

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Pengertian Peranan

Pengertian peran menurut Soekanto (2012: 89), yaitu peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka ia menjalankan suatu peranan. Dalam sebuah organisasi setiap orang memiliki berbagai macam karakteristik dalam melaksanakan tugas, kewajiban atau tanggung jawab yang telah diberikan oleh masing-masing organisasi atau lembaga.

Kemudian dalam penelitian Lantaeda (2017: 2), peran dapat diartikan sebagai orientasi dan konsep dari bagian yang dimainkan oleh suatu pihak dalam oposisi sosial. Dengan peran tersebut, sang pelaku baik itu individu maupun organisasi akan berperilaku sesuai harapan orang atau lingkungannya. Peran juga diartikan sebagai tuntutan yang diberikan secara struktural (norma-norma, harapan, tabu, tanggung jawab dan lainnya). Dimana didalamnya terdapat serangkaian tekanan dan kemudahan yang menghubungkan pembimbing dan mendukung fungsinya dalam mengorganisasi. Peran merupakan seperangkat perilaku dengan kelompok, baik kecil maupun besar, yang kesemuanya menjalankan berbagai peran hakekatnya peran juga dapat dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu yang ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu.

Kepribadian seseorang juga mempengaruhi bagaimana peran itu harus dijalankan. Peran yang dimainkan/diperankan pimpinan tingkat atas, menengah maupun bawah akan mempunyai peran yang sama.

Sutarto (2009: 138-139) mengemukakan bahwa peran itu terdiri dari tiga komponen, yaitu:

- a. Konsepsi peran, yaitu: kepercayaan seseorang tentang apa yang dilakukan dengan suatu situasi tertentu.
- b. Harapan peran, yaitu: harapan orang lain terhadap seseorang yang menduduki posisi tertentu mengenai bagaimana ia seharusnya bertindak.
- c. Pelaksanaan peran, yaitu: perilaku sesungguhnya dari seseorang yang berada pada suatu posisi tertentu. Kalau ketiga komponen tersebut berlangsung serasi, maka interaksi sosial akan terjalin kesinambungan dan kelancarannya.

Berdasarkan pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan peran sebagai berikut:

- a. Peran adalah pengaruh yang diharapkan dari seseorang dalam dan antar hubungan sosial tertentu.
- b. Peran adalah pengaruh yang berhubungan dengan status atau kedudukan sosial tertentu.
- c. Peran berlangsung bilamana seseorang melaksanakan hak - hak dan kewajiban –kewajibannya sesuai dengan statusnya.
- d. Peran terjadi bila ada suatu tindakan dan bilamana ada kesempatan yang diberikan.

Adapun pembagian peran menurut penelitian Lantaeda (2017), peran dibagi menjadi 3 yaitu sebagai berikut:

1. Peran Aktif

Peran aktif adalah peran yang diberikan oleh anggota kelompok karena kedudukannya didalam kelompok sebagai aktifitas kelompok, seperti pengurus, pejabat, dan lainnya sebagainya.

2. Peran Partisipatif

Peran partisipatif adalah peran yang diberikan oleh anggota kelompok kepada kelompoknya yang memberikan sumbangan yang sangat berguna bagi kelompok itu sendiri.

3. Peran Pasif

Peran pasif adalah sumbangan anggota kelompok yang bersifat pasif, dimana anggota kelompok menahan diri agar memberikan kesempatan kepada fungsi-fungsi lain dalam kelompok sehingga berjalan dengan baik.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa pengertian peran merupakan suatu tindakan yang membatasi seseorang maupun suatu organisasi untuk melakukan suatu kegiatan berdasarkan tujuan dan ketentuan yang telah disepakati bersama agar dapat dilakukan dengan sebaik – baiknya.

2.1.2. Bank

2.1.2.1. Pengertian Bank

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan

menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Menurut Kasmir (2014:24), bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan meyalurkan Kembali dana tersebut kemasyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.

Dapat disimpulkan bank merupakan badan usaha yang kegiatan usahanya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk lainnya serta memberikan jasa bank lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

2.1.2.2. Fungsi Bank

Fungsi utama dari perbankan di Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat serta bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional, kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak. Menurut Budisusanto dan Nuritono (2019:09) secara lebih spesifik bank berfungsi sebagai :

1. Agent of trust

Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam hal penghimpunan dana maupun penyaluran dana. Masyarakat percaya bahwa uangnya tidak akan di salah gunakan oleh bank, uangnya akan dikelola dengan baik, bank tidak akan bangkrut, dan pada saat yang telah dijanjikan simpanan tersebut dapat ditarik kembali dari bank.

2. *Agent of development*

Kegiatan perekonomian masyarakat di sector moneter dan sector riil tidak dapat dipisahkan. Kegiatan bank berupa penghimpunan dan penyaluran dana sangat diperlukan bagi lancarnya kegiatan perekonomian di sector riil. Kelancaran kegiatan bank yang memungkinkan masyarakat melakukan investasi-distribusi-konsumsi ini tidak lain adalah kegiatan pembangunan perekonomian suatu masyarakat.

3. *Agent of services*

Selain penyaluran dana, bank juga memberikan penawaran jasa perbankan yang lain 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.

Berdasarkan fungsi spesifik bank, maka terdapat pula fungsi utama bank menurut Kasmir (2016:14), yaitu:

a. Menghimpun Dana dari Masyarakat

Bank menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Untuk itu masyarakat akan mempercayakan dananya untuk disimpan di bank dengan jaminan keamanan yang diberikan oleh pihak bank. Selain dari segi keamanan, tujuan masyarakat menyimpan dananya di bank yaitu untuk berinvestasi, sebab bank akan memberikan keuntungan berupa tingkat pengembalian atau return yang akan diperoleh nasabah berdasarkan kebijakan bank yang bersangkutan.

b. Menyalurkan Dana Kepada Masyarakat

Bank akan menyalurkan dananya kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk pinjaman. Melalui penyaluran dana tersebut maka bank akan memperoleh pendapatan. Pendapatan tersebut berupa pendapatan bunga. Kegiatan penyaluran dana ini memberikan pendapatan yang cukup besar bagi bank. Namun untuk mendapat pinjaman dana dari bank (kredit) maka nasabah harus memenuhi persyaratan tertentu yang ditetapkan oleh bank.

c. Pelayanan dan Jasa Perbankan

Selain simpanan, bank juga menawarkan berbagai produk pelayanan jasa perbankan kepada nasabah. Produk pelayanan jasa perbankan tersebut antara lain jasa pengiriman uang (transfer), pemindah bukuan, penagihan surat-surat berharga, kliring, *Letter of Credit*, inkaso, garansi bank, dan pelayanan jasa lainnya. Seiring dengan arus globalisasi saat ini. Terutama bagi mereka yang bergerak dalam bidang bisnis dan berpacu dengan waktu. Untuk memenuhi tuntutan kebutuhan nasabah tersebut, maka saat ini banyak sektor perbankan yang berlomba untuk melakukan inovasi produk dan meningkatkan teknologi serta system informasi demi memberikan kepuasan pelayan kepada nasabah.

2.1.2.3. Tujuan Bank

Menurut Undang - Undang Nomor 10 Tahun 1998 pasal 1 tujuan bank adalah:

“Perbankan Indonesia bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan dalam meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak”.

2.1.2.4. Jenis-Jenis Bank

1. Jenis bank menurut kegiatan usahanya

Menurut undang-undang No 7 tahun 1992 bank digolongkan menurut kegiatan usahanya, yaitu:

1) Bank Umum

Bank Umum didefinisikan oleh Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 sebagai bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan / atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalulintas pembayaran.

Kegiatan-kegiatan usaha yang dapat dilakukan oleh bank umum secara lengkap adalah :

- a. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan dan / atau bentuk lainnya yang dapat dipersamakan dengan itu
- b. Memberikan kredit
- c. Menerbitkan surat pengakuan utang
- d. Membeli, menjual, atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya
- e. Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah (*transfer*)
- f. Menempatkan dana pada, meminjam dana dari, atau meminjamkan dana kepada pihak lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun dengan wesel tunjuk, cek, atau sarana lainnya.

- g. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antarpihak ketiga
- h. menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga (*safe deposit box*)
- i. melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak
- j. Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek
- k. Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit, dan kegiatan wali amanat
- l. menyediakan pembiayaan dan atau melakukan kegiatan lain berdasarkan prinsip syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia
- m. Melakukan kegiatan dalam valuta asing dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia
- n. melakukan kegiatan penyertaan modal pada bank atau perusahaan lain dibidang keuangan seperti sewa guna usaha, modal ventura, perusahaan efek, asuransi, serta lembaga kliring penyelesaian dan penyimpanan, dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia
- o. Melakukan kegiatan penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan kredit atau kegagalan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah, dengan syarat harus menarik kembali penyertaannya, dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia

- p. Bertindak sebagai pendiri dana pensiun dan pengurus dana pensiun sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan dana pensiun yang berlaku

2) Bank Perkreditan Rakyat

Bank Perkreditan Rakyat didefinisikan oleh Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 sebagai bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan / atau berdasarkan syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu-lintas pembayaran.

Kegiatan-kegiatan usaha yang dapat dilakukan oleh Bank Perkreditan Rakyat secara lengkap adalah:

- a. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito berjangka, tabungan, dan / atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu
- b. Memberikan kredit
- c. Menyediakan pembiayaan dan penempatan dana berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia
- d. Menempatkan dananya dalam bentuk Serifikat Bank Indonesia (SBI), deposito berjangka, dan / atau tabungan pada bank lain.

2. Jenis Bank Menurut Badan Usaha

Setiap pihak yang melakukan kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan wajib terlebih dahulu memperoleh izin usaha sebagai Bank Umum atau Bank Perkreditan Rakyat dari pimpinan Bank Indonesia, kecuali apabila kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dimaksud diatur dengan undang-undang tersendiri.

Untuk memperoleh izin usaha sebagai Bank Umum atau Bank Perkreditan Rakyat, suatu lembaga keuangan wajib memenuhi persyaratan mengenai:

- a. Susunan organisasi dan permodalan
- b. Permodalan
- c. Kepemilikan
- d. Keahlian di bidang perbankan
- e. Kelayakan rencana kerja

Badan hukum suatu Bank Umum dapat berupa:

- a. Perseroan terbatas
- b. Koperasi
- c. Perusahaan Daerah

Sedangkan badan hukum Bank Perkreditan Rakyat dapat berupa:

- a. Perusahaan Daerah
- b. Koperasi
- c. Perseroan Terbatas
- d. Bentuk lain yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah

3. Jenis Bank dilihat dari aspek kepemilikan

Maksudnya adalah siapa saja yang memiliki bank tersebut, hal ini dapat dilihat dari akta pendirian dan penguasaan saham yang dimiliki oleh bank bersangkutan (Herry, 2019:8-9).

Berikut adalah jenis-jenis bank yang dilihat dari aspek kepemilikannya:

a. Bank milik pemerintah

Dimana bank akta pendiri maupun modalnya dimiliki oleh pemerintah, sehingga seluruh kepemilikan bank ini juga dimiliki oleh pemerintah. Contoh bank milik pemerintah adalah Bank Negara Indonesia, Bank Rakyat Indonesia, Bank Tabungan Indonesia dan Bank Mandiri. Sedangkan bank milik pemerintah daerah terdapat di daerah tingkat I dan II masing-masing provinsi. Contoh bank milik pemerintah daerah antara lain adalah BPD DKI Jakarta, BPD Jawa Barat, BPD Jawa Tengah, BPD Jawa Timur, BPD Sumatera Utara, BPD Sumatera Selatan, BPD Sulawesi, dan BPD lainnya.

b. Bank Milik Swasta Nasional.

Bank jenis ini seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh swasta nasional dan akta pendirinya pun didirikan swasta, termasuk pembagian keuntungannya. Contoh bank swasta nasional antara lain adalah Bank Muamalat, Bank Central Asia, Bank Danamon, Bank CIMB Niaga, Bank Bumi Putera, dan lain-lain.

c. Bank milik koperasi

Kepemilikan bank ini dimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi. Sebagai contoh adalah Bank Umum Koperasi Indonesia.

d. Bank milik asing

Bank jenis ini merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta asing atau pemerintah asing. Kepemilikan jenis bank ini dimiliki oleh pihak luar negeri. Contoh bank milik asing antara lain adalah Deutsche Bank, American Express Bank, Bank of America, Bank of Tokyo, dan lain-lain.

e. Bank milik campuran

Kepemilikan saham jenis bank ini dimiliki oleh pihak asing dan swasta nasional. Namun, kepemilikan sahamnya secara mayoritas dipegang oleh warga negara Indonesia. Contoh bank milik campuran antara lain adalah Inter Pacific Bank, Ing Bank, Sanwa Indonesia Bank, dan lain-lain.

Menurut Undang-undang No. 10 Tahun 1998 dan Surat Keputusan Direktu BI No. 32/33/KEP/DIR/ tanggal 12 Mei 1999 tentang Bank Umum menetapkan ketentuan-ketentuan tentang pendirian dan kepemilikan bank seperti diuraikan dibawah ini :

a. Bank Umum

1) Pendirian

Bank umum hanya dapat didirikan dan melakukan kegiatan usaha dengan izin Direksi Bank Indonesia oleh warga Negara Indonesia dan atau badan hukum Indonesia atau warga Negara Indonesia dan hukum badan indonesia dengan warga Negara asing dan atau hukum asing secara kemitraan.

2) Persetujuan prinsip

Yaitu persetujuan untuk melakukan persiapan pendirian bank. Persetujuan ini diajukan sekurang-kurangnya oleh calon pemilik kepala Direksi Bank Indonesia sesuai dengan format yang telah ditentukan.

3) Izin usaha

Yaitu izin yang diberikan untuk melakukan kegiatan usaha setelah persiapan selesai dilakukan. Permohonan untuk mendapatkan izin diajukan oleh direksi bank kepada Direksi Bank Indonesia sesuai dengan format yang telah ditentukan.

4) Kepemilikan

Kepemilikan bank oleh badan hukum Indonesia setinggi-tingginya sebesar modal sendiri bersih badan hukum bersangkutan.

5) Dewan komisaris dan direksi

Anggota dewan komisaris dan direksi wajib memenuhi ketentuan-ketentuan dan memperoleh persetujuan dari Bank Indonesia.

b. Bank Perkreditan Rakyat

BPR hanya dapat didirikan dan dimiliki oleh warga Negara Indonesia, badan hukum Indonesia yang seluruh pemiliknya warga Negara Indonesia, pemerintah daerah, atau dimiliki bersama diantara ketiganya.

1) Persetujuan prinsip

Persetujuan untuk melakukan persiapan pendirian BPR dengan melampirkan: Rancangan anggaran dasar, Calon pemegang saham,

Rencana susunan organisasi, Rencana kerja, Bukti penyetoran sekurang-kurangnya 30% dari modal yang harus disetorkan (\pm Rp. 50.000.000,-)

2) Izin usaha

Izin yang diberikan untuk melakukan kegiatan usaha setelah persiapan sebagaimana yang dimaksud di atas.

4. Jenis Bank Menurut Target Pasar

Menurut Gusti (2014), secara umum, jenis bank dasar target pasarnya dapat digolongkan menjadi:

- a. Retail Bank Bank jenis ini memfokuskan pelayanan dan transaksi kepada nasabah-nasabah retail, yaitu: nasabah-nasabah individual, perusahaan, dan lembaga lain yang skalanya kecil.
- b. Corporate Bank Bank jenis ini memfokuskan pelayanan dan transaksi kepada nasabah-nasabah yang berskala besar.
- c. Retail – Corporate Bank Bank jenis ini memberikan pelayanan tidak hanya kepada nasabah retail tetapi juga kepada nasabah korporasi.

2.1.3. *Customer Service*

2.1.3.1. Pengertian *Customer Service*

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014; 61), *customer service* adalah seseorang yang berkerja dibagian depan atau biasa disebut *front liner* yang bertugas melayani nasabah ataupun calon nasabah dengan cara memberikan layanan terbaik agar nasabah maupun calon nasabah merasa puas.

Kasmir (2014: 249), *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Rusyidi (2017: 2), menyatakan bahwa *customer service* adalah suatu upaya memberi layanan (*Service*) kepada pelanggan (*customer*) sesuai dengan kontrak yang telah disepakati.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa *customer service* adalah seseorang yang mempunyai kewajiban dalam melayani pelanggan atau calon pelanggan. Pelayanan yang diberikan berupa informasi dan pelayanan jasa harus dilakukan dengan segenap hati untuk memberikan kepuasan dan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, apabila *customer service* tidak ada, maka disetiap proses kegiatan bank akan sangat terganggu dan bisa tidak terlaksana sebagaimana mestinya.

2.1.3.2. Peranan *Customer Service*

Menurut Kasmir pada penelitian Diniati (2019: 19), *customer service* memegang peranan sangat penting diberbagai perusahaan. Dalam dunia 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.

Menurut Kasmir (2016:251), secara umum peranan *customer service* bank adalah:

1) Berusaha Mempertahankan Nasabah

Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah. Ini juga ditunjukkan oleh pelayanan yang lebih baik sehingga nasabah lama dipengaruhi untuk menambah jumlah transaksinya. Peran *customer service* untuk mempertahankan nasabah meliputi fungsi resepsionis, fungsi deskman, fungsi *customer relation officer*, dan fungsi penanganan masalah.

2) Berusaha Mendapat Nasabah Baru

Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya, meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita. Dengan cara merayu nasabah yang baru datang pertama kali untuk menjadi nasabah kita seterusnya dan meyakinkan nasabah baru tentang kualitas produk yang kita tawarkan dan tunjukkan dengan layanan terbaiknya, sehingga nasabah merasa yakin dan memutuskan menjadi nasabah baru. Peran *customer service* untuk mendapatkan nasabah baru meliputi fungsi salesman dan fungsi komunikator.

Fungsi dan peran *customer service* ini harus dilakukan secara bersama-sama menjadi satu kesatuan. Artinya tidak boleh hanya dilakukan salah satu dari fungsi tersebut atau tidak lengkap, karena masing-masing fungsi saling melengkapi. Seorang *customer service* dituntut untuk memahami dan melaksanakan seluruh fungsi dan peran yang diembannya dengan sebaik-baiknya.

2.1.3.3. Tugas dan Fungsi *Customer Service*

Menurut Kasmir (2018:181) tugas dan fungsi *customer service* yaitu sebagai berikut:

1) Sebagai Resepsionis

Menurut Kasmir (2018:181), sebagai resepsionis, artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Dalam hal ini menerima tamu *customer service* harus bersikap dengan ramah tamah sopan dan menyenangkan. Dalam hal ini *customer service* harus bersikap memberikan perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas. Penggunaan Bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam pagi/siang/sore sesuai kondisinya. Saat melayani nasabah *customer service* tidak diperkenankan merokok, makan, minum atau ngobrol dengan karyawan lain.

2) Sebagai *Deskman*

Menurut Kasmir (2018:181), Sebagai *deskman* artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah dan calon nasabah. Pelayanan yang diberikan termasuk memberikan arahan dan petunjuk cara-cara pengisian aplikasi tersebut hingga tuntas, serta prosedur yang diinginkan. Artinya, jika nasabah sudah memperoleh informasi secara lengkap kemudian bermaksud melakukan transaksi, petugas *customer service* melayani nasabah untuk mengisi berbagai aplikasi seperti formulir, slip atau lainnya.

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *customer service* sebagai fungsi deskman yaitu melayani pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening yang mempunyai indikator sebagai berikut:

- a. Menerima permohonan pembukaan/pengkinian data nasabah/penutupan rekening, serta pemberian/pencabutan fasilitas.
- b. Memeriksa kelengkapan dan kebenaran pengisian formulir
- c. Mengadministrasikan data *customer* dan pembukaan rekening.
- d. Menyerahkan bukti kepemilikan rekening, kartu yang terkait dengan rekening, bilyet deposito kepada nasabah.
- e. Menerima permintaan pembayaran bunga deposito.
- f. Melakukan aktivasi PIN dari kartu yang terkait dengan rekening dan telah diserahterimakan dengan nasabah.

3) Sebagai *Salesman*

Menurut Kasmir (2018:181) tugas *customer service* adalah menjual produk perbankan, melakukan *cros selling*, mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama. Juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan nasabah.

4) Sebagai *Customer Relation Officer*

Menurut Kasmir (2018:181), dalam hal ini tugas *customer service* harus menjaga *image* bank dengan cara membina hubungan dengan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan semakin percaya kepada bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dan seluruh nasabah.

5) Sebagai Komunikator

Menurut Kasmir (2018: 182) tugas *customer service* yang terakhir sebagai komunikator adalah memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Disamping itu, juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi.

6) Penanganan Masalah

Unit *customer service* apabila dalam operasionalnya, nasabah tidak puas, karena terdapat ketidakcocokkan atau kesepakatan, komplain dan lain-lain sebagainya, maka adalah tepat apabila orang pertama yang dihubungi adalah petugas *customer service*. Dalam hal ini dituntut tidak saja dapat menangani keluhan akan tetapi juga diharapkan dapat memecahkan masalah dengan baik sebagai “*troubleshooter*”.

Menurut Kasmir (2017), *customer service* sebagai fungsi penanganan masalah/handling complain yaitu memberikan pelayanan keluhan dan pelayanan solusi yang mempunyai indikator sebagai berikut:

a. Pelayanan Keluhan

Menerima keluhan nasabah, mencatat/mengadministrasikan, meneruskan, dan memonitor ke unit kerja terkait, serta menginformasikan penyelesaian keluhan ke nasabah

b. Pelayanan Solusi

- 1) Menggali kebutuhan nasabah/calon nasabah
- 2) Memberikan informasi tentang solusi/layanan kebutuhan nasabah/calon nasabah

- 3) Meneruskan kebutuhan kredit atau investasi kepada unit terkait dengan memastikan proses layanan nasabah berjalan baik
- 4) Memproses layanan bisnis non kredit, baik secara langsung maupun melalui unit lainnya
- 5) Memproses permintaan produk/layanan sesuai dengan kebutuhan nasabah, sesuai dengan *service level* yang ada/janji kepada nasabah.
- 6) Meneruskan dan memastikan proses permintaan produk/ layanan nasabah ke unit terkait sesuai dengan *service level* yang ada/janji kepada nasabah.
- 7) Melayani permintaan/keluhan nasabah dan aktif menginformasikan nasabah atau unit lain mengenai update status/solusi.
- 8) Mencarikan alternatif solusi atau melakukan eskalasi atas masalah yang belum bisa diselesaikan serta memastikan bahwa masalah tersebut ditindaklanjuti sampai tuntas.
- 9) Membuat referensi dan konfirmasi saldo berdasarkan permohonan dari nasabah.

Menurut Kasmir (2014:252) menyatakan ada beberapa dasar-dasar pelayanan yang perlu diapahami, sebagai berikut:

1. Berpakaian dan berpenampilan rapih

Artinya petugas *customer service* harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. *Customer service* juga harus necis tidak kumal dan baju lengan panjang tidak digulung. Terkesan pakaian yang dikenakan benar memikar konsumen.

2. Percaya diri

Bersikap akrab dan penuh dengan senyuman dalam melayani nasabah petugas *customer service* tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Petugas *customer service* juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah petugas *customer service* haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta tidak dibuat-buat.

3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.

Pada saat nasabah datang petugas *customer service* harus segera menyapa dan kalau kita sudah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya.

4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan, usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap, menghormati tamu serta tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginannya.
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar Artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan Bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilahistilah yang sulit dipahami oleh nasabah.
6. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukan kemampuannya dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu atau kurang semangat. Tunjukan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan kemauan nasabah.

7. Jangan menyela dan memotong pembicaraan

Pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Kalau terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.

8. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. Petugas *customer service* juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Dalam melayani nasabah diperlukannya sikap yang mampu menarik minat nasabah dalam berhubungan dengan *customer service*. Artinya nasabah senang pada saat dilayani setelah melihat sikap *customer service* dalam melakukan pelayanan terhadapnya.

Kasmir (2018:185), menyatakan sikap yang harus diteladani oleh seorang *customer service* adalah:

1. Beri kesempatan nasabah berbicara

Artinya, petugas *customer service* memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan keinginannya. Dalam hal ini petugas *customer service* harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

2. Dengarkan baik-baik

Selama nasabah mengemukakan pendapatnya *customer service* harus mendengar dan menyimak dengan baik tanpa membuat gerakan yang dapat

menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.

3. Jangan menyela pembicaraan

Sebelum nasabah selesai bicara sebelum nasabah selesai bicara petugas *customer service* dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan nasabah sudah benar-benar selesai baru petugas *customer service* menanggapi.

4. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara

Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan jika nasabah sudah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan Bahasa yang baik singkat dan jelas.

5. Jangan marah dan mudah tersinggung

Cara bicara, sikap atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Kemudian *customer service* jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertemperamen tinggi. Usahakan tetap sabar dan melayani.

6. Jangan mendebat nasabah

Jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah.

7. Jaga sikap sopan, ramah dan selalu bersikap tenang

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

8. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya,
Sebaiknya petugas *customer service* tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada petugas yang berhak, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.
9. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu
Nasabah yang datang ke bank prinsipnya ingin dibantu. Oleh karena itu, berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu nasabah.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan peran seorang *customer service*, antara lain adalah bertanggung jawab pada kelancaran dari pelayanan yang telah diberikan, Melakukan pendalaman terhadap pemecahan keluhan masalah sesuai dengan standar penanganan keluhan, Mendalami pemahaman dalam kelancaran arus informasi yang tepat bagi nasabah, Menjamin setiap pelayanan yang di berikan dengan sikap sopan dan keramahtamahan.

2.1.4. Nasabah

2.1.4.1. Pengertian Nasabah

Menurut undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang pokok perbankan pasal 1, mendefinisikan nasabah sebagai berikut: Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya dibank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit ataupun pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah atau yang

dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan nasabah adalah perseorangan atau badan yang menggunakan ataupun menerima fasilitas bank, baik dalam bentuk produk maupun jasa

Dari pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah adalah seorang atau badan usaha yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman serta melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.

2.1.4.2. Klasifikasi Nasabah

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI), nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).

(Mulyono, 2006) mengemukakan bahwa klasifikasi nasabah ini memiliki pemahaman karakteristik, fitur dan risiko dari struktur produk, nasabah diklasifikasikan menjadi tiga yaitu:

1) Nasabah profesional

Nasabah ini di golongkan sebagai nasabah profesional apabila nasabah tersebut memiliki pemahaman terhadap karakteristik, fitur, dan risiko dari struktur produk yang terdiri dari :

- a. Perusahaan yang bergerak dibidang keuangan yang terdiri dari bank, perusahaan efek, perusahaan pembiayaan atau pedagang berjangka.
- b. Pemerintah Republik Indonesia atau pemerintah negara lain.

2) Nasabah Eligible

Nasabah ini memiliki pemahaman karakteristik, fitur dan risiko dari struktur produk yang terdiri dari:

- a. Perusahaan yang bergerak dibidang keuangan berupa dana pensiun atau perusahaan perasuransian sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan dibidang dana pensiun dan usaha perasuransian yang berlaku.
- b. Perusahaan dengan modal minimal Rp. 5.000.000.000 (lima milyar rupiah) atau ekuivalennya dalam valuta asing dan telah melakukan kegiatan minimal 12 bulan berturut – turut.

3) Nasabah Retail

Nasabah retail adalah nasabah yang tidak termasuk dalam nasabah profesional dan eligible. Struktur produk adalah produk bank yang merupakan penggabungan antara dua atau lebih instrumen keuangan berupa instrumen keuangan non derevatif dengan derevatif atau memiliki karakteristik yaitu arus kas yang timbul dari produk tersebut dikaitkan dengan satu atau kombinasi variabel dasar seperti suku bunga, nilai tukar, komoditi dan atau ekuitas. nasabah perorangan yang mempunyai portofolio asset berupa kas.

2.1.5. Keluhan Nasabah

2.1.5.1. Pengertian Keluhan

Unit *customer service* apabila dalam operasionalnya, nasabah tidak puas, karena terdapat ketidakcocokkan atau kesepakatan, komplain dan lain-lain sebagainya, maka adalah tepat apabila orang pertama yang dihubungi adalah petugas *customer service*. Dalam hal ini dituntut tidak saja dapat menangani

keluhan akan tetapi juga diharapkan dapat memecahkan masalah dengan baik sebagai “*troubleshooter*”.

Berdasarkan Undang-Undang Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/2005 tentang penyelesaian Pengaduan nasabah, complaint adalah sebuah ungkapan ketidakpuasan yang dirasakan nasabah yang dapat disebabkan karena adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank.

Menurut Shaleh (2010), komplain atau keluhan pelayanan adalah ungkapan rasa kecewa atas ketidakpuasan dari standar pelayanan yang diberikan suatu bank. Keluhan dapat timbul akibat terjadinya perbedaan pendapat dan keinginan dari pengguna layanan (nasabah) terhadap suatu layanan yang diberikan, sehingga apa yang diberikan oleh pemberi layanan dirasa tidak sesuai dengan apa yang diinginkan bahkan nasabah merasa bahwa tidak diberikan pelayanan yang sesuai.

2.1.5.2. Penanganan Keluhan Nasabah

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014: 129-130) terdapat beberapa hal penting yang harus diperhatikan ketika sedang menangani keluhan nasabah adalah sebagai berikut:

- 1) Empati terhadap penyampaian keluhan (*empathy*)

Empati merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan, karena dapat merasakan apa yang dirasakan oleh nasabah. Empati dapat ditunjukkan dengan menyediakan lebih banyak waktu untuk mendengarkan keluhannya.

2) Kecepatan dalam memberikan tanggapan (*quick response*).

Kecepatan dan ketepatan sangat dibutuhkan dalam menangani keluhan. Kecepatan dan ketepatan memberikan tanggapan dapat meredam atau menghilangkan informasi negatif dan penyampaian keluhan serta mengurangi rasa ketidakpuasan nasabah.

3) Permintaan maaf (*apology*)

Secara umum pengeluh mengharapkan permintaan maaf maka selaku pihak bank seharusnya selalu menyampaikan permintaan maaf ketika nasabah atau masyarakat menyampaikan keluhan atas dasar ketidakpuasan suatu pelayanan.

4) Kredibilitas (*credibility*)

Kredibilitas merujuk pada keinginan sebagai pelaku/pemberi layanan untuk menyikapi bahwa pengeluh telah mendapatkan masalah dan upaya apa yang dapat dilakukan untuk mencegah agar kejadian yang sama terjadi pada masa yang akan datang.

5) Perhatian (*attentiveness*)

Perhatian merujuk pada interaksi antara pihak pemberi layanan dengan penyampaian keluhan. Perhatian merupakan sebuah dimensi yang kompleks karena tergantung pada kepercayaan pada orang, bukan pada prosedur. Komunikasi antara pengeluh dengan pihak pemberi layanan merupakan sebuah konstruksi kunci pada kebanyakan situasi pengelolaan keluhan. Interaksi antara organisasi/pihak pemberi layanan dengan penyampaian keluhan dapat memiliki efek positif terhadap kepuasan penanganan keluhan.

2.1.5.3. Penyebab Keluhan

Kotler (2009), menyatakan, ketidakpuasan muncul ketika harapan pra pembeli negatif yaitu kinerja suatu produk ternyata lebih buruk dari kinerja yang di harapkan. Nasabah yang tidak puas terhadap suatu produk cenderung tidak akan melakukan pembelian ulang bahkan dapat mengecam dan menceritakan kepada nasabah lain.

Menurut Majid (2009:149), beberapa penyebab keluhan konsumen adalah:

- 1) Pelayanan yang diterima tidak seperti yang diharapkan
- 2) Mereka diacuhkan, misalnya dibiarkan menunggu tanpa penjelasan
- 3) Tidak ada yang mau mendengarkan
- 4) Seseorang berlaku tidak sopan atau tidak membantu terhadap mereka
- 5) Tidak ada yang mau tanggung jawab untuk suatu kesalahan
- 6) Terjadinya kegagalan komunikasi.

Pada dasarnya, kepuasan atas penggunaan produk dan jasa yang telah diberikan kepada pelanggan. Apabila pelanggan merasa puas kemungkinan mereka akan membeli atau menggunakan produk yang sama dan akan memberikan ulasan yang baik dan merekomendasikannya kepada orang lain.

2.1.5.4. Pelayanan Solusi Keluhan Nasabah

Menurut (Ikatan Bankir Indonesia, 2014) pelayanan Solusi keluhan nasabah yaitu:

- 1) Menggali kebutuhan nasabah/calon nasabah
- 2) Memberikan informasi tentang solusi/layanan kebutuhan nasabah/calon nasabah

- 3) Meneruskan kebutuhan kredit atau investasi kepada unit terkait dengan memastikan proses layanan nasabah berjalan baik
- 4) Memproses layanan bisnis non kredit, baik secara langsung maupun melalui unit lainnya
- 5) Memproses permintaan produk/layanan sesuai dengan kebutuhan nasabah, sesuai dengan service level yang ada/janji kepada nasabah.
- 6) Meneruskan dan memastikan proses permintaan produk/ layanan nasabah ke unit terkait sesuai dengan service level yang ada/janji kepada nasabah.
- 7) Melayani permintaan/keluhan nasabah dan aktif menginformasikan nasabah atau unit lain mengenai update status/solusi.
- 8) Mencarikan alternatif solusi atau melakukan eskalasi atas masalah yang belum bisa diselesaikan serta memastikan bahwa masalah tersebut ditindaklanjuti sampai tuntas.
- 9) Membuat referensi dan konfirmasi saldo berdasarkan permohonan dari nasabah.

2.1.5.5. Jenis Keluhan

Keluhan bisa diartikan sebagai ungkapan kekecewaan atau ketidakpuasan terhadap penggunaan produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan atau perbankan.

Tjiptono (2014: 447), menyatakan bahwa keluhan dibedakan menjadi dua tipe, yaitu:

1. Instrumental Complaints, yaitu komplain yang diungkapkan dengan tujuan mengubah situasi atau keadaan yang tidak diinginkan. Artinya jika terjadi

kegagalan layanan konsumen langsung menyampaikan keluhannya kepada perusahaan tersebut dengan harapan perbaikan situasi.

2. Non-instrumental complaints, yaitu komplain yang dilontarkan tanpa ekspektasi khusus bahwa situasi yang tidak diinginkan tersebut dapat berubah. Tipe ini juga mencakup pula instrumental complaints yang disampaikan kepada pihak ketiga dan bukannya kepada pihak yang menimbulkan masalah.

2.1.5.6. Manfaat Mengatasi Keluhan Nasabah

Dengan adanya keluhan yang diajukan nasabah sangat bermanfaat bagi perusahaan karena dapat membantu untuk mengetahui dimana kekurangan perusahaan, sehingga diharapkan dapat memperbaiki kekurangan untuk meningkatkan mutu dan layanan.

Herdiansyah (2022), dalam penelitiannya menyatakan bahwa manfaat penanganan keluhan secara efektif antara lain:

1. Penyedia jasa mendapatkan kesempatan lagi untuk memperbaiki hubungannya dengan pelanggan yang kecewa.
2. Penyedia jasa bisa terhindar dari publisitas negatif.
3. Penyedia jasa bisa memahami aspek-aspek layanan yang perlu dibenahi dalam rangka memuaskan pelanggan.
4. Penyedia jasa akan mengetahui sumber masalah operasinya.
5. Karyawan termotivasi untuk memberikan layanan berkualitas lebih baik.

Dapat disimpulkan bahwa, manfaat mengatasi keluhan perlu diperhatikan oleh setiap perusahaan. Penanganan keluhan harus dilakukan secara efektif agar

memberikan peluang untuk mengubah pelanggan yang awalnya tidak puas menjadi puas terhadap produk atau jasa yang perusahaan.

2.2. Pendekatan Masalah

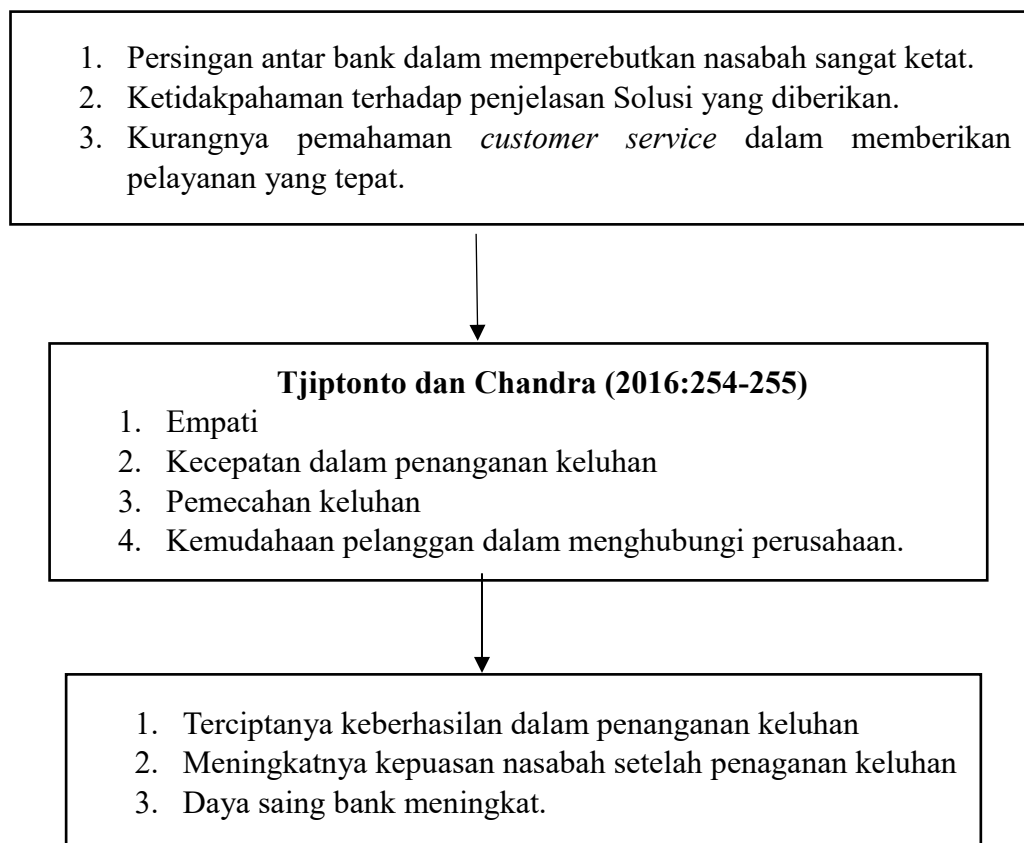
Ketika persaingan semakin ketat, bank berupaya meningkatkan layanannya dengan mempertimbangkan kenyamanan nasabah, dan terdapat kebutuhan untuk mengupayakan layanan yang berorientasi pada nasabah. Perusahaan akan berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas guna meningkatkan kepuasan pelanggan, terutama dalam menanggapi keluhan dari layanan pelanggan (mengatasi keluhan nasabah). Setiap perusahaan perbankan mempunyai prosedur dan strategi tersendiri dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya terutama pada bagian *customer service*, menampilkan yang terbaik dalam proses memberikan pelayanan yang merupakan hal penting untuk dilakukan karena *customer service* merupakan garda terdepan atau penghubung antara perusahaan dengan nasabah. Seorang *customer service* dalam mengatasi keluhan harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah karena salah satu factor keberhasilan suatu bank ada di *customer service*. Apabila nasabah tidak dilayani dengan baik saat menyampaikan keluhannya maka akan berdampak pada berkurangnya tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang di berikan oleh *customer service*.

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya berupaya dengan maksimal dan terbaik dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah melalui peranan *customer service* dalam mengidentifikasi dan mengatasi

keluhan nasabah diharap dapat memberikan kepuasan atas solusi dari permasalahan yang diajukan dan diharapkan serta dapat menjaga kepercayaan nasabah terhadap bank tersebut.

Berikut model solusi permasalahan terhadap keluhan nasabah oleh *customer service* dalam mengidentifikasi dan mengatasi keluhan tersebut pada Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya adalah sebagai berikut :



Gambar 2. 1 Pendekatan Masalah Penelitian

Sumber: Diolah Penulis, 2024