

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Bank**

###### **2.1.1.1 Pengertian Bank**

Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Disamping itu, bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah, dan pembayaran lainnya.

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah “badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”

Dari pengertian di atas dapat dijelaskan secara lebih luas lagi bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. Sehingga berbicara mengenai bank tidak terlepas dari masalah keuangan.

### **2.1.1.2 Jenis-Jenis Bank**

Dalam praktik perbankan di Indonesia saat ini terdapat beberapa jenis perbankan yang diatur dalam Undang-Undang Perbankan. Melihat jenis perbankan sebelum keluar Undang-Undang perbankan Nomor 10 Tahun 1998 dengan sebelumnya, yaitu Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1967, maka terdapat beberapa perbedaan.

Namun setelah keluar Undang-Undang Pokok Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 dan ditegaskan lagi dengan keluarnya Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 maka jenis bank terdiri dari:

1. Bank Umum Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sifat jasa yang diberikan adalah umum, dalam arti dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada. Begitu pula dengan wilayah operasi dapat dilakukan diseluruh wilayah. Bank umum sering disebut bank komersil (*commercial bank*).
2. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalulintas pembayaran. Artinya disini kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan bank umum.

### **2.1.1.3 Tujuan Bank**

Menurut UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan (bab II pasal 4) tujuan perbankan adalah untuk

menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan hidup rakyat.

#### **2.1.1.4 Tugas-Tugas Bank**

1. Menetapkan dan Melaksanakan Kebijakan Moneter
  - a. Menetapkan sasaran-sasaran moneter dengan memerhatikan sasaran laju infalsi yang ditetapkannya.
  - b. Melakukan pengendalian moneter dengan menggunakan cara-cara yang termasuk, tetapi tidak terbatas.
  - c. Memberikan kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah, paling lama Sembilan puluh hari kepada bank untuk mengatasi kesulitan pendanaan jangka pendek bank yang bersangkutan.
  - d. Melaksanakan kebijakan nilai tukar berdasarkan sistem nilai tukar yang telah ditetapkan.
  - e. Mengelola cadangan devisa.
  - f. Menyelenggarakan survei secara berkala atau sewaktu-waktu diperlukan yang dapat bersifat makro dan mikro.
2. Mengatur dan Menjaga Kelancaran Sistem Pembayaran
  - a. Melaksanakan dan memberikan persetujuan dan izin atau penyelenggaraan jasa sistem pembayaran.
  - b. Mewajikan penyelenggaraan jasa sistem pembayaran untuk menyampaikan laporan kegiatannya.
  - c. Menetapkan penggunaan alat pembayaran.

- d. Mengatur sistem kliring antar bank baik dalam mata uang rupiah maupun asing.
  - e. Menyelenggarakan penyelesaian akhir transaksi pembayaran antar bank.
  - f. Menetapkan macam, harga, ciri uang yang akan dikeluarkan, bahan yang digunakan dan tanggal mulai berlakunya sebagai alat pembayaran yang sah.
  - g. Mengeluarkan dan mengedarkan uang rupiah serta mencabut, menarik dan memusnahkan uang dari peredaran, termasuk memberikan penggantian dengan nilai yang sama.
3. Hubungan dengan Pemerintah
- a. Bertindak sebagai pemegang kas pemerintah
  - b. Untuk dan atas nama pemerintah Bank Indonesia dapat menerima pinjaman luar negeri, menata usahakan serta menyelesaikan tagihan dan kewajiban keuangan pemerintahan terhadap pihak luar negeri.
  - c. Pemerintahan wajib meminta pendapat bank Indonesia dan atau mengundang bank Indonesia dalam sidang kabinet yang membahas masalah ekonomi, perbankan dan keuangan yang berkaitan dengan tugas Bank Indonesia atau kewenangan bank Indonesia.
  - d. Memberikan pendapatan dan pertimbangan kepada pemerintahan mengenai Rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara serta kebijakan lain yang berkaitan dengan tugas dan wewenang Bank Indonesia.

- e. Dalam hal pemerintahan menerbitkan surat-surat utang negara, pemerintahan wajib terlebih dulu berkonsultasi dengan bank Indonesia dan pemerintah juga wajib terlebih dulu berkonsultasi dengan Dewan Perwakilan Rakyat.
  - f. Bank Indonesia dapat membantu penerbitan surat-surat utang negara yang diterbitkan pemerintahan.
  - g. Bank Indonesia dilarang memberikan kredit kepada pemerintahan.
4. Hubungan dengan Dunia Internasional
- a. Dapat melakukan kerja sama dengan Bank Sentral negara lain dan Organisasi dan Lembaga Internasional.
  - b. Dalam hal dipersyaratkan bahwa anggota Internasional dan atau lembaga multilateral adalah negara, maka Bank Indonesia dapat bertindak untuk dan atas nama negara Republik Indonesia sebagai anggota.

#### **2.1.1.5 Manfaat Bank**

Lembaga keuangan ini mengumpulkan dana dari masyarakat (*funding*) berbentuk tabungan dan menggunakan dana tersebut untuk disalurkan ke masyarakat berupa pinjaman (*lending*).

Berikut adalah beberapa manfaat bank bagi masyarakat:

1. Menghimpun Dana Kehadiran bank sangat bermanfaat bagi masyarakat atau nasabah untuk menyimpan uang mereka dalam bentuk tabungan, deposito, rekening giro, dan lain sebagainya. Manfaat ini bisa membuat nasabah merasa aman ketika menabung di bank.

2. Menyediakan beragam fasilitas dalam negeri hingga luar negeri Bank juga menjadi penyedia layanan dalam negeri hingga luar negeri. Bagi nasabah yang membutuhkan transaksi ke luar negeri, bisa memanfaatkan layanan yang ada, baik untuk kepentingan pribadi maupun bisnis.
3. Hadirnya layanan pinjaman yang mudah Bank juga menjadi penyedia dana agar nasabah bisa meminjam uang untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif.

### **2.1.2 Customer Service**

#### **2.1.2.1 Pengertian Customer Service**

Menurut Kasmir (2018: 249) “*Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui keinginan dan kebutuhan nasabah”. “Dukungan dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas perlu ditunjang dengan berbagai persyaratan, mulai dari perancangan analisis jabatan, perencanaan tenaga kerja, sistem rekrutmen dan seleksi, sistem pelatihan, penilaian prestasi kerja sampai dengan masalah kompensasi yang akan diberikan”. (Kasmir, 2018: 7)

Fungsi dan tugas-tugas *Customer Service* harus benar-benar dipahami sehingga seorang *Customer Service* dapat menjalankan tugasnya secara prima.

#### **2.1.2.2 Fungsi Customer Service**

Sebagai seorang *customer service* tentu lebih ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Kemudian *customer service*

juga harus bertanggung jawab terhadap nasabah dari awal sampai selesainya suatu pelayanan. Dalam buku *Customer Service Excelent* Kasmir (2017:252), fungsi *Customer Service* adalah sebagai berikut:

1. Sebagai Resepsionis artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke lembaga keuangan. Menerima tamu maksudnya menerima nasabah yang ingin berurusan dengan lembaga keuangan. Fungsinya dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin. Dalam hal menerima nasabah *customer service* harus bersikap dengan ramah tamah, sopan dan menyenangkan.
2. Sebagai Deskman artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Artinya jika nasabah yang sudah memperoleh informasi secara lengkap kemudian bermaksud melakukan transaksi, maka petugas *customer service* melayani nasabah untuk mengisi berbagai aplikasi seperti formulir, slip atau lainnya. Pelayanan yang diberikan termasuk memberi arahan dan petunjuk cara-cara pengisian aplikasi tersebut hingatuntas, serta prosedur transaksi yang diinginkan.
3. Sebagai Salesman maksudnya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk lembaga keuangan sekaligus sebagai pelaksanaan *cross selling*. Menjual produk artinya menawarkan produk lembaga keuangan kepada setiap calon nasabah yang datang ke lembaga keuangan. Dalam hal ini

*customer service* harus pandai merayu dan meyakinkan nasabah hingga jadi membeli produk yang ditawarkan.

4. Sebagai *Customer Relation Officer* Berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari lembaga keuangan yang bersangkutan. Fungsi sebagai *Customer Relation Officer* dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya komunikasi melalui telepon atau berbicara secara langsung.
5. Sebagai komunikator *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara lembaga keuangan dengan nasabah. *Customer Service* juga sebagai penyambung lidah antara kepentingan lembaga keuangan kepada nasabahnya.

### **2.1.2.3 Syarat Seorang *Customer Service***

Sudah kita ketahui bahwa tugas yang diembun seorang *customer service* relatif cukup berat. Oleh sebab itu sebelum ditetapkan, karyawan yang bertugas sebagai *customer service* terlebih dulu memiliki persyaratan tertentu. Persyaratan ini mutlak dipenuhi sehingga mampu mengemban tugas yang diberikan kepadanya kelak. Menurut Kasmir (2017:154) adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang *customer service* sebagai berikut:

#### **1. Persyaratan Fisik Seorang**

*customer service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik seperti wajah, warna kulit atau ukuran badan. Wajah harus menarik, manis, cantik atau



ganteng, berwibawa, bahkan jika perlu kulit harus bersih dari muka hingga tangan. Demikian pula untuk ukuran badan misalnya tinggi yang ideal seorang wanita 160 cm dan laki-laki 165 cm. Berat badan juga harus ideal dengan tingginya. Jangan melebihi berat normal yang diinginkan. *Customer service* yang terlalu kurus atau gemuk sangat tidak menarik. Demikian pula sebaiknya *customer service* jangan terlalu pendek atau terlalu tinggi, karena menyangkut penampilan di depan nasabah menjadi kurang menarik.

## 2. Persyaratan Mental

Persyaratan mental merupakan persyaratan nonfiksi tetapi kejiwaan. *Customer service* harus memiliki mental yang kuat dalam melayani nasabah, karena dengan mental yang kuat akan memberikan kepercayaan diri yang lebih baik. Mental yang kuat juga mampu memberikan keyakinan kepada nasabah. Mental yang kuat yang akan menimbulkan sifat kejujuran dan tanggung jawab yang besar terhadap apa yang dilakukannya. Hal ini penting apabila berhubungan dengan masalah keuangan nasabah yang beragam. *Customer service* tidak silau atau iri atau rasa ingin memiliki terhadap uang yang dimiliki oleh nasabah. Jika sikap jujur dan bertanggungjawab ini perlu dimiliki dan ditanamkan di setiap jiwa *customer service*.

## 3. Persyaratan Kepribadian Syarat lain *customer service* harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum. Kemudian harus memiliki sopan santun dan lemah lembut serta sifat simpatik dalam melayani nasabah. *Customer service* juga harus lincah, energik dan gesit. *Customer service* juga

harus memiliki jiwa bisnis yang tinggi, memiliki rasa humor dan selalu ingin maju.

4. Persyaratan sosial *Customer service* harus memiliki jiwa sosial yang tinggi terhadap seluruh nasabah. *Customer service* harus bijaksana dan berbudi pekerti yang luhur. Di samping itu, *customer service* harus pandai bergaul dan memiliki kepedulian dengan semua kalangan.

### 2.1.3 Standar Operasional Prosedur (SOP)

#### 2.1.3.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut (Fatimah, 2016) “SOP (*standard operating procedure*) dapat diartikan sebagai panduan hasil kerja yang diinginkan (ideal), serta proses kerja yang harus dilaksanakan.”

Menurut Susanto dalam (Fatimah, 2016) menjelaskan bahwa SOP terdiri dari tiga kata yang dapat mewakili pengertian dari SOP itu sendiri, yaitu *standard, operating, dan procedure*. Berikut penjelasan tersebut :

1. **Standard**  
*Standard* diartikan sebagai salah satu acuan pokok yang harus dipatuhi dan ditaati oleh semua anggota organisasi. *Standard* memiliki sifat mengikat dan membatasi.
2. **Operating**  
Aktivitas aplikatif yang merupakan kegiatan dalam berorganisasi, baik yang bersifat rutinitas maupun non-rutin.
3. **Procedure**  
Langkah atau tahapan yang berhubungan dengan aktivitas kerja, biasanya dapat berupa gambar ataupun deskripsi tulisan.

Menurut Budiharjo (2014:7), bagi dunia kerja, SOP merupakan salah satu acuan karyawan untuk melaksanakan suatu pekerjaan agar efektif dan efisien. Pada dasarnya SOP (Standard Operating Procedure) merupakan suatu perangkat lunak yang mengatur suatu tahapan proses kerja atau suatu prosedur.

### **2.1.3.2 Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Menurut (Susilowati, 2017) Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilaksanakan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilaksanakan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam pengertian secara luas, Standar Operasional Prosedur (SOP) seringkali digunakan untuk menyebut semua dokumen yang mengatur aktivitas operasional organisasi, termasuk, instruksi kerja, lembar kerja, dan lain sebagainya.

Tujuan tersebut diantaranya:

1. Untuk menjaga konsisten penampilan kinerja atau kondisi tertentu, dan lingkungan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan tertentu.
2. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
3. Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan menjalankan alur tugas, wewenang, dan tanggungjawab dari petugas.
4. Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja apabila terjadi kesalahan dan kesalahan administratif lainnya.

5. Menjamin terlaksananya aspek kontrol kegiatan yang dapat mencegah terjadinya penyelewengan maupun penggelapan oleh anggota organisasi maupun pihak-pihak lain (Tambunan, 2013: 143).

### **2.1.3.3 Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Menurut (Fatimah, 2016) manfaat Standar Operasional Prosedur yaitu :

1. Kejelasan Prosedur

SOP yang dapat memberikan manfaat bagi kita dalam memberikan penjelasan tentang prosedur kegiatan. Bahkan kita dapat menuliskan dengan jelas dan detail mengenai prosedur yang seharusnya dilakukan dalam pelaksanaan tugas.

2. Efisiensi Waktu Ketika *Training* Karyawan

Dengan memberikan SOP, masing-masing karyawan akan menghemat waktu dan tenaga dalam program *training* karyawan. Bisa saja perusahaan hanya memberikan masa *training* selama satu minggu. Namun dengan adanya SOP, akan mempermudah perusahaan dalam memberikan informasi mengenai tugas; seperti apa yang harus dilakukan ketika dilapangan

3. Standarisasi Kegiatan

SOP dapat memberikan manfaat bagi perusahaan untuk menyama-ratakan seluruh kegiatan yang dilakukan oleh semua pihak. Hasil kerja yang telah diselesaikan oleh satu karyawan akan memiliki standar yang sama dengan karyawan yang lain.

#### 4. Mempermudah Evaluasi

Setelah ditentukan standarisasi kegiatan; dengan demikian akan mempermudah para *supervisor* atau manajer untuk melakukan evaluasi dan penilaian. Secara tidak langsung, dengan adanya SOP; akan membantu perusahaan untuk melakukan evaluasi dan penilaian terhadap setiap proses operasional dalam perusahaan.

#### 5. Mempertahankan Kualitas

SOP membantu perusahaan untuk mengontrol agar kualitas perusahaan dapat dipertahankan. Melalui konsistensi dalam bekerja; otomatis perusahaan memiliki sistem kerja yang sudah jelas dan terstruktur secara sistematis. Hal tersebut berdampak pada hasil produktivitas yang dapat dipertahankan, baik secara kualitas maupun kuantitas.

#### 6. Meningkatkan Kemandirian Karyawan

SOP dapat membantu pegawai untuk menjadi pribadi yang lebih mandiri dan tidak bergantung pada intervensi manajemen. Mengapa dapat dikatakan demikian, karena dengan adanya SOP yang dimiliki dan dipahami oleh masing-masing karyawan akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses kroscek kinerja karyawan sehari-hari. Sehingga karyawan dapat lebih mandiri untuk menentukan; bagaimana cara kerja yang terbaik namun tetap sesuai dengan SOP yang berlaku di perusahaan.

#### **2.1.3.4 Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP)**

*Standard Operating Procedure* (SOP) yang mudah dipahami terbukti meningkatkan produktivitas kerja dan dapat meningkatkan hubungan kerja yang

harmonis, dan sejauh mana ia dapat berfungsi sebagai pengendali dan pemantau kinerja proses. Menurut pemaparan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Permenpan No.PER/21/M-PAN/11/2008), fungsi SOP adalah:

1. Sebagai panduan kerja SOP akan berfungsi sebagai panduan ketika bekerja, dengan adanya aturan ini maka akan memudahkan dalam hal oprasional. Panduan ini akan berisi tahapan dalam melakukan pekerjaan, ini sangat berfungsi membantu karyawan dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugasnya. Hal ini juga akan membantu meningkatkan kinerja dari perusahaan itu karena setiap pekerjaan akan menjadi terarah, pegawai akan tahu apa yang perlu mereka kerjakan apa saja hak dan tanggung jawab mereka, bagaimana standar kerja yang perusahaan terapkan dan sampai mana batas mereka kerja.
2. Sebagai dasar hukum Hal ini akan berkaitan dengan hak dan tanggung jawab dari masing masing pihak. Jika ada satu pihak yang melanggar aturan ini maka hukuman yang akan pihak tersebut dapatkan biasanya tertuang dalam aturan tersebut.
3. Memberikan informasi yang berkaitan dengan pekerjaan Dalam aplikasinya, SOP perusahaan adalah segala aturan ataupun tahapan yang akan berkaitan dengan pekerjaan. Pedoman perusahaan ini juga tidak hanya soal prosedur namun juga akan berisi semua kemungkinan yang terjadi saat bekerja termasuk didalamnya adalah kemungkinan masalah dan hambatan yang akan muncul selama bekerja. SOP akan mengatur semua langkah-langkah ketika hal tersebut terjadi dalam hal lain panduan ini juga akan mengatur apa yang perlu semua pihak lakukan.

4. Pedoman disiplin kerja Inti dari SOP adalah aturan yang perlu untuk semua pihak ikuti di dalam aturan ini juga berisi konsekuensi yang akan mereka dapatkan jika melanggar. Dengan adanya hal tersebut maka manfaat lain SOP adalah menciptakan kedisiplinan kerja.

#### **2.1.4 Pengertian Pelayanan**

Menurut Rahmayanti dalam (Susilowati, 2017) Pelayanan dapat diartikan sebagai tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan, perusahaan yang bergantung padapelanggan dan dari pelangganlah kita bekerja, karena pelanggan sumber uang dan pekerjaan. Pelayanan sangat terkait dengan kepuasan pelanggan yang berguna untuk mewujudkan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan perusahaan tidak akan ada. Asset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Karena itu tugas utama perusahaan adalah menarik pelanggan dengan pelayananyang baik.

Pelayanan Menurut Rahmayanty (2014:17), “pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan”. Ada beberapa konsep pelayanan prima, yaitu:

1. Kemampuan (*Ability*) Pengetahuan atau keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima.
2. Sikap (*Attitude*) Perilaku yang harus diperlihatkan ketika menghadapi pelanggan.
3. Penampilan (*Apperuance*) Penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik, yang mampu mereflesikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

4. Perhatian (*Attention*) Kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dari keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
5. Tindakan (*Action*) Tindakan berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
6. Tanggungjawab (*Accountability*) Suatu sikap terhadap pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian ketidakpuasan pelanggan.

#### **2.1.5 Pengertian Nasabah**

Nasabah menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah pertalian, orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank dalam hal keuangan. Dalam praktiknya, nasabah dibagi dalam tiga kelompok berikut:

1. Nasabah baru, artinya nasabah jenis ini baru pertama kali datang ke perusahaan atau bank tersebut. Mungkin saja kedatangannya hanya sekedar memperoleh informasi atau sudah mau melakukan transaksi. Jika semula kedatangannya hanya untuk memperoleh informasi namun karena sikap kita yang baik bukan tidak mungkin nasabah akan melakukan transaksi.
2. Nasabah biasa (sekunder), artinya nasabah yang sudah pernah berhubungan dengan bank tersebut, namun tidak rutin. Jadi kedatangannya sudah untuk melakukan transaksi. Hanya saja frekuensi transaksi dan kedatangannya belum terlalu sering. Nasabah jenis ini juga perlu disikapi dengan baik agar dia menambah volume transaksinya di masa yang akan datang.



3. Nasabah utama (primer), artinya nasabah yang sudah sering berhubungan dengan bank tersebut. Pelanggan atau nasabah primer selalu menjadikan kita nomor satu dalam berhubungan. Pelanggan ini tidak dapat diragukan lagi loyalitasnya dan sikap kita terhadap mereka harus selalu di pupuk.

### **2.1.6 Sikap Melayani Nasabah**

Agar nasabah merasa puas sikap kita dalam meyakinkan nasabah harus diatur sedemikian rupa. Janganlah ketika kita mengerjakan sesuatu, kita bersikap seperti berpura-pura atau jengkel atau sikap yang tidak menyenangkan lainnya. Dampak dari sikap berpura-pura jengkel atau emosi akan menyebabkan pelayanan yang diberikan menjadi tidak sempurna dan pada akhirnya nasabah akan kecewa.

Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani seluruh jenis nasabah:

#### **1. Beri Kesempatan Nasabah Berbicara**

Artinya karyawan memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan segala keinginannya terlebih dahulu. Dalam hal ini, karyawan harus dapat menyimak setiap pembicaraan yang dikemukakan nasabah. Karyawan juga harus berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

Di samping mendengar dengan seksama, karyawan juga bila perlu membuat catatan dikertas secara garis besar sehingga tidak perlu mengulang hal-hal yang sudah dikemukakan sebelumnya.

#### **2. Dengarkan Baik-baik**

Selama nasabah mengemukakan pendapatnya. Karyawan harus mendengar dan menyimak baik-baik. Karyawan juga jangan membuat

gerakan yang dapat menyinggung nasabah, seperti gerakan tubuh tangan dan kaki yang dianggap kurang sopan.

### 3. Jangan Menyela Pembicaraan

Jangan menyela pembicaraan artinya sebelum nasabah selesai bicara karyawan dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan karyawan member tanggapan setelah nasabah sudah selesai berbicara.

Memotong atau menyela nasabah yang sedang berbicara merupakan perbuatan yang tidak sopan. Hal ini juga dapat mengganggu konsentrasi nasabah untuk mengemukakan pendapatnya.

Terkadang konsentrasi nasabah menjadi terganggu sehingga lupa apa yang harus dikemukakan. Biasanya nasabah malas untuk mengingat kembali apa yang sudah ia jelaskan sebelumnya. Oleh karena itu, untuk hal yang kurang perlu jangan menyela atau memotong pembicaraan dan usahakan pembicaraan berjalan tuntas terlebih dahulu.

### 4. Ajukan Pertanyaan Setelah Nasabah Selesai Berbicara.

Seperti dikatakan sebelumnya, jangan coba untuk memotong atau menyela pembicaraan. Jika ada pertanyaan, sebaiknya ajukan setelah nasabah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara dapat dianggap sopan.

Dalam mengajukan pertanyaan, karyawan pun harus memilih dulu pertanyaan yang dianggap penting. Kemudian, gunakan bahasa yang mudah dipahami atau dengan kata lain, pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik singkat dan jelas.

#### 5. Jangan Marah dan Jangan Mudah Tersinggung

Karena nasabah memiliki bermacam-macam sifat, jika ada kata-kata atau sikap nasabah yang kurang berkenan, karyawan jangan cepat emosi atau tersinggung. Cara bicara, sikap atau nada bicara dalam menanggapi nasabah jangan sekali-kali menyinggung nasabah.

Selain itu karyawan jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertemperamen tinggi. Usahakan karyawan tetap sabar dalam melayaninya.

#### 6. Jangan Mendebat Nasabah

Dalam praktiknya, terkadang apa yang diinginkan nasabah tidak sesuai dengan kondisi yang ada pada perusahaan. Oleh karena itu, jika ada hal-hal yang kurang disetujui, usahakan beri penjelasan dengan sopan.

Karyawan jangan sekali-sekali berdebat atau memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah. Hal ini disebabkan nasabah tidak suka dibantah atau didebat. Jika dianggap perlu untuk membantah, gunakanlah cara yang halus sehingga nasabah tidak merasa lebih rendah atau salah.

#### 7. Jaga Sikap Sopan, Ramah, dan Selalu Berlaku Tenang

Dalam melayani nasabah, sikap sopan santun, dan ramah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.

Ada istilah yang mengatakan “Anda Sopan Kami Segan” Sikap sopan santun dan ramah dapat membuat nasabah menjadi segan sehingga nasabah berinteraksi lebih dari yang kita berikan. Jika kita mau dihormati orang lain, kita juga harus menghormatinya.

#### 8. Jangan Menangani Hal-hal yang Bukan Merupakan Pekerjaannya.

Dalam praktiknya, sering ditemukan karyawan menangani pekerjaan yang sebenarnya bukan wewenangnya untuk melakukan hal tersebut. Terkadang karyawan merasa mampu melakukan semua hal. Padahal kemampuannya sangat kurang sehingga dapat memberikan informasi yang salah dan keliru. Oleh karena itu, sebaiknya karyawan tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada karyawan yang berhak sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

Kalaupun terpaksa, cari jalan untuk menjelaskannya agar nasabah tidak kecewa, misalnya nasabah disuruh untuk menunggu sesaat sampai petugas yang berwenang datang.

#### 9. Tunjukkan Sikap Perhatian dan Sikap Ingin Membantu

Nasabah yang datang ke perusahaan pada prinsipnya ingin dibantu. Artinya nasabah mempunyai masalah yang tidak mampu ia selesaikan sendiri. Oleh karena itu, dalam memberikan sikap, berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu. Dengan demikian, nasabah akan merasa senang dan tenang karena yakin masalahnya akan dapat diselesaikan.

#### **2.1.7 Sifat- Sifat Nasabah**

Dalam melayani nasabah sebaiknya seorang *customer service* mampu memahami dan mengerti akan sifat-sifat masing-masing nasabahnya. Hal ini disebabkan masing-masing nasabah memiliki sifat-sifat yang berbeda, misalnya daerah asal, agama, pendidikan, pengalaman, dan budaya. Secara umum setiap

nasabah memiliki keinginan yang sama, yaitu ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta selalu ingin memperoleh perhatian. Berikut ini sifat-sifat nasabah yang harus dikenal:

1. Nasabah dianggap sebagai raja

Petugas *customer service* harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat *customer service* itu sendiri.

2. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya.

Kedatangan nasabah ke bank adalah agar hasrat atau keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi, atau keluhan-keluhan. Jadi, tugas *customer service* adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

3. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung.

Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka di bantah atau didebat. Usaha setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

4. Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang datang kebank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-kali menyepelekan atau membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan.

5. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Oleh karena itu, jika membiarkan nasabah berartimenghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.

### 2.1.8 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**  
**Penelitian terdahulu**

No	Peneliti ,Tahun, Tempat penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
1	Esa Agustianingrum (2023), PT.Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.Kantor Cabang Tasikmalaya	Penelitian ini mempunyai persamaan sama sama memaparkan pelaksanaan SOP cs	Perbedaan dalam penelitian ini yaitu tempat penelitian, penggunaan beberapa indikator teori	Berdasarkan hasil penelitian ini menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur adalah bentuk rencana kerja dan sekaligus pedoman dalam bekerja.	Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) <i>Customer Service</i> Sebagai Pendukung Kinerja <i>Customer Service</i> ” dilakukan di PT.Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.Kantor Cabang Tasikmalaya Repository unsil
2	Dina syahwa (2022), PT.Bank Syariah Indonesia KC Pekanbaru Arifin Ahmad	Penelitian ini mempunyai persamaan sama sama memaparkan pelaksanaan SOP cs	Perbedaan dalam penelitian ini yaitu tempat penelitian, penggunaan beberapa indikator teori	Berdasarkan hasil penelitian ini menyatakan bahwa hasil pelaksanaan standar oprasional prosedur yaitu:penampilan, energi,berpengaruh pada nasabah	Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) <i>Customer Service</i> ” dilakukan di PT.Bank Syariah Indonesia KC Pekanbaru Arifin Ahmad <a href="https://repository.unsuka.ac.id/62758/2/T.A%20SYAH%20WADINA.pdf">https://repository.unsuka.ac.id/62758/2/T.A%20SYAH WADINA.pdf</a>
3	Feby Rizki Lubis (2018) PT.Bank Kcp Syariah HM.Joni Medan	Penelitian ini mempunyai persamaan sama sama memaparkan	Perbedaan dalam penelitian ini yaitu tempat penelitian, penggunaan beberapa	Berdasarkan hasil penelitian ini menyatakan bahwa penerapan SOP tersebut semuanya berperan aktif ketika berhadapan	Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) <i>Frontliner</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah” yang

		pelaksanaan SOP cs	indikator teori	dengan tugasnya masing-masing, baik dari segi pelayanan, maupun penampilan, seperti <i>customer service</i> memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabahnya agar merasa puas	dilakukan di PT. Bank Sumut Kcp Syariah HM. Joni Medan <a href="http://repository.uinsu.ac.id/3815/1/Burning%20Skripsi%20Minor.pdf">http://repository.uinsu.ac.id/3815/1/Burning%20Skripsi%20Minor.pdf</a>
4	Anggita Adelia (2019) Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Marhamah Wonosobo Cabang Leksono" Universitas Islam negeri wali songo semarang	Penelitian ini mempunyai persamaan sama sama memaparkan pelaksanaan SOP cs	Perbedaan dalam penelitian ini yaitu tempat penelitian, penggunaan beberapa indikator teori	Berdasarkan hasil penelitian ini menyatakan bahwa menunjukkan bahwa <i>customer service</i> (CS) dalam menjalankan tugasnya sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada	Penerapan Standar Operasional (SOP) Terhadap Pelayanan Prima <i>Customer Service</i> (CS) pada Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Marhamah Wonosobo Cabang Leksono" Universitas Islam negeri wali songo semarang <a href="https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/10662/1/1605015061.pdf">https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/10662/1/1605015061.pdf</a>
5	Lia Febrianti (2019) Bank BRI Syariah Bengkulu	Penelitian ini mempunyai persamaan sama sama memaparkan pelaksanaan SOP cs	Perbedaan dalam penelitian ini yaitu tempat penelitian, penggunaan beberapa indikator teori	Berdasarkan hasil penelitian ini menyatakan bahwa SOP layanan <i>customer service</i> yaitu yaitu senyum, sampaikan salam, fokus pada nasabah dan menawarkan bantuan, inisiatif menggali kebutuhan nasabah, mampu menjelaskan	Implementasi Standar Operasional Prosedur pada studi kasus Bank Bri Syariah Bengkulu, universitas institut agama Islam Bengkulu <a href="http://repository.iainbengkulu.ac.id/6139/">http://repository.iainbengkulu.ac.id/6139/</a>



					produk dan fitur kepada nasabah,	
6	Nining Lutfiah (2014) bank BNI Syariah cabang Tangerang	Penelitian ini mempunyai persamaan sama sama memaparkan pelaksanaan SOP cs	Perbedaan dalam penelitian ini yaitu tempat penelitian, penggunaan beberapa indikator teori	Berdasarkan hasil penelitian ini menyatakan bahwa <i>customer service</i> harus memenuhi standar operasional prosedur yang sudah ada dari pusat yaitu dalam hal sikap, penampilan, skill	Manajemen pelayanan berbasis SOP (Standar Operasional Prosedur) pada bank bni Syariah cabang Tangerang <a href="https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/26418/1/NINING%20LUTFIAH%20HAB-FDK.pdf">https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/26418/1/NINING%20LUTFIAH%20HAB-FDK.pdf</a>	
7	Siti Nurhaliza (2023) PT.bank rakyat Indonesia kantor cabang jember	Penelitian ini mempunyai persamaan sama sama memaparkan pelaksanaan SOP cs	Perbedaan dalam penelitian ini yaitu tempat penelitian, penggunaan beberapa indikator teori	Berdasarkan hasil penelitian ini menyatakan bahwa Seorang frontliner harus selalu berbicara dengan baik, sopan dan santun kepada nasabah dan juga harus mengetahui produk-produk yang ada	Implementasi standar operasional prosedur (SOP) pada kinerja <i>frontliner</i> pada PT.bank rakyat Indonesia kantor cabang jember <a href="http://digilib.uinkhas.ac.id/30403/1/siti%20nuhaliza%20watermark%20skripsi.pdf">http://digilib.uinkhas.ac.id/30403/1/siti%20nuhaliza%20watermark%20skripsi.pdf</a>	

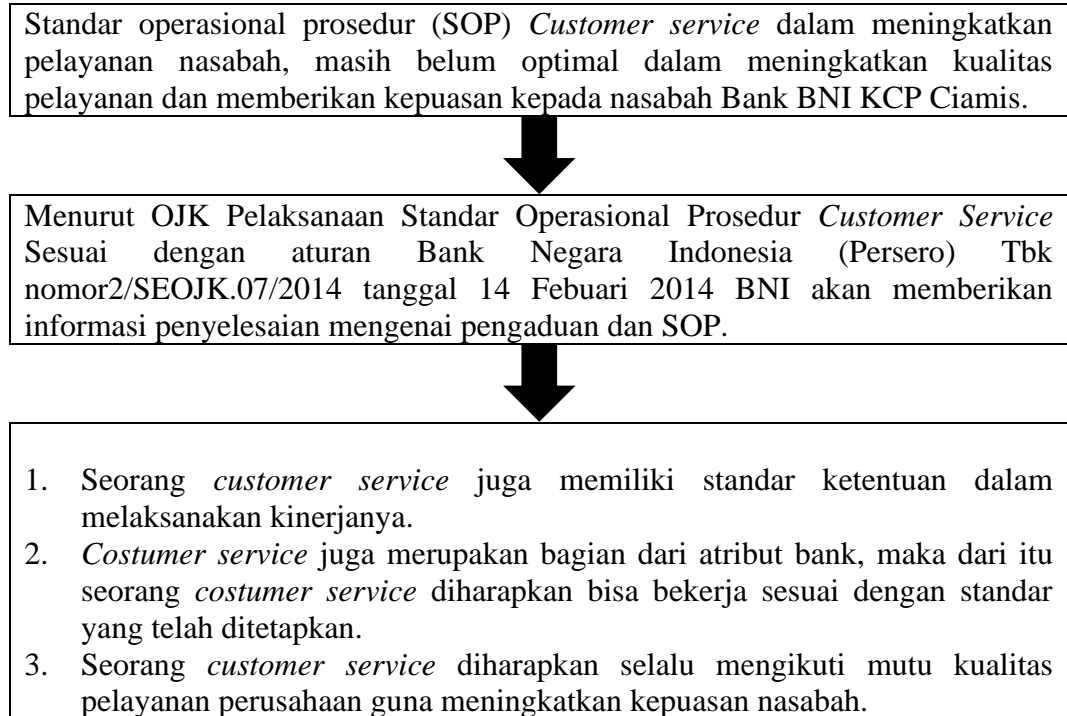
Sumber: Data Olahan Penulis, 2024

## 2.2 Pendekatan Masalah

Bank Merupakan lembaga keuangan yang dimana harus menjaga citra baik dan positif di mata nasabah. *Customer Service* merupakan kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang diberikan kepada nasabah, melalui pelayanan yang diberikan seseorang sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah khususnya sebagai pendukung kinerja *customer service* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciamis.

Seorang *customer service* juga memiliki standar ketentuan dalam melaksanakan kinerjanya, dikarenakan *customer service* juga merupakan bagian dari atribut bank, maka dari itu seorang *customer service* diharapkan bisa bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Penyelenggaraan standar kerja *customer service* merupakan salah satu contoh dari wujud prinsip kehati-hatian bank terhadap kemungkinan risiko yang akan terjadi. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian menggunakan pendekatan kualitatif mengenai Analisis Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciamis.

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Skema Pendekatan Masalah

Sumber : Data Olahan Penulis, 2024