

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Bank

Menurut Kuncoro dalam bukunya Manajemen Perbankan, Teori dan Aplikasi (2019:68), definisi dari Bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah menghimpun dana dan menyaiurkan kembali dana tersebut ke masyarakat dalam bentuk kredit serta memberikan jasa-jasa lalu lintas pembayaran dan pcedaran uang.

Kemudian pengertian bank menurut Undang-undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan adalah:

Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Dari penjelasan tersebut bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak daiam bidang keuangan, jadi dapat disimpulkan bahwa usaa perbankan meliputi tiga kegiatan utamayaitu:

- a. Mengihimpun dana
- b. Menyalurkan dana dan
- c. Memberikan jasa bank lainnya.

Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok perbankan. Sedangkan kegiatan memberikan jasa-jasa Bank lainnya hanyalah merupakan pendukung dari kedua kegiatan diatas.

2.1.1. Bank Pembangunan Daerah

Menurut Undang-Undang No. 13 Tahun 1962 tentang Ketentuan pokok Bank Pembangun adalah bank yang didirikan dengan maksud khusus untuk menyediakan pembiayaan bagi pelaksanaan usaha-usaha pembangunan daerah dalam rangka Pembangunan Nasional Semesta Bencana. Bank dalam hal ini BPD memberikan pinjaman untuk keperluan investasi, perluasan dan pembaruan proyek-proyek pembangunan daerah di dacrah yang bersangkutan, baik yang

diselenggarakan oleh perusahaan-perusahaan campuran antara Pemerintah Daerah dan Swasta. Dalam hal-hal ini yang ditentukan oleh Pemerintah Daerah Bank bertindak sebagai saluran kredit untuk proyek-proyek Pemerintah Daerah. Dalam memberikan pinjaman hendaknya Bank untuk menjamin supaya kredit yang diberikan dapat dibayar kembali, hendaknya Bank Daerah menjalankan kebijaksanaan perkreditannya sejauh mungkin mengutamakan pemberian kredit itu dari hasilnya (*selfliquidatine*).

2.2. Pelayanan

Menurut Barata dalam (Atmadjati, 2018:1), mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Secara umum pelayanan adalah suatu bentuk kenyamanan kepada nasabah, dimana nasabah bisa merasa betah dan nyaman selama berinfestasi menabung di Bank tersebut. Dimana para karyawan di Bank tersebut lebih meningkatkan kenyamanan pelayanan kepada para nasabah dan mengoptimalkan pelayanan yang prima, kondusif, dan efisien.

Dari teori diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah tindakan atau kegiatan seseorang yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain untuk menyampaikan jasa dan produk pelanggan dengan pelayanan (*service*) untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Pelayanan yang dibutuhkan nasabah antara lain:

- a. Pelayanan dalam berinfestasi atau menanamkan modal usaha
- b. Pelayanan dalam menabung
- c. Buku rekening baru
- d. Kredit, Transfer

2.3. Customer Service

Customer Service adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah (Kasmir 2008 : 180).

Customer Service memegang peran sangat penting diberbagai perusahaan termasuk Bank. Oleh karena itu, tugas *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dunia perbankan. Menurut Kasmir dalam buku etika *customer service*. peranan *customer service* bank yang utama adalah mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah dan berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalkan meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk bank.

Seorang *customer service* juga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik, cepat, tanggap, akurat dan ramah terhadap nasabah. Pelayanan yang baik, memuaskan dan maksimal yang diberikan oleh *customer service* sangat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank yang bersangkutan. Seorang *customer service* yang baik. Tidak hanya dilihat dari segi fisik namun juga dilihat dari segi non fisik kemampuan dan etika pelayanan.

Tugas *customer service* disamping untuk mempertahankan nasabah lama agar nasabah tersebut tidak lari dan berpindah ke bank lain, tetapi juga harus mampu uniuik calon nasabah baru serta memberikan polayanan yang baik dan mnemuaskan kepada semua nasabah sehigga dapat mempermudah *customer service* untuk melakukan *cross selling* terhadap produk-produk yang terhdapat pada bank.

2.3.1. Fungsi dan Tugas Costumer Service

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:65). *Customer Service* berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi,

memberikan mengakomodasi keluhan nasabah, *cross selling* dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang muncul. Berdasarkan

fungsi ini, fungsi *customer service* dapat dijabarkan lebih lanjut dalam kehidupan sehari-hari sebagai karyawan di bank, yang fungsinya adalah sebagai berikut:

1. *Front Line Officer*

Keberadaan *customer service* berada di bagian depan suatu bank menjadi cerminan penilaian baik atau buruknya pelayanan suatu bank. Pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* dapat memengaruhi persepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh suatu bank.

2. *Leasson Officer*

Customer service adalah seorang yang menjadi perantara antara bank dengan nasabah. Orang pertama yang dihubungi oleh nasabah sewaktu datang ke bank adalah pihak *customer service*, baik untuk meminta informasi maupun untuk melaksanakan transaksi.

3. Sebagai Komunikator

Customer service adalah satu-satunya personil yang dengan mudah dihubungi oleh nasabah pada kesempatan pertama, maka petugas *customer service* menjadi pusat dari narasumber informasi-informasi mengenai produk dan jasa bank, kurs transaksi, tingkat personil yang mempunyai pengetahuan dan wawasan yang cukup baik mengenai industri perbankan.

4. *Servicing* (pelayanan)

Sesuai dengan fungsinya, *Costumer Service* menjadi perwakilan bank untuk menerima dan menyambut baik kedatangan nasabah dan selanjutnya akan mengajarkan kebutuhan nasabah sampai seluruh transaksinya dapat dirampungkan.

5. Konsultan

Dalam melayani nasabah tidak jarang pula *costumer service* dibekali pengetahuan dan wawasan yang bijak sehubungan dengan perencanaan pengelolaan keuangan nasabah

6. *Salesman* (Penjual)

Berfungsi sebagai penjual produk dengan menjual berbagai produk-produk yang ada pada bank, serta mengetahui keluhan dan keberatan nasabah.

7. Penanganan Masalah

Apabila dalam operasinya nasabah tidak puas, karena terdapat ketidakcocokan atau kesepakatan, komplain, dan lain-lain sebagainya, orang pertama yang dihubungi adalah petugas *customer service*. Dalam hal ini *customer service* dituntut tidak saja dapat menangani keluhan akan tetapi juga diharapkan dapat memecahkan masalah dengan baik sebagai *troubleshooter*.

8. *Maintenance Customer* (Pembinaan nasabah)

Permasalahan pembinaan nasabah baru, seorang *customer service* adalah *Account Assistant* atau pembina bagi setiap account atau rekening nasabah non credit. Hal ini merupakan perpanjangan dan pengembangan fungsi kedua yaitu *Leasson Officer*.

9. *Handling Complaint*

Seorang *customer service* apabila dalam melakukan operasionalnya, nasabah tidak puas karena dapat ketidakcocokkan atau kesepakatan, complain dan lain-lain sebagainya, maka lebih tepat apabila orang pertama yang dihubungi adalah *customer service*. Dalam hal ini dituntut tidak saja dapat menangani keluhan akan tetapi juga diharapkan dapat memecahkan masalah dengan baik sebagai "*troublesuiter*".

Menurut Kasmir (2008: 189) pengertian tugas-tugas *Customer Service* perbankan adalah hal-hal yang harus dilakukan atau dijalankan oleh customer service dalam rangka melayani nasabah. Setiap tugas yang dijalankan harus dilakukan secara sungguh-sungguh karena melayani nasabah bukanlah tugas yang ringan.

Tabel 2. 1 Tugas Customer Service

Jenis Tugas	Detail Perincian Tugas
Pembukaan, pemeliharaan dan penutupan rekening	<ul style="list-style-type: none">a. Menerima permohonan pembukaanb. atau pengkinian data nasabah atau penutupan rekening serta pemberian dan pencatatan fasilitasc. Memeriksa kebenaran dan kelengkapan dalam pengisian formulird. Mengadministrasikan data customer dalam pembukaan rekeninge. Menyerahkan bukti kepemilikan rekening dan kartu yang terkait dengan rekening serta bilyet deposito kepada nasabahf. Menerima permintaan pembayaran bunga depositog. Melaksanakan aktivasi PIN dari kartu yang berkaitan dengan rekening yang telah diserahterimakan kepada nasabah
Pelayanan informasi	<ul style="list-style-type: none">a. Memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai produk dan jasa bank, cara pengisian formulir, kurs transaksi, tingkat suku bunga serta biaya administrasi

	<ul style="list-style-type: none"> b. <i>Cross selling</i> produk dan jasa bank
Pelayanan keluhan	<ul style="list-style-type: none"> a. Menerima keluhan nasabah, mencatat, meneruskan dan memonitor ke unit kerja terkait, kemudian memberikan informasi penyelesaian keluhan kepada nasabah
Pelayanan administrasi	<ul style="list-style-type: none"> a. Memberikan arahan kepada nasabah yang sesuai dengan tujuannya b. Melayani nasabah terkait: <ul style="list-style-type: none"> 1. Tentang saldo dan mutasi rekening 2. Pengambilan rekening koran, nota kredit, nota debit, buku cek, bilyet giro, dsb. c. Melaksanakan pencetakan buku tabungan d. Memproses permohonan dan pencabutan status blokir, buku e. hilang.
Pelayanan administratif	<ul style="list-style-type: none"> a. Menyediakan dan mengelola buku tabungan b. Menyediakan brosur dan slip transaksi c. Menyimpan kartu rekening yang telah di cetak kemudian diserahkan kepada nasabah

Pelayanan solusi	<ul style="list-style-type: none">a. Menggali kebutuhan nasabah atau calon nasabahb. Memberikan informasi jelas dan tepat yang sesuai dengan kebutuhan nasabahc. Memberikan solusi produk atau layanan bank yang sesuai dengan kebutuhan nasabahd. Melanjutkan kebutuhan investasi atau kredit kepada unit yang terkait dan proses layanan kepada nasabah berjalan dengan baik.e. Memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah terkait dengan permintaan atau keluhan nasabah serta selalu menginformasikan kepada nasabah mengenai solusi dan memastikan masalah tersebut dapat diselesaikan sampai tuntas.f. Membuat referensi dan konfirmasi saldo terkait dengan permohonan nasabah.
------------------	--

2.3.2 Syarat-Syarat Seorang *Customer Service*

Persyaratan yang harus dipenuhi mulai dari calon karyawan melamar sebagai karyawan khususnya untuk *customer service*. Kemudian persyaratan selama menjadi *customer service* sebagai penunjang performance pada saat melakukan pekerjaan melayani nasabah (Modul kiasikai Labolatorium Operasionai Bank, 2014:2) adalah:

1. Syarat 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 juga harus ideal dengan tinggi badan.

Disamping harus memiliki wajah yang menarik dan menawan, tubuh juga harus seimbang anatara tinggi dan berat badan. *Customer service* juga harus memiliki jiwa yang sehat. Artinya *customer service* harus sehat jasmani dan rohani.

2. Syarat Mental

Persyaratan mental merupakan persyaratan non fisik. Seorang *customer service* harus memiliki mental yang kuat dalam meiyandai nasabah dengan adanya mentai yang kuat akan memberikan rasa percaya diri yang lebih baik. Mental yang juga mampu memberikan keyakinan kepada nasabah.

Mental seorang *customer service* harus ditunjukkan dengan perilaku yang baik seperti sabar, ramah, murah senyum. Hindari bersikap marah atau emosi dan cepat putus asa. *Customer service* juga harus memiliki rasa percaya diri, memiliki inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, dan memiliki rasa tanggung jawab sehingga dengan adanya mental yang kuat akhirnya *customer service* akan bisa menguasai keadaan dan pengendalian diri dalam menghadapi masalah kondisi apapun.

3. Syarat Kepribadian

Syarat kepribadian yang harus dimiliki oleh seorang *customer servie* adalah sebagai berikut:

- a. Berpenampilan energik dan gesit

- b. Ramah, sopan dan santun
- c. Memiliki rasa humor, jiwa bisnis yang tinggi dan selalu ingin maju
- d. Mampu mengendalikan diri atau tidak mudah marah
- e. Mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang dapat memancing orang untuk berbuat sesuatu

4. Syarat 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 siapa saja. 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. Yang harus diperhatikan *customer service* saat melayani nasabah:

- a. Berikan salam kepada nasabah yang datang
- b. Berikan senyum
- c. Ucapkan sapa
- d. Berikan pertanyaan yang terbaik dengan prinsip "Nasabah adalah Raja"
- e. Ucapkan maaf untuk memperluas permintaan
- f. Menanggapi komplain nasabah dengan bijaksana
- g. Responsif setelah mengetahui keluhan nasabah
- h. Berikan salam, permintaan maaf jika kurang memuaskan kepada nasabah pada saat akan meninggalkan.