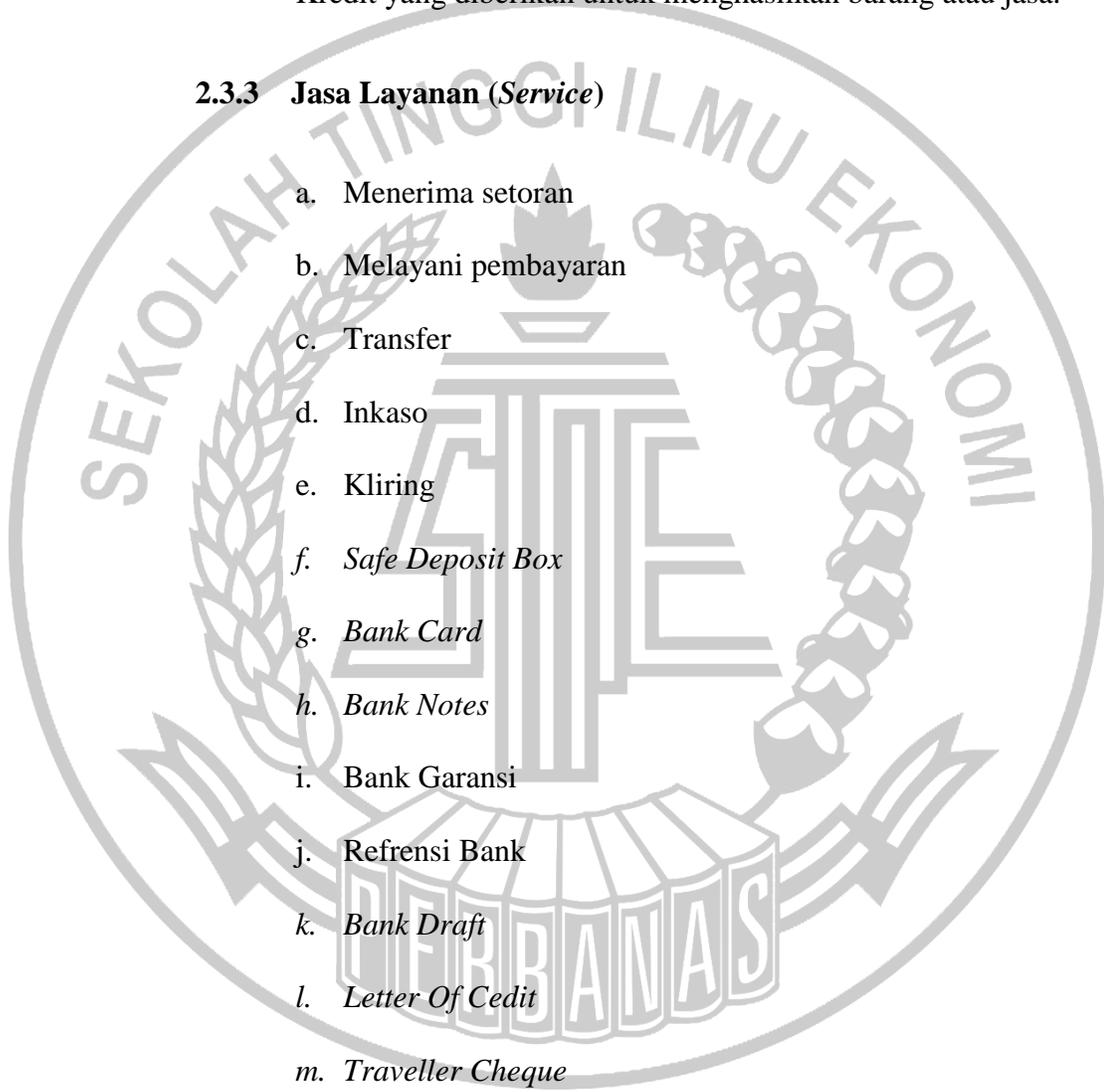
d. Kredit Konsumtif

Kredit yang digunakan untuk konsumsi pribadi

e. Kredit Produktif

Kredit yang diberikan untuk menghasilkan barang atau jasa.

2.3.3 Jasa Layanan (*Service*)

- 
- a. Menerima setoran
 - b. Melayani pembayaran
 - c. Transfer
 - d. Inkaso
 - e. Kliring
 - f. *Safe Deposit Box*
 - g. *Bank Card*
 - h. *Bank Notes*
 - i. Bank Garansi
 - j. Refrensi Bank
 - k. *Bank Draft*
 - l. *Letter Of Cedit*
 - m. *Traveller Cheque*

2.4 Landasan Teori *Customer Service*

2.4.1 Pengertian *Customer Service*

Menurut Ikatan Bank Indonesia (2014) merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa pelayanan maupun produk-produk bank. Sedangkan menurut Novel Dwi (2013) ujung tombak perusahaan dalam melayani nasabah menjual atau menginformasikan sebuah produk yang ditawarkan.

Dalam pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *Customer Service* adalah bagian dari bank yang melayani nasabah untuk mendapatkan informasi seputar produk bank dan memberikan kepuasan kepada nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service*.

2.4.2 Fungsi *Customer Service*

Sebelum melayani nasabah *Customer Service* juga harus mengerti apa fungsi dari *Customer Service* itu sendiri. Fungsi *Customer Service* di uraikan sebagai berikut:

1. **Front Liner Officer**

Customer Service yang berada dibagian paling depan suatu bank merupakan sebuah ujung tombak perusahaan yang

mempunyai penilaian penting bagi nasabah terhadap kinerja yang diberikan. Contoh: menyambut datangnya nasabah.

2. Liasson Officer

Bagian pertama yang didatangi nasabah sebagai perantara antara kedua belah pihak. Contoh: pada saat nasabah datang biasanya oleh satpam diarahkan kepada *Customer Service*

3. Information Center

Bagian dari bank yang mudah dihubungi langsung oleh nasabah karena *Customer Service* yang mempunyai segala informasi produk dan layanan yang diberikan oleh bank.

Contoh: ketika nasabah ingin tau informasi mengenai produk atau layanan, nasabah bisa mencari tau informasi tersebut melalui *Customer Service*

4. Servicing (Pelayanan)

Bagian pertama yang di datangi nasabah harus dapat memberikan pelayanan dengan ramah, sopan santun, bertutur kata yang baik, mempunyai empati terhadap nasabah dan berbicara yang mudah dipahami oleh nasabah. Contoh: ketika saat nasabah mengalami kendala, sebaiknya customer service memberikan pelayanan yang bisa menyelesaikan masalah btersebut.

2.4.3 Wewenang Customer Service

Selain mempunyai fungsi *Customer Service* juga mempunyai wewenang yang merupakan bentuk nyata dari tugas yang dibeikan yaitu menyelesaikan pekerjaan dan tugas sampai selesai dengan baik dalam artian pada saat diberikannya tugas tidak ada yang pending atau terhambat kecuali di luar jangkauan *Customer Service*.

Adapun wewenang *Customer Service* sebagai berikut:

- a. Menyaksikan nasabah saat pengisian formulir, menandatangani formulir, perjanjian dan aplikasi lain.
- b. Menolak permintaan nasabah membukaan rekening bilamana tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Melakukan verifikasi tanda tangan.
- d. Menolak permintaan cek dan bilyet giro bilamana tidak sesuai ketentuan.
- e. Menutup rekening nasabah atas permintaan nasabah atau kesalahan lain yang menyesuaikan prosedur bank.

2.4.4 Tugas dan Tanggung Jawab Customer Service

Selain fungsi dan wewenang yang dimiliki, *Customer Service* juga memiliki tugas. Tugas yang diberikan ini merupakan penerapan dari fungsi yang telah di sebutkan.

Berikut tugas dari customer service menurut **Ikatan Bankir Indonesia**

(2014) antara lain:

- a. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan
 - Pembukaan rekening nasabah
 - Pengkinian data
 - Mengadministrasi data file nasabah.
 - Permintaan membayar bunga deposito
 - Mengaktifkan PIN kartu yang terkait dengan nasabah.
- b. Sumber informasi nasabah.
 - Memperkenalkan produk atau jasa bank yang ada..
 - Menawarkan produk dan jasa pelayanan bank yang sesuai dengan kebutuhan nasabah
- c. Melayani dan mengatasi keluhan nasabah.
 - Menerima keluhan nasabah kemudian meneruskan masalah tersebut ke bagian yang terkait
 - Menyelesaikan masalah nasabah.
- d. Layanan Administrasi
 - Mengarahkan nasabah ke unit yang dibutuhkan.
 - Mencetak buku tabungan.
 - Memproses permohonan dan pencabutan status blokir, stop bayar, buku hilang.
- e. Memberi Solusi

- Mencari tau apa yang dibutuhkan nasabah.
- Memproses layanan bisnis noncredit, secara langsung maupun melalui unit lain.
- Memberikan informasi kepada nasabah atau unit lain mengenai update status/solusi.
- Mencari alternative penyelesaian masalah.

Adapun tanggung jawab yang diberikan kepada customer service menurut **Ikatan Bankir Indonesia Tahun (2014)** antara lain:

- Pengenalan nasabah
- Pelayanan nasabah
- Kerahasiaan ban dan nasabah
- Kebersihan dan kerapian ruang kerja
- Keamanan alat identitas customer service yaitu user ID, password.
- Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan
- Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan.

2.5 Standart Sikap dan Penampilan Customer Service

Standart penampilan customer service merupakan suatu hal yang penting dan perlu diperhatikan karena penampilan *Customer Service* adalah cerminan suatu bank dimana *Customer Service* itu bekerja. Standart penampilan tersebut sangat dibutuhkan untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap customer service

sehingga dapat melayani dengan baik. Berikut adalah penampilan petugas customer service yang diatur dalam standart menurut **Ikatan Bankir Indonesia Tahun (2014)** antara lain:

1. Penampilan Diri

Customer Service harus berpenampilan baik, kombinasi yang menarik, berpakaian rapi, bersih, menarik dan pakaian yang dipakai bisa menarik hati nasabah.

Contoh penampilan seorang *Customer Service* yang diatur dalam internal bank

- Pria
 - Menggunakan pakaian yang sesuai ketentuan (kemeja lengan panjang, name tag, tidak kusut, rapi, tidak menggunakan celan jeans)
 - Rambut pendek, tidak melebihi kerah baju, dan tertata rapi, cat rambut berwarna hitam.
 - Menggunakan sepatu fanel.
 - Tidak tercium bau badan dan mulut.
 - Berbadan proposional.
 - Aksesoris berupa jam tangan dan maksimal satu cincin serta memelihara kuku dengan baik.
- Wanita

- Menggunakan pakaian sesuai ketentuan yang berlaku (rok, *blouse*, blazer, dan *name tag*)
- Rambut tidak basah, tertata rapi/menggunakan harnet dan cat rambut berwarna hitam
- Makeup wajah menggunakan bedak dan warna lipstick tidak terlalu tebal
- Memakai fantovel berwarna hitam dengan minimal tinggi hak 3cm dan maksimal 7cm

2. Harus percaya diri, bersikap akrab, dan selalu tersenyum dalam melayani nasabah.

Dalam hal ini seorang *customer service* harus melayani nasabah dengan percaya diri karena jika *customer service* percaya diri dan tidak ragu-ragu dalam memberikan solusi maka nasabah akan merasa nyaman dilayani dan merasa puas dengan informasi yang sudah diberikan. Selain itu, *customer service* harus bisa bersikap akrab kepada nasabah seakan-akan sudah mengenal nasabah dengan baik sebelumnya dan tidak lupa *customer service* harus selalu tersenyum dalam melayani.

3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebut nama jika kenal

Selain tersenyum *Customer Service* juga harus lemah lembut dalam memperlakukan nasabah dengan menyebut nasabah maka nasabah jadi merasa senang serta merasa dihargai oleh petugas. Oleh sebab itu, ketika

nasabah mendatangi *Customer Service* harus dengan sigap melayani nasabah.

4. Sikap tenang, berperilaku sopan, hormat, serta mendengarkan setiap pembicaraan nasabah.

Customer Service harus bisa bersikap tenang, sopan, dan mendengarkan serta memahami apa yang nasabah inginkan. Memberikan sikap yang nyaman kepada nasabah sehingga nasabah bisa santai dalam penyampaian masalah yang dihadapinya.

5. Berbicara menggunakan bahasa yang baik.

Saat berkomunikasi yang baik terutama dengan nasabah, *Customer Service* harus berbicara dengan bahasa mudah dipahami dan dipahami oleh nasabah.

6. Antusias dalam melayani nasabah

Nasabah akan merasa senang bila masalah yang di ceritakan pada *Customer Service* di respon dengan baik serta memberikan respon yang sangat antusias dalam menanggapiya seolah-olah tertarik dalam menanggapi masalah tersebut.

7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.

Pada saat melayani nasabah hindari menyela nasabah dengarkan terlebih dahulu apa keluhan nasabah sampai nasabah selesai berbicara. Hindari berdebat dengan nasabah.

8. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan

Setiap pelayanan yang diberikan kepada nasabah harus mampu meyakinkan melalui pendapat yang disampaikan serta harus memberikan rasa puas kepada nasabah.

9. Minta bantuan dan informasi kepada pihak lain bilamana ada masalah yang sulit menyelesaikan sendiri.

Apabila dalam melayani customer service merasa kesulitan, petugas bisa meminta bantuan kepada petugas unit lain yang mampu mengatasi masalah tersebut. Petugas customer service tidak diperbolehkan menangani masalah yang bukan wewenang agar tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

10. Minta nasabah untuk menunggu waktu pelayanan bilamana belum mendapat gantian pelayanan.

Apabila dalam keadaan tertentu petugas customer service tidak dapat melayani nasabah, beritahukan kepada nasabah untuk menunggu waktu nasabah tersebut dilayani.