

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Pengertian Bank**

Menurut Undang-undang RI nomor 10 Tahun 1998 (pasal 1 ayat 2) 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 orang banyak.

Menurut (Kasmir 2014:24) dalam bukunya mendefinisikan Bank adalah Lembaga Keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Bank adalah suatu lembaga keuangan sebagai tempat menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan modal sesuai dengan kebutuhan masyarakat agar mendapatkan keuntungan.

#### **2.2. Fungsi Bank**

Menurut (Mudrajad Kuncoro dan Suhardjono, 2011) Fungsi utama Bank yaitu:

1. Bank merupakan lembaga yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan.
2. Bank sebagai lembaga yang menyalurkan dana masyarakat dalam bentuk kredit.

3. Bank sebagai lembaga yang melancarkan transaksi perdagangan dan peredaran uang.

Sedangkan Menurut (Kasmir 2010:12-15) dalam bukunya menjelaskan fungsi bank adalah sebagai berikut :

1. Menghimpun dana (*funding*) dari masyarakat dalam bentuk simpanan, hal ini bank sebagai tempat penyimpanan uang atau berinvestasi bagi masyarakat. Tujuan masyarakat menyimpan uang biasanya adalah untuk keamanan uangnya. Kemudian untuk melakukan investasi dengan harapan memperoleh bunga dari hasil simpanannya. Tujuan lainnya adalah untuk memudahkan melakukan transaksi pembayaran. Untuk memenuhi tujuan diatas, baik untuk mengamankan uang maupun untuk melakukan investasi, bank menyediakan sarana yang ditawarkan sangat bervariasi tergantung dari bank yang bersangkutan. Secara umum, jenis simpanan yang ada di bank adalah terdiri dari simpanan giro (*demand deposit*), simpanan tabungan (*saving deposit*), dan simpanan deposit (*time deposit*).
2. Menyalurkan dana (*lending*) ke masyarakat, dalam hal ini bank memberikan pinjaman (kredit) kepada masyarakat. Dengan kata lain bank menyediakan dana bagi masyarakat yang membutuhkannya. Pinjaman atau kredit yang diberikan dibagi dalam beberapa jenis sesuai dengan keinginan nasabah. Sebelum kredit diberikan bank terlebih dahulu menilai apakah kredit tersebut layak diberikan atau tidak. Penilaian ini dilakukan agar bank terhindar dari kerugian akibat tidak

dapat dikembalikannya pinjaman yang disalurkan bank dengan berbagai sebab.

Jenis kredit modal kerja atau kredit perdagangan.

3. Memberikan jasa-jasa bank lainnya (*service*) seperti pengiriman uang (*transfer*), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari dalam kota (*clearing*), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari luar kota dan luar negeri (inkaso), letter of credit (L/C), safe deposit box, bank garansi, bank notes, traveler cheque, dan jasa lainnya. Jasa-jasa bank lainnya ini merupakan jasa pendukung dari kegiatan pokok bank yang menghimpun dana dan menyalurkan dana

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fungsi bank adalah suatu lembaga yang menghimpun dana ke masyarakat dan menyalurkan dana dalam bentuk kredit serta memberikan jasa-jasa bank lainnya

### **2.3. Tujuan Bank**

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 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.

## 2.4. Jenis-jenis Bank

Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan bahwa jenis bank ada dua, yaitu:

1. Bank Umum, adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah dalam kegiatannya memberikan jasa dalam bentuk lalu lintas pembayaran.
2. Bank Perkreditan Rakyat, adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

### 2.4.1 Jenis Bank Dari Segi Kepemilikan

Berikut ini adalah jenis bank berdasarkan kepemilikan yaitu :

1. Bank Milik Pemerintah

Bank milik pemerintah adalah bank yang didirikan oleh pemerintah dan seluruh modalnya dimiliki oleh pemerintah serta keuntungan juga dimiliki oleh pemerintah. Contoh bank milik pemerintah adalah Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Mandiri.

2. Bank Milik Swasta

Bank milik swasta adalah bank yang dimiliki oleh swasta. Modal dan keuntungannya juga dimiliki oleh pihak swasta. Contoh bank milik swasta adalah Bank Central Asia (BCA), Bank Danamon, Bank Niaga.

### 3. Bank Milik Asing

Bank milik asing adalah cabang bank yang dimiliki oleh bank luar negeri atau pihak asing. Contoh bank milik asing adalah City Bank, Bank of America.

### 4. Bank Milik Campuran

Bank milik campuran adalah bank yang dimiliki oleh pihak swasta dan pihak luar. Saham dari bank campuran sebagian besar dimiliki oleh Warga Negara Indonesia. Contoh bank campuran adalah Bank ANZ, Mitsubishi Buana Bank.

#### 2.4.2 Jenis Bank Dari Segi Status

##### 1. Bank Devisa

Bank devisa adalah bank yang bisa melakukan transaksi ke luar negeri yang berhubungan dengan mata uang asing

##### 2. Bank Non Devisa

Bank non devisa adalah bank yang belum mempunyai izin untuk melakukan transaksi ke luar negeri sehingga tidak dapat melakukan transaksi ke luar negeri seperti bank devisa.

#### 2.5. Pengertian Customer Service

Menurut (Kasmir 2010:194) dalam bukunya menjelaskan pengertian *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah, melalui pelayanan, dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Jadi, pengertian *Customer*

*Service* adalah sebuah unit kerja yang bertugas untuk melayani nasabah atau calon nasabah. Pelayanan jasa yang tujuannya untuk memberikan kepuasan nasabah dan dapat memenuhi keinginan dan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Customer Service* adalah seseorang atau pegawai bank berada di *front office* yang memberikan informasi kepada nasabah dengan memberikan pelayanan yang terbaik agar nasabah merasa puas.

## 2.6. Peranan Customer Service

Menurut (Kasmir 2010:98) dalam bukunya menjelaskan peranan *Customer Service* adalah sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab terhadap kelancaran dan layanan bank
- b. Melakukan investigasi terhadap keluhan masalah yang sesuai dengan standar penanganan keluhan
- c. Menjamin kelancaran dan pemahaman arus informasi yang tepat guna bagi nasabah, khususnya mengenai semua jenis produk dan jasa bank dalam hal ini *Customer Service* menjawab pertanyaan nasabah mengenai pelayanan jasa perbankan serta menampung keluhan nasabah tentang layanan jasa perbankan
- d. Menjamin kelancaran dan keramahan pelayanan jasa bank terhadap nasabah baik itu kredit maupun tabungan

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peranan *Customer Service* adalah bertanggung jawab terhadap kelancaran bank dan menangani setiap masalah yang dimiliki oleh nasabah, serta menjamin keramahtamahan pelayanan terhadap nasabah

## **2.7. Fungsi dan Tugas *Customer Service***

Fungsi dan tugas yang dilakukan oleh seorang *Customer Service* harus dilaksanakan dengan baik. Menurut (Kasmir 2010:194) dalam bukunya menjelaskan fungsi dan tugas *Customer Service* adalah sebagai berikut :

### **1. Sebagai *Receptionist***

*Receptionist* artinya *Customer Service* sebagai penerima tamu nasabah yang datang dengan ramah tamah, tenang simpatik, menarik dan menyenangkan. Dalam hal ini *Customer Service* harus bersikap memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas dengan bahasa yang mudah dimengerti. Selama melayani pelanggan *Customer Service* tidak diperkenankan merokok, makan dan minum.

### **2. Sebagai *Deskman***

*Deskman* artinya *Customer Service* sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau jalan nasabah. Untuk memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri bank. Kemudian menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu pelanggan untuk mengisi form aplikasi.

### 3. Sebagai *Salesman*

*Salesman* artinya *Customer Service* sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru serta berusaha mempertahankan nasabah lama. Juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah termasuk keberatan atau keluhan nasabah.

### 4. Sebagai *Customer Service relation officer*

*Customer Service* artinya sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh pelanggan

### 5. Sebagai Komunikator

Komunikator *Customer Service* sebagai orang yang menghubungi pelanggan dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara perusahaan dengan pelanggan

Dapat disimpulkan bahwa fungsi dan tugas seorang *Customer Service* adalah membantu mengatasi serta menyelesaikan permasalahan yang dimiliki nasabah dan menjadi komunikator yang selalu memberikan informasi tentang produk-produk dan jasa-jasa bank dengan baik serta membuat nasabah senang. *Customer Service* harus selalu menjalin hubungan baik dengan nasabah.

## **2.8. Syarat Menjadi *Customer Service***

Menurut (Kasmir 2010:194) dalam bukunya ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang *Customer Service* adalah sebagai berikut:

## 1. Persyaratan Fisik

Seorang *Customer Service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik dari segi wajah, warna kulit atau ukuran badan. Wajah harus terlihat menarik. Demikian pula untuk ukuran badan misalnya tinggi yang ideal seorang wanita 160 cm dan laki-laki 165 cm, berat badan yang juga harus ideal dengan tinggi badan. Jangan melihat badan normal yang ideal. *Customer Service* yang terlalu kurus atau gemuk sangat tidak menarik. Demikian pula *Customer Service* yang terlalu pendek atau terlalu tinggi. Disamping harus memiliki wajah yang menarik dan menawan, tubuh juga harus seimbang antara tinggi dan berat badan. *Customer Service* juga harus memiliki jiwa yang sehat. Artinya *Customer Service* harus sehat jasmani dan rohaninya.

## 2. Persyaratan Mental

Persyaratan mental merupakan persyaratan nonfisik tetap kejiwaan. *Customer Service* harus memiliki mental yang kuat dalam melayani nasabah karena mental yang kuat akan memberikan keyakinan kepada nasabah. Mental yang kuat juga akan menimbulkan sifat kejujuran dan tanggung jawab yang besar terhadap apa yang dilakukannya. Mental seorang *Customer Service* harus ditujukan dengan perilaku yang seperti sabra, ramah dan murah senyum. Hindari bersikap marah/emosi dan cepat putus asa. *Customer Service* juga harus memiliki rasa percaya diri (*Self Confidence*) yang tinggi, tidak rendah diri, memiliki inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati dan memiliki

rasa tanggung jawab. Semua ini merupakan ukuran mental yang harus dipenuhi oleh seorang *Customer Service*.

### 3. Persyaratan Kepribadian

*Customer Service* harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan dan lemah lembut melayani nasabah. *Customer Service* juga harus energik dan gesit. Selain itu, *Customer Service* juga harus memiliki jiwa bisnis yang tinggi, memiliki rasa humor dan selalu ingin maju. Dalam melayani nasabah, kesan pertama yang mengesankan (*First Impression*) perlu ditonjolkan. *Customer Service* juga harus mengendalikan diri (*Self Control*), tidak mudah marah, tidak terpancing untuk berbuat dan berkata kasar. *Customer Service* harus mampu mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang mengesankan serta tidak terpancing untuk berbicara hal-hal yang bersifat negative.

### 4. Persyaratan Sosial

*Customer Service* harus memiliki jiwa sosial yang tinggi terhadap seluruh nasabah. *Customer Service* harus bijaksana dan memiliki budi pekerti yang luhur. Disamping itu, *Customer Service* harus pandai bergaul dengan semua kalangan. Hal lain yang harus diperhatikan dari persyaratan sosial adalah bahwa *Customer Service* harus pandai berbicara dan tidak kaku. *Customer Service* juga harus mampu dengan cepat menyesuaikan diri dengan lingkungannya. *Customer Service* harus dapat bekerja sama dengan berbagai pihak.

## 2.9 Tanggung Jawab *Customer Service*

Menurut Ikatan Bankir Indonesia dalam bukunya yang berjudul Mengelola Kualitas Layanan Perbankan (2014:69) tanggung jawab seorang *Customer Service* adalah sebagai berikut :

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

Dari beberapa hal diatas dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab seorang *Customer Service* adalah melayani serta menangani nasabah dan menjaga kerahasiaan bank dengan nasabah serta selalu menjaga kebersihan dan kerapian ruang kerja dan melaksanakan semua tugas yang diberikan oleh bank agar bank berjalan dengan lancar.