

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Bank Dan Fungsi Bank

2.1.1 Pengertian bank

Peran bank dalam perkembangan ekonomi suatu Negara sangatlah berpengaruh. Peran bank sebagai lembaga keuangan yang mengatur dan menyalurkan dana kepada masyarakat untuk keperluan dan kesejahteraan masyarakat. Istilah bank dalam kehidupan sehari-hari bukan suatu hal asing bagi masyarakat. Bank dijadikan sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti tempat mengamankan uang, melakukan pembayaran atau penagihan yang dianggap aman dan dapat dipercaya. Maka sehat tidaknya perekonomian suatu negara dilihat dari pertimbangan perbankannya. Lembaga keuangan menurut undang-undang Nomor 14 Tahun 1967 tentang pokok-pokok perbankan pengertiannya adalah semua badan yang melalui kegiatan-kegiatan di bidang keuangan yaitu menarik uang dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk kredit.

Pengertian bank dan definisi bank yang dikemukakan para ahli ekonomi berbeda-beda tapi pada dasarnya sama, kalau pun ada perbedaan nampak pada tugas bank. Menurut Kasmir ("Dasar-Dasar Perbankan":2007:7) :

Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut kemasyarakat serta memberikan jasa-jasa lainnya.

Definisi atau pengertian bank menurut buku “Manajemen Perbankan” (Taswan,2006:4) dikemukakan bahwa :

“Bank adalah sebuah lembaga atau perusahaan yang aktivitasnya menghimpun dana berupa giro, tabungan, deposito dan simpanan yang lain dari pihak yang kelebihan dana (surplus spending unit) kemudian menempatkannya kembali pada masyarakat yang membutuhkan dana (deficit spending unit) melalui penjualan jasa keuangan yang pada gilirannya dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat banyak”

Dalam Manajemen Perbankan (Ir.Drs. Lukman Dendawijaya ,M.M. 2005:14) mengemukakan:

“Bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayarannya sendiri atau dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, maupun dengan jalan memperedarkan alat-alat penukar baru berupa uang giral”

Definisi bank dalam UU No. 1411967 pasal 1, bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. UU no. 14/1967 telah dicabut dengan berlakunya UU No. 7/1992 antara lain disebutkan bahwa bank adalah usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Setelah itu disempurnakan dengan UU no. 10/ 1998 yang menyebutkan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Peran perbankan untuk saat ini sangat besar bagi masyarakat. Perbankan merupakan lembaga kepercayaan bagi masyarakat sebagai tempat penyimpanan harta yang berharga, misalnya uang, emas, sertifikat deposito, dan lain-lain. Untuk itu lembaga perbankan harus memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat (nasabah)

2.1.2 Fungsi Bank

Fungsi bank pun mempunyai pendapat yang berbeda, ada dua pendapat yaitu :

1. Menurut Sigit Triandaru dalam bukunya yang berjudul “ *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*”(2006:17)
 - a. Lembaga Kepercayaan (*agent of trust*) yang di dasari oleh kepercayaan, baik dalam hal penghimpunan dana maupun penyaluran dana. Masyarakat akan mau menitipkan dananya di bank dilandasi oleh unsur kepercayaan. Masyarakat percaya bahwa dananya tidak akan disalahgunakan oleh bank. Pihak bank sendiri akan mau menempatkan atau menyalurkan dananya pada debitur atau masyarakat apabila dilandasi dengan unsure kepercayaan. Pihak bank percaya bahwa debitur tidak akan menyalahgunakan pinjamannya. Debitur akan mengelola dana pinjaman dengan baik serta dapat mengembalikan dana tersebut pada saat jatuh tempo

b. Lembaga Perekonomian Pemerintah (*Agent Of Development*) dalam hal ini kegiatan perekonomian masyarakat di sector riil tidak dapat dipisahkan. Kedua sektor tersebut selalu berinteraksi dan saling mempengaruhi. Sektor riil tidak akan dapat berkinerja dengan baik apabila sektor meneter tidak bekerja dengan baik. Kegiatan bank berupa penghimpunan dan penyaluran dana sangat diperlukan bagi lancarnya kegiatan perekonomian disektor riil. Kegiatan bank tersebut memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, distribusi, serta kegiatan konsumsi barang dan jasa, mengingat bahwa kegiatan investasi-distribusi-konsumsi tidak dapat dilepaskan dari adanya penggunaan uang.

c. Lembaga Pelayanan (*Agent Of Service*)

Disamping melakukan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana, bank juga memberikan penawaran jasa perbankan yang alain kepada masyarakat. Jasa yang ditawarkan bank ini erat kaitannya dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum. Jasa ini antara lain dapat berupa jasa pengiriman uang, penitipan barang berharga, pemberian jaminan bank dan penyelesaian tagihan.

2. Menurut kasmir (“Dasar-Dasar Perbankan”:2007:9) fungsi Bank adalah sebagai berikut :

a. Menghimpun dana (*funding*) dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dalam hal ini bank sebagai tempat penyimpanan uang atau berinvestasi bagi masyarakat. Tujuan utama masyarakat menyimpan uang biasanya adalah untuk keamanan uangnya. Kemudian untuk melakukan transaksi

pembayaran, untuk memenuhi tujuan diatas baik mengamankan uang maupun untuk melakukan investasi, bank menyediakan sarana yang disebut simpanan. Secara umum jenis simpanan di bank adalah terdiri simpanan giro, tabungan dan deposito.

- b. Menyalurkan dana ke masyarakat, dalam hal ini bank memberikan pinjaman kepada masyarakat. Dengan kata lain bank menyediakan dana bagi masyarakat yang membutuhkan. Pinjaman atau kredit yang diberikan dibagi dalam berbagai 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 dikembalikannya pinjaman yang disalurkan bank dengan berbagai sebab. Jenis kredit yang telah diberikan hampir semua bank adalah kredit investasi, modal kerja atau perdagangan.
- c. Memberikan jasa-jasa lainnya seperti pengiriman uang, penagihan surat-surat berharga yang berasal dari dalam kota, dari luar kota atau luar negeri, *letter of credit*, *safe deposit box*, bank garansi, bank notes, travels cheque, dan jasa lainnya. Jasa-jasa bank lainnya merupakan jasa pendukung dari kegiatan pokok perbankan yaitu menghimpun dan menyalurkan dana.

Fungsi tersebut dapat dilaksanakan tergantung pada jenis dan lapangan usaha bank yang bersangkutan serta harus mengikuti peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ada dua fungsi bank secara khusus yaitu sebagai fungsi perantara adalah penyediaan kemudahan untuk aliran dana dari mereka yang mempunyai kelebihan dana selaku penabung (*saver*) atau pemberi pinjaman

(*lender*) kepada mereka yang memerlukan atau kekurangan dana untuk memenuhi berbagai kepentingan selaku peminjam (*borrower*). Dan yang kedua yaitu fungsi transmisi adalah berkaitan dengan peranan bank dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang dengan menciptakan instrumen keuangan seperti penciptaan uang kartal dan giral dan lain-lain

2.2 Sifat Industri Perbankan

Menurut Jopie Jusuf(“Panduan Dasar Untuk Account Officer”:2008:5-6) sebagai bisnis jasa, bank memiliki empat karakteristik khusus yaitu :

- a. Intragibility (tidak berwujud) : pelayanan jasa perbankan tidak dapat diraba, dilihat atau dipajang.
- b. Inseparability (tidak dapat dipisahkan) : jasa perbankan tidak dapat dibuat, terlebih tidak dapat diraba, dilihat dahulu baru dikonsumsi. Tetapi, harus dilakukan pada saat yang bersamaan. Proses produksi terjadi pada saat yang sama dengan proses konsumsi. Pelayanan jasa perbankan baru dapat dilakukan bila ada kehadiran dari personal Bank tersebut. Akibatnya, pengendalian kualitas (quality control) sangat sulit dilakukan. Hal inilah yang membuat bank tidak segan mengeluarkan biaya besar untuk meningkatkan kemampuan karyawannya.
- c. Variability (keanekaragaman): kualitas pelayanan jasa perbankan sangat bergantung dari manusia.
- d. Perishability (mudah rusak): jasa tidak dapat disimpan karena produksi terjadi pada saat konsumsi

2.3 Pelayanan *Customer Service*

Pelayanan merupakan suatu tindakan yang diberikan kepada nasabaah agar memperoleh suatu kepuasan. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana nasabah/pelanggan sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang *customer service* menurut Kasmir dalam bukunya yang berjudul “etika customer service” (2008:18) meliputi :

1. Berpakaian, berpenampilan rapi dan bersih

Berpakaian,berpenampilan rapi dan bersih artinya karyawan harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Karyawan juga harus berpakaian rapi, bersih tidak kumal, misalnya baju lengan panjang tidak boleh digulung. Gunakan pakaian seragam jika karyawan diberikan pakaian sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum

Dalam melayani nasabah, karyawan tidak boleh ragu-ragu akan tetapi memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi. Karyawan juga harus dapat bersikap akrab dengan pelanggan, seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah karyawan harus murah senyum.

3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama apabila sudah kenal
Saat nasabah datang karyawan harus segera menyapa lebih dahulu dan kalau sudah pernah ketemu sebelumnya, usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak, Ibu, dan menanyakan apa yang dapat kami bantu.
4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan
Usahakan dalam melayani nasabah , karyawan dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Tunjukkan sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan pelanggan.
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
Dalam berkomunikasi dengan nasabah menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar atau jika menggunakan bahasa lain seperti bahasa daerah atau bahasa asing gunakan secara benar pula. Suara yang digunakan harus jelas yaitu mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah
6. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya
Dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu atau kurang bersemangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah. Kemampuan karyawan tentang pengetahuan akan produk dalam memberikan informasi pada nasabah benar-benar meyakinkan
7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan

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

8. Mampu meyakinkan nasabah dan memberi kepuasan

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argument-argumen yang masuk akal. Karyawan perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang diberikan

9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada minta bantuan

Apabila ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh karyawan yang bertugas, maka harus meminta bantuan kepada karyawan yang mampu menanganinya

10. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani

Jika pada saat tertentu karyawan sibuk dan tidak dapat melayani salah satu pelanggan atau nasabah, beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Yang Baik

Pelayanan yang baik merupakan suatu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Di samping itu, perusahaan juga berharap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan akan dapat ditularkan kepada calon pelanggan lainnya. Dengan kata lain, pelayanan yang baik

akan mampu meningkatkan *image* perusahaan dimata pelanggan. *Image* ini harus selalu dibangun agar citra perusahaan dapat terus meningkat.

2.3.2 ciri-ciri pelayanan yang baik

Ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan atau nasabah antara lain :

- a. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai
- b. Mampu melayani secara cepat dan tepat
- c. Mampu berkomunikasi
- d. Mampu memberikan jaminan keberhasilan setiap transaksi
- e. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- f. Berusaha memahami kebutuhan nasabah
- g. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

2.4 Pengertian dan fungsi Customer Service bank

2.4.1 Pengertian Customer Service

Sebagai lembaga keuangan yang memiliki tugas menghimpun dana dari masyarakat serta memberikan jasa menjaga sepenuhnya kepercayaan masyarakat terhadap kegiatan perbankan tersebut sehingga bank perlu juga menjaga citra positif di mata masyarakat. Oleh karena itu, agar bank mampu menciptakan dan meningkatkan citranya di mata masyarakat. Bank harus menyiapkan karyawan yang nasabahnya.

Pengertian *customer service* adalah unit kerja di bawah bagian pelayanan nasabah yang bertugas memberikan penjelasan dan pelayanan kepada calon nasabah/nasabah yang meminta informasi mengenai produk yang ada dan juga maintenance/membina nasabah yang telah ada sesuai dengan batas kewenangan yang ada/dimiliki yang tentunya dikaitkan dengan kondisi nasabah/pribadinya selaku pemilik rekening dan substansi rekening. *Customer Service* 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-jasa pelayanan maupun produk-produk bank. Oleh karena itu, *customer service* sangat berperan penting bagi kegiatan operasional perbankan sehingga *customer service* diharapkan mampu mengetahui secara umum dan luas bentuk pelayanan jasa dan produk bank tersebut dengan baik.

Pelayanan Nasabah atau yang sering kita dengar sebagai Customer Service Officer berasal dari dua kata yaitu Customer yang berarti pelanggan dan Service yang berarti pelayanan. Pelayanan menurut Kasmir, S.E., M.M., diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. *Customer Service Officer* dituntut untuk selalu berhubungan dengan nasabah dan menjaga hubungan itu tetap baik. Hal ini tentu saja harus dilakukan karena menjaga hubungan yang baik dengan nasabah juga berarti menjaga image bank agar citra bank dapat terus meningkat di mata nasabah.

Customer Service harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. *Customer*

Service yang baik harus diikuti dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya. Selain itu, *Customer Service* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya, agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah. Untuk itu seorang *Customer Service* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etiket pelayanan, pengenalan produk, dan dasar-dasar lainnya. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap petugas *Customer Service* dibekali pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang akan dihadapinya, termasuk kemampuannya menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank dan produk yang ditawarkan.

2.4.2 Produk- produk yang prlu diketahui dan dipahami oleh *customer service* ada 2 yaitu :

a. Produk *funding* (menghimpun dana)

Kegiatan menghimpun dana merupakan kegiatan membeli dana dari masyarakat. Kegiatan membeli dana dapat dilakukan dengan cara menawarkan berbagai jenis simpanan. Jenis-jenis simpanan meliputi :

a) Simpanan giro (*demand deposit*)

Simpanan giro adalah simpanan pihak ke tiga yang penarikannya sewaktu waktu dengan menggunakan media cek, surat pemindahbukuan aplikasi transfer dan lain-lain

b) Simpanan Tabungan (*saving deposit*)

Simpanan tabungan adalah simpanan pihak ke tiga pada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu dengan melalui tunai dan ATM tetapi tidak dapat di tank melalui cek, bilyet giro (BG) dan lain sebagainya

c) Simpanan Deposito (*Time Deposit*)

Deposito adalah simpanan pihak ke tiga pada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu menurut perjanjian antara penyimpan dana dengan bank yang bersangkutan

d) Sertifikat Deposito

Sertifikat Deposito merupakan suatu bentuk simpanan berjangka yang diterbitkan oleh Bank, yang dapat diperjualbelikan atau dipindahtangankan kepada pihak ke tiga (nasabah)

b. Produk *lending* (menyalurkan dana)

Menyalurkan dana merupakan kegiatan menjual dana yang berhasil dihimpun dari masyarakat. Penyaluran dana yang dilakukan oleh bank dilakukan melalui pemberian pinjaman yang disebut sebagai pinjaman kredit. Secara umum jenis-jenis kredit meliputi :

i. Kredit Investasi

adalah kredit yang digunakan untuk keperluan perluasan usaha secara fisik

ii. Kredit Modal Kerja

Adalah kredit yang digunakan untuk keperluan meningkatkan produksi usaha dalam kegiatan operasional perusahaan tersebut

iii. Kredit Perdagangan

Adalah kredit yang digunakan untuk keperluan usaha dagang, biasanya kegiatannya meliputi pembelian barang dagangan.

iv. Kredit Produktif

Adalah kredit yang digunakan untuk kegiatan peningkatan usaha produksi ataupun investasi

v. Kredit Konsumtif

Adalah kredit yang digunakan untuk kegiatan konsumtif secara pribadi

vi. Kredit Profesi

Adalah kredit yang digunakan untuk kegiatan keprofesian seperti seorang dokter dan lain-lain

Selain harus mengetahui produk-produk bank, seorang *customer service* juga harus mengetahui jasa-jasa perbankan lainnya yang merupakan penunjang untuk mendukung kelancaran kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana. Kegiatan ini sangat banyak memberikan keuntungan bagi bank dan nasabah. Semakin lengkap jasa-jasa bank yang dapat dilayani oleh bank maka akan semakin baik. Kelengkapan ini ditentukan dari permodalan bank semua kesiapan bank dalam menyediakan SDM yang handal. Jasa-jasa bank tersebut meliputi :

a. Kiriman uang (*Transfer*)

Transfer adalah pemindahan dana antar rekening di suatu tempat ke tempat yang lain, baik untuk kepentingan nasabah atau kepentingan bank itu sendiri.

b. Kliring (*Clearing*)

Kliring adalah pertukaran warkat atau data keuangan elektronik (DKE) antara bank peserta kliring yaitu bank atas nama peserta maupun atas nama nasabah peserta yang diperhitungkan di selesaikan pada waktu tertentu.

Jenis - jenis Kliring ada 2 yaitu :

1. SKNBI (system kliring bank Indonesia)

Adalah sistem Kliring bank Indonesia yang meliputi kliring debit dan kliring kredit yang diselesaikan pada waktu tertentu. Mempunyai batas maksimal pengiriman yaitu maksimal 100 juta rupiah.

2. RTGS (real time gross settlement)

Adalah sistem kliring bank Indonesia yang meliputi kliring debit dan kliring kredit yang diselesaikan pada waktu tertentu. Mempunyai batas minimal pengiriman yaitu minimal 100 juta rupiah dan jumlah pengirimannya di atas 100 juta rupiah.

Sistem pengiriman ini lebih cepat dibandingkan sistem pengiriman RTGS.

c. Inkaso (*Collection*)

Inkaso merupakan kegiatan bank untuk menagih warkat-warkat yang berasal dari luar kota atau luar negeri

d. *Safe Deposit Box* (SDB)

Safe deposit box adalah jasa layanan perbankan yang berupa jasa simpanan kepada nasabah.

e. *Bank notes*

Bank notes merupakan uang kartal asing yang diterbitkan dan dikeluarkan oleh bank luar negeri.

g. Bank garansi

Bank garansi yaitu jaminan pembayaran yang diberikan oleh bank kepada suatu pihak dalam bentuk surat jaminan.

h. *Letter of Credit (L/C)*

L/C adalah layanan jasa perbankan yang diberikan masyarakat untuk kegiatan ekspor atau impor

2.4.3 Fungsi Customer service

Sebagai seorang *customer service* yang bertugas melayani nasabah dengan sebaik-baiknya serta bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah. Fungsi seorang *customer service* (modul LOB.2009) adalah sebagai berikut:

a. *Front line Officer*

Keberadaan bagian *customer service* berada di bagian depan suatu bank, sehingga *customer service* menjadi cerminan penilaian pelayanan suatu bank.

b. *Liasson Officer*

Customer service adalah suatu aparat yang menjadi perantara antara bank dengan nasabah. *Customer service* menjadi orang pertama yang dihubungi oleh nasabah sewaktu datang dan mencari informasi pada bank baik dalam mencari

informasi produk-produk bank maupun untuk melakukan transaksi yang berhubungan dengan jasa-jasa pelayanan di dalam perbankan tersebut.

e. Information Centre

Customer service menjadi pusat dan nara sumber informasi mengenai produk-produknya maupun jasa-jasa pelayanannya bagi nasabah- Oleh karena itu, seorang customer service harus mempunyai pengetahuan dan wawasan mengenai industri perbankan secara umum

d. Salesman (penjual)

Berfungsi sebagai penjual produk dengan menjual produk dengan menawarkan produk yang ada pada bank seperti produk tabungan, giro, deposito, sertifikat deposito dan kredit serta mengetahui keluhan dan kesulitan nasabah pada kegiatan bank tersebut.

e. Servicing (pelayanan)

Sesuai fungsi *customer service* sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam melayani nasabah maka seorang *customer service* mengerjakan sesuai kebutuhan nasabah sampai seluruh transaksinya selesai serta nasabah merasakan kepuasan terhadap pelayanan tersebut.

f. Advisor/konsultan

Mempunyai fungsi sebagai konsultan yang mempunyai pengertian bahwa seorang konsultan dalam menyelesaikan masalah, konsultan pun memberikan kebijakan solusi terbaik bagi nasabahnya dalam memilih produk dan jasa perbankan sehingga seorang *customer service* dituntut untuk mengetahui informasi produk dan jasa perbankan maupun kelebihan dan kekurangan dari

produk serta jasa perbankan tersebut sesuai dengan perencanaan pengelolaan keuangan nasabah

g. Maintenance Customer (pembinaan nasabah)

Permasalahan pembinaan nasabah baru (solisitasi). Fungsi customer service adalah account assistant atau pembina bagi setiap account atau rekening nasabah non kredit.

h. Handling Complaint

Customer Service Diharapkan dapat mampu memecahkan setiap masalah dengan baik dan mampu menangani keluhan nasabahnya terhadap ketidakpuasan atas pelayanan kegiatan operasional perbankan.

2.5 Peran Customer Service

Customer Service memegang peranan yang sangat penting pada kegiatan operasional perbankan. Tugas utama seorang *customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara meyakinkan para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. Selain itu *customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Pada prinsipnya seluruh karyawan bank adalah harus bisa menjadi seorang customer service karena tujuan perbankan antara lain memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tugas seorang customer lainnya meliputi meyakinkan nasabahnya agar memiliki sifat loyal terhadap banknya sehingga customer service menjadi ikon dalam perbankan. Maka

menurut Kasmir dalam buku "Etika Customer Service" (2005:181) peran customer service secara umum meliputi :

- a. Mempertahankan nasabah lamanya agar tetap setia menjadi nasabah bank tersebut dengan melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
- b. Berusaha untuk mendapatkan nasabah baru melalui berbagai cara. Sehingga tugas seorang customer service yaitu meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah bank tersebut dan mampu meyakinkan keunggulan kualitas produk yang dimiliki oleh bank tersebut

2.6 Tugas Customer Service

Selain peran dan fungsi customer service memiliki tugas. Tugas meliputi penerapan dari fungsi-fungsi dan peran seorang customer service yang telah disebutkan diatas yang nantinya dapat dilihat pada kegiatan sehari-hari yang dilakukan customer service dalam bekerja. Tugas customer service meliputi :

- a. Memberikan informasi dan pelayanan secara jelas terhadap produk dan jasa bank kepada calon nasabahnya.
- b. Melayani, menerima dan mengatasi permasalahan ataupun complaint nasabah. Complaint disini dimaksudkan jika nasabah tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan bank.
- c. Mengadministrasikan keperluan nasabah dalam transaksi bank dalam transaksi pembukaan ataupun penutupan rekening produk bank dan transaksi jasa-jasa perbankan lainnya.

- d. Menyimpan data nasabah dengan sebaik-baiknya sesuai dengan amanat nasabah.
- e. Menawarkan dan memperkenalkan produk dan jasa bank sesuai dengan kebutuhan calon nasabah

Dalam praktiknya di dunia perbankan, tugas customer service yang sesuai dengan fungsinya adalah sebagai berikut :

1. Sebagai Resepsionis

Dalam hal ini, customer service memiliki tugas yaitu menerima tamu/nasabah yang datang langsung ke bank. Customer service melayani semua pertanyaan yang diajukan oleh tamu dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin dengan ramah, sopan, menarik dan menyenangkan. Harus selalu memberikan perhatian, bicara dengan suara lembut dan jelas, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam, misalnya "Selamat pagi/siang/sore." sesuai kondisi. Selama melayani nasabah customer service tidak diperkenankan merokok, makan, minum atau mengobrol sesama karyawan. Jika hal ini dilakukan, konsentrasi kepada nasabah menjadi terganggu. Misalnya, mulut mengunyah sesuatu akan mengganggu kualitas suara. Kemudian merokok dapat mengganggu kesehatan nasabah dan menjadikan ruangan menjadi pengap. Demikian pula berbicara dengan sesama karyawan ketika

melayani nasabah dapat menyinggung nasabah karena merasa diremehkan.

2. Sebagai Deskman

Sebagai deskman tugas customer service antara lain memberikan produk-produk bank, antara lain menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank. Yang perlu juga diperhatikan adalah keunggulan produk kita dibandingkan dengan produk pesaing. Sebagai deskman, tugas customer service juga harus menyiapkan berbagai brosur dan formulir untuk kepentingan nasabah.

3. Sebagai Salesman

Sebagai Salesman, tugas customer service 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. Customer service juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan nasabah. Hal ini merupakan informasi yang sangat berharga, apalagi jika dibandingkan dengan produk pesaing.

4. Sebagai Customer Relation Officer

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

kita. Dalam hal ini, tugas seorang customer service 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

2.7 Wewenang Customer Service

Wewenang customer service merupakan wujud nyata tugas terhadap pekerjaan dibebankan dengan menyelesaikan setiap pekerjaan dan tugas dengan sebaiknya. Adapun wewenang seorang customer service antara lain :

1. Menyaksikan nasabah mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening produk bank seperti tabungan dan lainnya
2. Melakukan *verifikasi* atau pencocokan tanda tangan calon nasabah.
3. Meminta kelegalitasan yang dimiliki oleh calon nasabah seperti KTP dan lain-lain.
4. Melakukan penolakan bila calon nasabah tersebut tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan oleh bank tersebut.
5. Melakukan penutupan sesuai dengan permintaan calon nasabahnya.

2.8 Know Your Customer Principle (KYCP)

Wewenang *customer service* terhadap peraturan bank Indonesia No. 3/101/PBU/2001 tanggal 18 Juni 2001 yang telah di ubah pada peraturan Bank Indonesia No. 3/23/PBI/2001 tanggal 13 Desember 2001 (Lembaran Negara

Tahun 2001 No. 151, Tambahan Lembaran Negara No. 4160) sesuai dengan Undang-undang No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan dan telah diperbarui Undang-undang No. 10 tahun 1998 dan Undang-undang No 23 Tahun 1999 tentang pengenalan nasabah (*know your customer principle*) peraturan bank Indonesia tersebut dimaksudkan untuk memperkecil resiko yang dihadapi perbankan sehubungan dengan adanya resiko *money laundry*.

peraturan bank Indonesia No. 3/ 10/PBI/2001 tanggal 18 Juni 2001 yang telah di ubah pada peraturan Bank Indonesia No. 3/23IPBI12001 tanggal 13 Desember 2001 (Lembaran Negara Tahun 2001 No. 151, Tambahan Lembaran Negara No. 4160) sesuai dengan Undang-undang No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan dan telah diperbarui Undang-undang No. 10 tahun 1998 dan Undang-undang No 23 Tahun 1999 tentang penerapan prinsip pengenalan nasabah (*know your customer principle*).

2.8.1 Pengertian dan kewajiban KYCP (know your customer principle)

Pengertian dari *know your customer principle* (KYCP) adalah suatu kebijakan atau prosedur untuk mengenal nasabah serta memantau kegiatan transaksi yang dilakukan nasabah dan melaporkan transaksi yang mencurigakan.

Kewajiban pokok bank dalam KYCP (modul Customer Service dan etika perbankan:2009) meliputi :

- a. Menetapkan kebijakan penerimaan nasabah
- b. Menetapkan kebijakan dan prosedur dalam pemantauan terhadap rekening dan identifikasi nasabah

- c. Menetapkan kebijakan dan prosedur dalam pemantauan terhadap rekening dan transaksi nasabah
- d. Menetapkan kebijakan dan prosedur manajemen resiko yang berkaitan dengan KYCP

2.8.2 Tujuan KYCP (know your customer principle)

Selain pengertian dan kewajiban *Know Your Customer Principle* (KYCP) memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Meningkatkan kepatuhan bank terhadap ketentuan yang berlaku dan kepatuhan dalam menjalankan praktek bisnis bank yang sehat dan berhati-hati.
2. Menurunkan kemungkinan bank menjadi suasana atau sasaran kejahatan yang berasal dari aktifitas criminal nasabah
3. Melindungi nama bank dan reputasi bank.
4. Tidak menjadikan prinsip sebagai hal yang menghambat hubungan bisnis dengan nasabah.