

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Definisi Peranan

Menurut Soekanto (2002:243) Peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak serta kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Pada dasarnya peran juga dapat diartikan sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu yang diakibatkan oleh suatu jabatan tertentu. Kepribadian seseorang juga mempengaruhi bagaimana peran tersebut harus dijalankan atau diperankan. Peran merupakan suatu tindakan atau perilaku yang dilakukan oleh seseorang yang menduduki suatu posisi di dalam status social.

Syarat-syarat peran harus mencakup tiga hal penting, antara lain:

1. Peran meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam hal ini merupakan rangkaian peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan bermasyarakat.
2. Peran merupakan suatu konsep perilaku apa yang bisa dilaksanakan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
3. peran juga bisa disebut sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur social masyarakat.

Sedangkan menurut Veithzal Rivai (2004:148) Peranan didefinisikan sebagai perilaku yang diatur dan diharapkan seorang dalam posisi tertentu. Peranan sebagai suatu rangkaian perilaku yang timbul karena suatu jabatan Mifta Thoha (2005:10).

Sedangkan pengertian peranan menurut Bimo Walgito (2003:7) seseorang dikatakan menjalankan peran apabila ia menjalankan hak serta kewajibannya yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari status yang disandangnya. Setiap status social terkait dengan satu atau lebih status social. Dari beberapa definisi tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa peranan merupakan suatu perilaku ataupun tindakan yang diharapkan oleh sekelompok orang dan/atau lingkungan untuk dilakukan oleh seseorang individu, kelompok, organisasi, badan atau lembaga oleh karena status atau kedudukan yang dimiliki akan memberikan pengaruh pada sekelompok orang dan lingkungan tersebut.

2.1.2 Definisi Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2008:1) Pelayanan adalah melakukan sesuatu bagi orang lain atau bisa diartikan menolong untuk menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain diantaranya adalah pembeli. Pelayanan dapat diberikan kepada orang lain sebagai pertolongan yang dibutuhkan orang lain itu sendiri. Yang mana dengan pertolongan tersebut dapat membantu orang lain untuk bisa mengatasi masalah.

Menurut Freddy Rangkuti (2017:64) Pelayanan dapat diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan soal jual-beli barang atau jasa. Pelayanan dapat pula diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikam kepuasan terhadap langganan atau nasabah.

Tentang pengertian pelayanan, para ahli mengemukakan pendapat yang berbeda-beda satu sama lain. Berikut beberapa pendapat para ahli :

Menurut Sutopo dan Suryanto (2003) dalam (Sirhan Fikri, Et. all 2016:3) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Sedangkan pengertian pelayanan yang dikemukakan oleh Haksever (2000) dalam (Sirhan Fikri, Et. all 2016:3) menyatakan jasa atau pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk, dan kegunaan psikologis.

Menurut H.N Casson dalam (Rangkuti 2017:83) mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk, atau memberikan keuntungan pada pembeli dengan tujuan menciptakan *good will* atau nama baik, serta peningkatan penjualan dan pendapatan.

Sedangkan definisi pelayanan yang lebih terperinci diberikan oleh A.S Moenir dalam (Rangkuti 2017:83) Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapatkan kepuasan.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2005:128) mengatakan bahwa ada tiga kunci dalam memberikan layanan yang unggul. Pertama, kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. kedua, pengembangan database yang lebih akurat dari pada pesaing. Ketiga, pemanfaatan informasi yang diperoleh dalam riset pasar dalam suatu kerangka strategi.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka waktu yang panjang ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhannya. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan pada gilirannya kepuasan tersebut dapat menciptakan kesetiaan/loyalitas konsumen.

Dalam melakukan pembelian terhadap suatu produk biasanya konsumen tidak hanya melihat dan menilai dari segi harga, mutu dan sebagainya, tapi konsumen akan melihat dan menilai dari segi pelayanan yang melekat pada produk mulai dari tahap pra pembelian hingga purna beli yang diberikan perusahaan kepada konsumen atau pelanggannya.

Menurut Nasution (2002:146) faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen/nasabah adalah sebagai berikut:

- a. Kebutuhan dan keinginan yang dirasakan konsumen ketika sedang melakukan transaksi dengan perusahaan.
- b. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menciptakan kualitas produk yang akan dibeli.
- c. Pengalaman masa lalu ketika melakukan transaksi dari perusahaan tersebut maupun pesaing.

Menurut Tjiptono kualitas jasa yang unggul dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan. pelanggan adalah seorang yang beberapa kali datang ke tempat yang

sama untuk membeli suatu barang atau jasa. Dengan adanya pelanggan otomatis akan memberikan penilaian kepada perusahaan daripada konsumen yang sifatnya hanya sekali butuh atau sementara. Disinilah dibutuhkan kejelian dan keahlian seorang pemimpin perusahaan untuk tetap mempertahankan pelanggan/nasabahnya, yang pada gilirannya akan memberikan berbagai manfaat, diantaranya:

- a. Hubungan antar perusahaan dan para pelanggannya menjadi lebih harmonis.
- b. Memberikan dasar yang baik bagi pembeli ulang.
- c. Mendorong terciptanya kepuasan pelanggan.
- d. Membentuk rekomendasi yang akan menguntungkan bagi perusahaan.
- e. Reputasi perusahaan akan menjadi baik dimata pelanggan.
- f. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Menurut Handy Irawan (2002:72) Dalam hal pelayanan, nasabah sangat menginginkan pelayanan yang bermutu. Beberapa hal yang diinginkan nasabah pada karyawan dalam memberikan pelayanan, diantaranya:

- a. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan. Sikap yang simpati dan dengan akurasi yang tinggi. *Reliability* mencakup dua hal pokok yaitu, konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Selain itu juga perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan layanan sesuai dengan jadwal yang disepakati.

b. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

c. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopansantunan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. *Assurance* terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan-santun (*courtesy*).

d. *Empaty* (kepedulian), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual antar pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

sedangkan menurut Endang Sugiarto (2002:69) Yang diperlukan untuk menciptakan kenyamanan bagi konsumen antara lain:

a) Ruang yang rapi, penerangan yang cukup dan tidak memberikan kesan padat agar mata terasa nyaman.

b) Ruang yang tidak ramai, tenang dan lebih baik lagi bila bisa mendengarkan musik yang lembut agar pendengaran nyaman.

c) Ruang yang bebas asap rokok atau bau-bau lain yang mengganggu agar penciuman nyaman.

d) Kebersihan lingkungan kerja sehingga memberi kesan bahwa administrasi dan pelayanan yang diberikan juga rapi dan akurat.

e) *Tangible* (bukti nyata), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

2.1.4 Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Menurut Kasmir Pada intinya nasabah ingin diberikan pelayanan yang baik dan pelayanan yang baik harus segera dapat dipenuhi oleh pihak bank sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal. Dalam prakteknya ciri-ciri pelayanan yang baik yaitu:

a. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah salah satu hal yang pal penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki, udara dalam ruangan juga harus tenang, tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan nasabah betah untuk berurusan dengan bank.

b. Tersedia karyawan yang baik Kenyamanan nasabah juga tergantung dari petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu petugas harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar dan dalam bekerja harus cepat dan cekatan.

c. Bertanggung jawab kepada nasabah Dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. nasabah akan merasa puas jika petugas bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikannya.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat Dalam melayani nasabah diharapkan petugas dapat melakukan sesuai prosedur, layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

e. Mampu berkomunikasi Petugas harus mampu berbicara dengan baik dan cepat memahami keinginan nasabahnya. Artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahsia nasabah. Oleh karena itu, petugas harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapa pun. Rahasia bank merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada bank.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik Petugas atau karyawan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena petugas khususnya *customer service* selalu berhubungan dengan nasabah, maka petugas tersebut dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah Petugas atau karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabahnya. Petugas yang lamban akan

membuat nasabah merasa tidak puas dengan pelayanannya sehingga nasabah akan meninggalkan bank tersebut.

i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah Kepercayaan calon nasabah kepada pihak bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari maka perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan petugas *costomer service* khususnya dan seluruh karyawan bank umumnya.

2.1.5 Definisi *Frontliner*

Menurut Dr. Aso Sentana (2006:77) *frontliner* merupakan pegawai di garis depan. Dalam hal ini *frontliner* berfungsi sebagai media untuk memperlancar serta mempercepat pelayanan terhadap pelanggan sebagai pengguna jasa dalam bisnis perbankan.

Sedangkan Tarmoezi (2002:2) mengutarakan *frontliner* merupakan barisan paling depan yang merupakan aktifitas utama di bank dan terdapat staf-staf yang melakukan kontak langsung dengan tamu tersebut. Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa *frontliner* adalah orang yang secara langsung berhadapan dengan customer. Adapun kemampuan yang harus dimiliki dari seorang *frontliner* ini adalah mampu memberikan kejelasan kepada para pelanggan karena hal tersebut merupakan tugas yang paling penting, mampu menunjukkan citra positif dari perusahaan tersebut. Seorang *frontliner* harus memiliki kepribadian yang hangat, tulus, humble, dan ramah karena ini merupakan faktor pertama yang akan memberikan perasaan nyaman terhadap pelanggan.

2.1.6 Peranan dan Tugas *Costumer Service*

Menjadi orang yang terdepan dalam melayani pelanggan seperti yang dilakukakn oleh *costumer service* dan *teller* mampu menunjukkan citra dari perusahaan tersebut, sehingga banyak dari perusahaan yang menggunakan jasa *costumer service* dan *teller* dalam melakukan bisnis mereka, tidak terkecualidengan lembaga keuangan seperti Perbankan. Dewasa ini dunia perbankan semakin berlomba-lomba dalam meningkatkan pelayanan melalui peran *costumer service* dan *teller*.

Kata *costumer service* berasal dari dua kata yakni “*costumer*” yang berarti *pelanggan*, dan “*service*” yang mengandung arti *pelayanan*. Istilah *costumer service* dapat diartikan sebagai pelayanan pelanggan. IBI (2014:77).

Sedangkan menurut Kasmir dalam bukunya *Etika Costumer Service* (2004:201), *Costumer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah, melalui pelayanan, dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Jadi, kesimpulannya *costumer service* adalah sebuah unit kerja yang bertugas untuk melayani nasabah atau calon nasabah. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang berdasarkan informasi serta pelayanan jasa yang tujuannya untuk memberikan kepuasan nasabah dan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Costumer service berperan untuk memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, *cross selling*, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul. Berdasarkan peran tersebut seorang *costumer service* dapat dijabarkan lebih lanjut dalam

kesehariannya sebagai karyawan bank, yang mana peranannya adalah sebagai berikut :

- *Front Line Officer*

Keberadaan costumer service berada dibagian paling depan di suatu bank, maka costumer service menjadi cerminan penilaian baik buruknya suatu pelayanan di bank. Pelayanan costumer service dapat mempengaruhi presepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh suatu bank.

- *Liasson officer*

Adalah suatu aparat yang menjadi perantara bank dengan nasabah. Orang pertama yang dihubungi oleh nasabah sewaktu datang ke bank, baik untuk meminta informasi atau untuk melakukank transaksi.

- Pusat Informasi

Merupakan satu-satunya personil yang dengan mudah dihubungi oleh nasabah, costumer service menjadi pusat dan nara sumber informasi mengenai produk dan jasa bank. Oleh sebab itu seorang costumer service dituntut untuk mempunyai pengetahuan dan wawasan yang cukup baik mengenai industry perbankan.

- *Servicing* (pelayanan)

Atas nama bank, costumer service menerima serta menyambut nasabah dengan baik selanjutnya akan mengajarkan kebutuhan nasabah sampai seluruh transaksinya dapat dirampungkan.

- *Sales* (penjual)

Costumer service dapat berperan sebagai penjual produk, dengan menjual berbagai produk yang ada di bank, seperti berbagai jenis tabungan, giro, deposito, kredit, serta mengetahui keluhan serta keberatan nasabah.

- *Financial Advisor/Konsultan*

Dengan melayani nasabah, *costumer service* juga berperan sebagai konsultan karena telah dibekali dengan pengetahuan dan wawasan yang bijak sehubungan dengan perencanaan pengelolaan keuangan.

- *Maintenance Costumer* (pembinaan nasabah)

Permasalahan pembinaan nasabah baru (solisitasi). Seorang *costumer service* adalah Pembina bagi setiap account atau rekening nasabah non kredit. Hal ini merupakan perpanjangan fungsi kedua yakni *Liasson Officer*.

- Penanganan Masalah

Apabila dalam operasionalnya nasabah tidak puas, karena terdapat ketidakcocokkan atau kesepakatan, complain dsb, maka adalah tepat apabila orang pertama yang dihubungi adalah *costumer service*. Dalam hal ini *costumer service* dituntut tidak hanya dapat menangani keluhan akan tetapi juga diharapkan dapat memecahkan permasalahan dengan baik sebagai “*troubleshooter*”.

Selain memiliki peranan, seorang *costumer service* juga memiliki tugas. Tugas ini pada hakikatnya adalah penerapan dari peranan-peranan yang telah dijabarkan sebelumnya dan tugas ini yang dapat dijumpai oleh seorang nasabah dalam kegiatan sehari-hari seorang *costumer service*. Tabel berikut ini

mendesripsikan secara detail tugas yang harus dilakukan oleh seorang *costumer service* :

Tabel 2.1
Tugas Costumer Service

Jenis Tugas	Detail Rincian Tugas
Pembukaan, Pemeliharaan, Dan penutupan rekening.	<ul style="list-style-type: none"> • Menerima permohonan pembukaan/pengkinian data nasabah/penutupan rekening, seta pemberian/pencabutan fasilitas. • Memeriksa kelengkapan dan kebenaran pengisian formulir. • Mengadministrasikan data costumer dan pembukaan rekening. • Menyerahkan bukti kepemilikan rekening, kartu yang terkait dengan rekening, bilyet deposito kepada nasabah. • Menerima permintaan pembayaran bunga deposito. • Melakukan aktivasi PIN dari kartu yang terkait dengan rekening dan telah diserahterimakan dengan nasabah.
Pelayanan Informasi	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai: <ol style="list-style-type: none"> 1. Produk dan jasa bank 2. Cara pengisian formulir transaksi bank

Jenis Tugas	Detail Rincian Tugas
	<p>3. Kurs transaksi, tingkat suku bunga yang berlaku hari ini, serta biaya administrasi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cross selling produk dan jasa bank.
Pelayanan Keluhan	<ul style="list-style-type: none"> • Menerima keluhan nasabah, mencatat/mengadministrasikan, meneruskan, dan memonitor ke unit kerja terkait, serta menginformasikan penyelesaian masalah.
Pelayanan Administrasi	<ul style="list-style-type: none"> • Mengarahkan nasabah ke tempat yang sesuai dengan tujuannya. • Melakukan pencetakan buku tabungan. • Memproses permohonan dan pencabutan status blokir, stop bayar, buku hilang.
Pekerjaan Administratif	<ul style="list-style-type: none"> • Menyiapkan dan mengelola buku tabungan. • Memonito persediaan brosur dan slip transaksi • Menyimpan kartu yang terkait dengan rekening yang telah dictak untuk diserahkan kepada nasabah.

Jenis Tugas	Detail Rincian Tugas
Pelayanan Solusi	<ul style="list-style-type: none"> • Menggali kebutuhan nasabah/calon nasabah • Memberikan informasi tentang solusi/layanan kebutuhan nasabah/calon nasabah melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberian informasi yang jelas dan tepat sesuai kbutuhan naabah 2. Pemberian solusi produk/layanan bank yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. • Meneruskan kebutuhan kredit atau investasi kepada unit terkait dengan memastikan proses layanan nasabah berjalan dengan baik. • Memproses layanan bisnis non kredit, baik secara langsung maupun melalui unit lainnya. • Melayani keluhan/permintaan nasabah dan aktif menginformasikan nasabah atau unit terkait mengenai update status/solusi. • Mencarikan alternative solusi atau melakukan eskalasi atas masalah yang belum bisa diselesaikan serta memastikan bahwa masalah tersebut ditindaklanjuti sampai tuntas.

Sumber : Kualitas Layanan Perbankan, IBI (2014:67)

2.1.7 Peranan dan Tugas Teller

Menurut IBI (2014:3) *Teller* merupakan petugas bank yang bekerja di frontline banking hall dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan/penarikan baik berupa transaksi tunai/non tunai dan melakukan pembukuan ke dalam system bank. *Teller* merupakan petugas bank yang bertanggung jawab untuk menerima, mecairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat: tanda tangan pengesahan kasir diperlukan sebagai tanda sah suatu dokumen transaksi; pada lembaga keuangan, pada umumnya kasir bekerja dibelakang gerai (*counter*), pada bank besar telah ditetapkan tugas dan fungsi kasir berdasarkan uraian tugas dan fungsi kasir berdasarkan uraian tugas, misalnya seorang kasir memproses penerimaan simpanan yang diterima lewat surat, menyimpan, dan mencatat seluruh bukti penyimpanan dan pembayaran dari setiap nasabah.

Seorang *teller* harus menciptakan citra yang professional, ramah dan konsiste dalam menjalankan tugas dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- 1) Memeriksa secara teliti setiap transaksi yang akan dan sedang dilakukan dan selalu mengikuti prosedur standar.
- 2) Menunjukkan perhatian, profesionalisme dan keramahan pada saat menerima nasabah di counter.
- 3) Bersikap professional dengan tidak membeda bedakan nasabah. Melayani sesuai urutan kedatangan dan memperhatikan hal-hal yang khusus (seperti orang tua, cacat, hamil besar, yang perlu diberi bantuan lebih)

- 4) Tidak melakukan hal-hal yang menimbulkan kesan negative dan tidak professional (ngobrol, bercanda, berselisih, melamun, mengumpat, atau berteriak, dengan rekan kerja atau nasabah lain)
- 5) Bersifat jujur dan tidak melakukan hal-hal yang dapat merugikan perusahaan (curang dalam melayani, memberikan informasi atau rahasia perusahaan/nasabah kepada pihak yang tidak berwenang).

Sebagai *frontliner*, *teller* mendukung pengembangan bisnis bank dengan memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan tepat kepada nasabah sesuai “standar pelayanan *teller*”. Karena berada di garda terdepan yang langsung bertemu dengan nasabah. Berikut merupakan beberapa tugas yang diemban oleh seorang *teller*, diantaranya :

- 1) Memproses/ melaksanakan transaksi tunai dan non tunai.
- 2) Meyakini kebenaran dan keaslian uang tunai/bank notes.
- 3) Meyakini kesesuaian jumlah fisik uang dan warkat transaksi.
- 4) Melaksanakan pembukuan dan validasi dengan benar.
- 5) Menjamin kerahasiaan password milik sendiri dan tidak melakukan sharing password dengan pegawai lainnya.
- 6) Menjaga keamanan, kebersihan dan ketertiban pemakaian terminal computer.
- 7) Menjaga kerapian dan kebersihan counter *teller*.
- 8) Melaksanakan penukaran uang lusuh ke cabang coordinator/ pooling cash/ Bank Indonesia.
- 9) Meyakini keaslian dan keabsahan tanda tangan nasabah pada warkat bank dan form transaksi.

10) Memeriksa identitas nasabah dengan benar.

Kedua posisi dan jabatan diatas adalah bagian dari *frontliner* karena fungsi dari *frontliner* sendiri adalah menjadi garda terdepan dari sebuah perbankan yang berhubungan langsung dengan nasabah maupun calon nasabah, seorang *frontliner* diwajibkan memberikan kesan yang menarik pada setiap waktu. Seorang *frontliner* juga dituntut untuk dapat memberikan kesan yang terbaik kepada pelanggan, memiliki sebuah kemampuan inovatif kepada nasabah, berpenampilan yang baik dan menarik, dapat bekerjasama dengan tim maupun bekerja sendiri, memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan jelas.

2.1.8 Peranan dan Tugas Satpam

Menurut Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Sistem Manajemen Pengamanan Organisasi, Perusahaan dan/atau Instansi/Lembaga Pemerintah, BAB I, Pasal 1, Ayat 6 Satpam merupakan Satuan Pengamanan atau disingkat Satpam adalah satuan atau kelompok petugas yang dibentuk oleh instansi/badan usaha untuk melaksanakan pengamanan dalam rangka menyelenggarakan keamanan swakarsa di lingkungan kerjanya.

Tugas dan tanggung jawab seorang satpam bank pada umumnya tidak jauh berbeda dengan satpam yang bekerja di tempat yang lain. Akan tetapi sebenarnya tugas dan tanggung jawab satpam bank cukup besar dan mengandung resiko yang cukup tinggi.

Menurut Perkapolri No.24 Tahun 2007, BAB III Pasal 6 Ayat 2. Satpam berperan sebagai unsur pembantu pimpinan organisasi, perusahaan dan/atau instansi/lembaga pemerintahan, pengguna satpam di bidang pembinaan keamanan

dan ketertiban masyarakat, penegakan peraturan perundang-undangan serta menumbuhkan kesadaran dan kewaspadaan keamanan (*security mindness* dan *security awareness*) di lingkungan/tempat kerjanya. Sedangkan kegunaan dan fungsi satpam menurut Perkapolri No. 24 Tahun 2007, BAB III Pasal 6 Ayat 2 adalah melindungi dan mengayomi lingkungan/tempat kerjanya dari setiap gangguan keamanan, serta menegakkan peraturan dan tata tertib yang berlaku di lingkungan tempat kerjanya.

2.1.9 Definisi Nasabah

Menurut Mislah Hayati Nasution dan Sutisna (2015:65) Nasabah merupakan pelanggan (*costumer*) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa. Sedangkan Nasabah menurut Pasal 1 ayat (17) UU No. 10 tahun 1998 adalah Pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya. Adapun pengertian nasabah menurut para ahli, sebagai berikut:

Menurut Kasmir dalam (Sony Kuswara, Et. all 2013:3) Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank. Menurut Saladin dalam (Evi Yupitri, Et. all 2012:49) nasabah adalah Konsumen-konsumen sebagai penyedia dana.

Menurut Tjiptono dalam (Dwi Perwitasari Wiryaningtyas 2016:50) pengertian nasabah adalah Setiap orang yang membeli dan menggunakan produk

atau jasa perusahaan. Menurut Komaruddin dalam (Dwi Perwitasari Wiryaningtyas 2016:50) nasabah adalah Seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening koran, deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank. Dari pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah adalah seseorang atau badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.

2.1.10 Jenis-Jenis Nasabah

Berdasarkan Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Perbankan yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah bank dibagi menjadi:

- a. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- b. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

2.1.11 Pengertian Bank

Bank secara harfiah berasal dari kata banco yang diambil dari Bahasa Italia yang artinya bangku. Kata bangku disini merujuk pada meja yang digunakan oleh para banker untuk melakukan kegiatan operasioanl melayani nasabah. Istilah bangku mulai berkembang menjadi Bank.

Selain itu bank memiliki arti secara luas, mulai Undang-Undang yang berlaku di Republik Indonesia, Wikipedia, hingga Standar Akuntansi Keuangan (PSAK).

Agar lebih memahami apa itu definisi bank, berikut merupakan definisi bank menurut beberapa ahli :

Menurut Kasmir (2008:2) Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan kemudian menyalurkan kembali ke masyarakat, serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.

Menurut Dendawijaya (2000) dalam (Lintang Rahmadani, Et. all) Bank merupakan lembaga yang meghubungkan antara pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana, dan memperlancar arus pembayaran, serta mencari keuntungan dari usaha yang dijalankannya. Sesuai dengan pengertian bank yakni badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat melalui kredit dan atau dalam bentuk lainnya.

Dendawijaya (2003) mengemukakan dalam (Rifka Regar, et. all 2016) bank sebagai suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai perusahaan-perusahaan dan lain-lain.

Menurut UU RI Nomor 10 tanggal 10 November tahun 1998 tentang Perbankan (pasal 1 ayat 2), Bank adalah sebuah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak.

Menurut Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) No. 31, pengertian bank adalah suatu lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan

dan pihak pihak yang menyalurkan dana, serta sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar lalu lintas pembayaran.

Bank merupakan lembaga keuangan yang penting dalam perekonomian suatu negara. Bank mengatur system pembayaran dan pelaksanaan kebijakan pemerintah di bidang keuangan. Lembaga keuangan di Indonesia diatur dan diawasi oleh bank sentral (bank Indonesia). Kebijakan yang digunakan untuk mengatur dan mengawasi keuangan di Indonesia adalah kebijakan moneter.

2.1.12 Fungsi dan Tujuan Bank

Secara garis besar tujuan perbankan Indonesia adalah untuk menopang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat. Menurut hal ini maka perbankan (Bank) di Indonesia harus menjalankan tugas dan fungsinya dengan sangat baik dengan didasarkan oada asas demokrasi ekonomi.

Fungsi bank secara umum sebenarnya adalah menghimpun dan menyalurkan dana dalam bentuk pinjaman atau kredit untuk berbagai macam tujuan. Namun menurut Susilo, Triandanu, dan Santoso (2006:213) fungsi bank dapat dijelaskan secara lebih spesifik, yaitu sebagai berikut :

1. Sebagai Agent Of Trust

Suatu lembaga yang berlandaskan pada suatu kepercayaan. Dasar utama pada kegiatan perbankan yaitu “kepercayaan”, baik itu sebagai penghimpun dana maupun penyaluran dana. Dalam hal ini masyarakat akan bersedia menyimpan dananya di bank apabila suatu bank tersebut dilandasi dengan keercayaan.

2. Sebagai *Agent Of Development*

Suatu lembaga yang memobilisasi dana berguna untuk pembangunan ekonomi suatu negara. Kegiatan bank berupa penghimpun dana juga sebagai penyalur dana sangat diperlukan bagi lancarnya suatu kegiatan perekonomian di sektor riil. Dalam hal ini bank memungkinkan masyarakat untuk melakukan kegiatan investasi, dan juga kegiatan konsumsi barang dan jasa.

3. Sebagai *Agent Of Service*

Suatu lembaga yang mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam ini bank memberikan pelayanan kepada masyarakat agar merasa nyaman dan aman dalam menyimpan dananya, jasa yang ditawarkan oleh bank sangat erat kaitannya dengan suatu kegiatan perekonomian.

2.1.13 Jenis-Jenis Bank

Saat ini perbankan di Indonesia terdapat beberapa jenis bank yang diatur dalam Undang-Undang Perbankan.

Kasmir (2015:19) mengemukakan perbedaan jenis bank dapat dilihat dari berbagai segi diantaranya :

1. Dilihat dari Segi Fungsinya

Pengertian Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 adalah sebagai berikut :

a. Bank Umum

Adalah Bank yang melaksanakan kegiatan menghimpun dana dari masyarakat, memberikan pinjaman kepada masyarakat, serta memberikan jasa pelayanan di bidang keuangan. Dikatakan umum karena memberikan jasa kepada masyarakat

umum, dan dapat beroperasi di seluruh wilayah. Usaha-usaha yang bisa dilakukan meliputi :

- 1) Menghimpun dana dari masyarakat, berupa tabungan biasa, deposito dll;
- 2) Memberikan pinjaman (kredit) kepada masyarakat;
- 3) Melakukakn inkaso antar bank;
- 4) Melakukan jual beli surat-surat berharga, seperti wesel dan kertas perbednaharaan negara;
- 5) Menerima titipan barang-barang berharga;
- 6) Melakukan kegiatan perbankan lainnya yang sesuai dengan UU dan ketentuan yang ditetapkan Bank Indonesia;

b. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank yang melaksanakan kegiatan menerima simpanan dari masyarakat hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan atau bentuk lainnya serta memberikan pinjaman kepada masyarakat. Dengan begitu, usaha yang bisa dilakukan BPR lebih sedikit daripada dengan bank umum.

2. Dilihat dari Segi Kepemilikannya

Maksud dari kepemilikan disini adalah siapa saja yang memiliki bank tersebut. Kepemilikan ini dapat dilihat dari akta pendirian dan penguasaan saham yang dimiliki bank yang bersangkutan.

Jenis bank dilihat dari segi kepemilikannya adalah sebagai berikut :

1) Bank milik pemerintah

Bank yang akta pendirian maupun modal bank sepenuhnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia, sehingga seluruh keuntungan bank dimiliki oleh pemerintah.

2) Bank milik swasta nasional

Bank yang seluruh atau setengah besar sahamnya dimiliki oleh swasta nasional. Kemudian akte pendiriannya didirikan oleh swasta, begitu juga dengan pembagian keuntungannya.

3) Bank milik koperasi

Bank yang kepemilikan sahamnya dimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi.

4) Bank milik campuran

Kepemilikan saham bank campuran dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional. Saham secara mayoritas dipegang oleh warga negara Indonesia.

5) Bank milik asing

Bank jenis ini adalah cabang dari bank yang ada diluar negeri, baik itu milik perusahaan asing dan perusahaan swasta nasional. Sahamnya secara mayoritas dipegang oleh pihak asing (luar negeri).

3. Dilihat dari Segi Status

Dari segi kemampuannya melayani masyarakat, bank umum dapat dibagi ke dalam dua jenis pembagian jenis ini disebut pembagian berdasarkan kedudukan atau status bank tersebut.

Bank dilihat dari segi status :

1) Bank Devisa

Bank yang dapat melaksanakan transaksi keluar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan, missal transfer keluar negeri, inkaso ke luar, traveler cheque, pembukaan serta pembayaran *Letter Of Credit* dan transaksi lainnya.

2) Bank Non Devisa

Bank yang belum mempunyai izin untuk melaksanakan transaksi sebagai bank devisa, sehingga tidak dapat melaksanakan transaksi seperti biasanya bank devisa.

4. Dilihat dari Segi Cara Menentukan Harga

Bank jika dilihat dari segi atau caranya mementukan harga, baik harga jual maupun harga beli terbagi menjadi dua kelompok :

a) Bank yang berdasarkan prinsip konvensional

Dalam mencari keuntungan dan menentukan harga kepada para nasabahnya, bank konvensional menggunakan dua metode yakni, :

- Menetapkan bunga sebagai harga, untuk produk simpanan seperti giro, tabungan maupun deposito, begitu pula harga produk pinjamannya (kredit) juga ditentukan berdasarkan tingkat suku bunga. Penentuan harga ini dikenal dengan sebutan *spread based*.
- Untuk jasa perbankan lainnya, bank konvensional menggunakan atau menerapkan berbagai biaya dalam nominal atau presentase

tertentu. Sistem pengenaan biaya ini dikenal dengan sebutan istilah *fee based*.

b) Bank yang menggunakan prinsip syariah

Prinsip syariah belum lama berkembang di Indonesia, tetapi dinegara-negara timur tengah seperti Mesir, Pakistan prinsip syariah sudah mulai berkembang pesat sejak lama. Dalam penentuan harganya bank dengan prinsip syariah sangat berbeda dengan bank yang berprinsip konvensional.

Bank dengan prinsip syariah merupakan suatu perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dengan pihak lain untuk menyimpan dana atau pembiayaan usaha atau kegiatan perbankan lainnya.

Dalam menentukan harga atau mencari keuntungan bagi bank yang berprinsip syariah adalah sebagai berikut :

- Pembiayaan berdasarkan prinsip mudharabah (bagi hasil)
- Pembiayaan berdasarkan prinsip musyarakah (penyertaan modal)
- Prinsip murabahah (jual beli barang dengan memperoleh keuntungan).
- Atau dengan adanya pilihan pemindah kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (ijarah wa iqtina).

Sedangkan penentuan biaya jasa bank lainnya bagi bank berdasarkan prinsip syariah juga sesuai dengan syariah islam. Sumber penentuan harga atau pelaksanaan kegiatan bank berdasarkan pada hukum menurut Al-Qur'an dan Sunna

Rasul. Bank pada prinsip ini mengharamkan penggunaan harga pokok dengan bunga tertentu karena bagi bank syariah ini adalah riba.

2.2 Pendekatan Masalah

Di era globalisasi ini perkembangan dunia perbankan menjadi semakin berkembang dimulai dari produk-produk bank yang semakin menjanjikan calon nasabah, transaksi secara digital yang semakin memudahkan nasabah bertransaksi dimanapun tanpa harus datang ke bank serta pelayanan yang diberikan semakin ditingkatkan demi kenyamanan nasabah, setiap perusahaan perbankan tentunya memiliki strategi pelayanan yang berbeda untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen.

Begitu juga pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Indihiang Pada bagian *frontliner* ini, penampilan diri serta pelayanan terbaik adalah hal yang penting untuk dilakukan karena seorang *frontliner* merupakan garda terdepan yang langsung berhadapan dengan nasabah maupun calon nasabah dan merupakan ujung tombak keberhasilan suatu bank. Jika seorang *frontliner* tidak dapat menampilkan pelayanan terbaiknya kepada nasabah, maka hal ini akan berdampak pada berkurangnya tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *frontliner*. Sejalan dengan definisi *frontliner* menurut Dr. Aso Sentana (2006:77) "*frontliner* merupakan pegawai di garis depan. Dalam hal ini *frontliner* berfungsi sebagai media untuk memperlancar serta mempercepat pelayanan terhadap pelanggan sebagai pengguna jasa dalam bisnis perbankan".

Dengan demikian, PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Indihiang berupaya mengoptimalkan

pelayanan terhadap nasabah melalui peranan *frontliner* seperti *costumer service* dan *teller*. Melalui pengoptimalan kinerja *frontliner* ini diharapkan dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah serta memotivasi nasabah agar tetap loyal dan setia terhadap bank tersebut.

