

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Bank

2.1.1 Pengertian Bank

Bank berasal dari kata Italia *banco* yang artinya bangku. Bangku inilah yang dipergunakan oleh bankir untuk melayani kegiatan operasionalnya kepada para nasabah. Agar pengertian bank menjadi jelas dan tidak bersimpangan, penulis mengutip beberapa definisi atau rumusan yang dikemukakan beberapa ahli. Berdasarkan UU Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan yang telah diubah dengan UU Nomor 10 Tahun 1998 pasal 1 ayat (2) yang berbunyi 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.

Adapun pengertian menurut para ahli, seperti menurut Kasmir (2014:3) yaitu Bank secara sederhana dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya. Jika ditinjau dari asal mula terjadinya bank maka pengertian bank adalah meja atau tempat untuk menukar uang.

Menurut Malayu (2015:2) menyatakan Bank Umum adalah lembaga keuangan, pencipta uang, pengumpul dana dan penyalur kredit, pelaksana

lalu lintas pembayaran, stabilisator moneter serta dinamisator pertumbuhan perekonomian. Bank adalah lembaga keuangan berarti bank adalah badan usaha yang kekayaannya terutama dalam bentuk asset keuangan (*financial assets*) serta bermotifkan *profit* dan juga sosial, jadi bukan hanya mencari keuntungan saja. Bank adalah pencipta uang dimaksudkan bahwa bank menciptakan uang giral dan mengedarkan uang kartal. Pencipta dan pegedar uang kartal (uang kertas dan logam) merupakan otoritas tunggal bank sentral (Bank Indonesia), sedangkan uang giral dapat diciptakan bank umum. Bank adalah pengumpul dana dan penyalur kredit berarti bank dalam operasinya mengumpulkan dana kepada SSU dan menyalurkan kredit kepada DSU. Bank Selaku pelaksana lalu lintas pembayaran (LLP) berarti bank menjadi pelaksana penyelesaian pembayaran transaksi komersial atau finansial dari pembayar ke penerima. Lalu lintas pembayaran diartikan sebagai proses penyelesaian transaksi komersial dan finansial dari pembayar ke penerima melalui media bank, LLP ini sangat penting untuk mendorong kemajuan perdagangan dan globalisasi perekonomian, karena pembayaran transaksi aman, praktis dan ekonomis. Bank selaku stabilisator moneter diartikan bahwa bank mempunyai kewajiban ikut serta menstabilkan nilai tukar uang, nilai kurs, atau harga barang-barang relatif stabil atau tetap, baik secara langsung maupun melalui mekanisme Giro Wajib Minimum (GWM) Bank, Operasi Pasar Terbuka, ataupun kebijakan diskonto. Sedangkan bank sebagai dinamisator perekonomian, sumber dana, pelaksana lalu lintas pembayaran,

memproduktifkan tabungan dan pendorong kemajuan perdagangan nasional dan internasional.

Menurut Ajuha (2015:2) pengertian bank adalah Bank menyalurkan modal dari mereka yang tidak dapat menggunakan secara menguntungkan kepada mereka yang dapat membuatnya lebih produktif untuk keuntungan masyarakat. Bank juga berarti saluran untuk menginvestasikan tabungan secara aman dan dengan tingkat bunga yang menarik.

2.1.2 Asas Bank

Perbankan Indonesia dalam melaksanakan kegiatan usahanya berasaskan demokrasi ekonom, dengan menggunakan prinsip kehati-hatian.

2.1.3 Tujuan Bank

Sebagai lembaga perantara, falsafah yang mendasari kegiatan usaha bank adalah kepercayaan masyarakat Tujuan perbankan Indonesia yaitu menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas ekonomi ke arah peningkatan rakyat banyak.

Sesuai dengan isi perubahan UU Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan menjadi UU nomor 10 Tahun 1998 , pelaksanaan prinsip kehati-hatian perbankan didasarkan pada fungsi utama perbankan sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat.

2.1.4 Fungsi Bank

Sesuai dengan tujuan diatas, fungsi utama bank adalah sebagai lembaga penghimpun dan penyalur dana bagi masyarakat.

Adapun secara spesifik bank dapat berfungsi sebagai :

1. *Agent of Trust* , yaitu lembaga yang landasannya kepercayaan. Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam penghimpun dana maupun penyaluran dana. Masyarakat akan mau menyimpan dana dananya di bank apabila dilandasi kepercayaan. Dalam fungsi ini akan dibangun kepercayaan baik dari pihak penyimpan dana maupun dari pihak bank dan kepercayaan ini akan terus berlanjut kepada pihak debitur. Kepercayaan ini penting dibangun karena dalam keadaan ini semua pihak ingin merasa diuntungkan untuk baik dari segi penyimpanan dana, penampung dana maupun penerima penyaluran dana tersebut.
2. *Agent of Development*, yaitu lembaga yang memobilisasi dana untuk pembangunan ekonomi. Kegiatan bank berupa penghimpun dan penyalur dana sangat diperlukan bagi lancarnya kegiatan perekonomian disektor riil. Kegiatan bank tersebut memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, kegiatan distribusi. Serta kegiatan konsumsi tidak dapat dilepaskan dari adanya penggunaan uang. Kelancaran kegiatan investasi, distribusi, dan konsumsi ini tidak lain adalah kegiatan pembangunan perekonomian suatu masyarakat. 3.
3. *Agent of service* , yaitu lembaga yang memobilisasi dana untuk pembangunan ekonomi. Di samping melakukan kegiatan penghimpun dan

penyalur dana, bank juga memberikan penawaran jasa perbankan yang lain kepada masyarakat. Jasa yang ditawarkan bank ini erat kaitannya dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum.

2.1.5 Jenis – Jenis Bank di Indonesia

Dalam praktiknya, di Indonesia terdapat beberapa jenis perbankan. Menurut UU Perbankan Nomor 10 Tahun 1998, perbankan di Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati – hatian, sehingga fungsi utama perbankan di Indonesia adalah sebagai penghimpun dana dan penyalur dana masyarakat. Adapun jenis perbankan dewasa ini dapat ditinjau dari beberapa aspek, yaitu fungsi, kepemilikan, status dan cara menentukan harga.

a. Dilihat dari fungsinya :

- Bank Umum, yaitu bank yang dapat memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
- Bank Perkreditan Rakyat, adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

b. Dilihat dari kepemilikannya :

- Bank Milih Pemerintah, merupakan bank yang akte pendiriannya maupun modal bank ini sepenuhnya dimiliki oleh pemerintah, sehingga keuntungannya dimiliki oleh pemerintah Indonesia.

Contoh bank milik pemerintah adalah Bank Rakyat Indonesia, Bank Tabungan Negara, Bank Negara Indonesia.

- Bank Milik Swasta Nasional, merupakan Bank yang seluruh atau sebagian besar sahamnya dimiliki oleh swasta nasional, sehingga keuntungannya menjadi milik swasta pula. Contoh bank swasta nasional antara lain Bank Central Asia, Bank Lippo, Bank Mega Bank Danamon, Bank Bumi Putra, Bank International Indonesia, Bank Niaga dan Bank Universal.
- Bank Milik Koperasi, merupakan bank yang kepemilikan saham-sahamnya oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi. Contoh bank milik koperasi adalah Bank Umum Koperasi Indonesia (Bukopin).
- Bank Milik Asing merupakan cabang dari bank yang ada diluar negeri atau seluruh sahamnya dimiliki oleh pihak asing (luar negeri). Contoh Bank milik asing antara lain ABN AMRO Bank, American Express Bank, Bank Of America, City Bank.
- Bank Milik Campuran, adalah Bank yang sahamnya dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional dan secara mayoritas sahamnya dipegang oleh warga Negara Indonesia. Contoh Bank campuran adalah Bank Finconesia, Bank Mericorp, Bank PDFCI, Bank Sakura, Mitsubishi Buana Bank,

c. Dilihat dari status :

- Bank Devisa, yaitu Bank yang dapat bertransaksi keluar negeri.

- Bank Nondevisa, merupakan Bank yang belum mempunyai izin untuk melaksanakan transaksi segai bank devisa, sehingga tidak dapat melaksanakan transaksi yang berhubungan dengan luar negeri.

d. Dilihat dari Prinsip Operasionalnya :

- Bank Konvensional, Hampir semua Bank yang ada di Indonesia berdasarkan prinsip kerja konvensional. Bank Konvensional mendapatkan keuntungan dengan cara menetapkan bunga sebagai harga.
- Bank Syariah, perbedaan pokok antara Bank Konvensional dengan Bank Syariah terletak pada landasan falsafah yang dianut. Bank Syariah tidak melaksanakan sistem bunga, melainkan dengan prinsip bagi hasil.

Dalam mengelola usahanya, bank akan membedakan jenis bank berdasarkan tingkatan. Perbedaan jenis tingkatan tersebut dilihat dari tujuan dan volume aktivitasnya, kelengkapan produk dan jasa bank yang diberikan, kewenangan dalam mengambil keputusan serta wilayah operasinya. Jenis-jenis kantor bank tersebut menurut Ismail (2015:15) adalah sebagai berikut :

1. Kantor Pusat, yaitu merupakan kantor bank yang menjadi pusat dari kantor cabang diseluruh wilayah Negara Maupun yang ada di negara lain.

2. Kantor Wilayah, yaitu perwakilan kantor pusat yang membawahi suatu wilayah tertentu. Pembagian kantor wilayah didasarkan pada besar kecilnya bank, maupun wilayah yang menjadi target pemasarannya.
3. Kantor Cabang Penuh, merupakan Kantor Cabang yang diberi kewenangan oleh kantor pusat atau wilayah untuk melakukan semua transaksi perbankan.
4. Kantor Cabang Pembantu, merupakan kantor cabang yang hanya dapat melayani beberapa aktivitas perbankan. Pada umumnya, kantor cabang pembantu lebih memfokuskan pada aktivitas penghimpunan dana pihak ketiga saja. Dalam menyalurkan dana (kredit) kepada debitur, kantor cabang pembantu hanya diberikan kewenangan untuk mencari calon debitur.

2.2 Prosedur

2.2.1 Pengertian Prosedur

Dalam beberapa kasus dan aktivitas, prosedur merupakan suatu tahapan dalam menyelesaikan suatu aktivitas yang dapat memecahkan suatu masalah. Misalnya, dalam suatu perusahaan terdapat masalah suatu produk mengalami kegagalan, hal itu bisa disebabkan adanya kekurangan dalam tahap pembuatannya, maka dari itu perusahaan harus bisa menata secara tersusun prosedur pembuatan produk tersebut, dengan demikian sangat diperlukan sebuah prosedur yang baik dan benar untuk diterapkan pada suatu perusahaan.

Pengertian prosedur menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas atau metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah.

Prosedur ialah sebuah rangkaian aksi yang jelas atau dikatakan juga sebuah tindakan yang mesti dilakukan dengan cara atau teknik yang sama dengan aturan yang tertera pada sebuah teks prosedur, agar dapat menghasilkan hal yang sama.

Dari kedua pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah suatu urutan yang tersusun dan biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian departemen atau lebih, serta disusun untuk menjamin penanganan masalah secara seragam transaksi-transaksi perusahaan yang terjadi secara berulang-ulang.

2.2.2 Prinsip-prinsip Prosedur

Adapun prinsip-prinsip Prosedur menurut Maryati (2014:44) , yaitu :

1. Sebuah prosedur kerja yang baik prinsipnya adalah sederhana, tidak terlalu rumit dan berbeli-belit.
2. Prosedur kerja yang baik, akan mengurangi pengawasan karena penyelesaian pekerjaan telah mengikuti langkah-langkah yang ditetapkan.
3. Prosedur kerja yang ditetapkan telah teruji bahwa prosedur tersebut mencegah penulisan, gerakan, dan usaha yang tidak perlu (menghemat gerakan atau tenaga)

4. Pembuatan prosedur kerja harus memperhatikan pada arus pekerjaan.
5. Prosedur kerja dibuat fleksibel, artinya suatu prosedur bisa dilakukan perubahan jika terjadi hal-hal yang sifatnya mendesak.
6. Memperhatikan penggunaan alat-alat untuk menunjang terlaksananya suatu prosedur dan sebaiknya digunakan sesuai kebutuhan.
7. Sebuah prosedur kerja harus menunjang pencapaian tujuan.

2.3 Service Excellent

2.3.1 Pengertian Service Excellent

Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan jumlah pelanggan baik dalam suatu penjualan produk maupun jasa. Pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan. Pelanggan tidak hanya berarti kepada pelanggan atau nasabah yang membeli suatu produk, akan tetapi juga pelanggan di dalam perusahaan (karyawan atau pimpinan) yang saling memberikan pelayanan. Pelayanan suatu perusahaan harus memiliki kualitas yang baik.

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler:2017:242). Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan atau nasabah. Sehubungan dengan peranan pelayanan dalam menentukan kualitas jasa, setiap perusahaan memerlukan *service excellent*

atau pelayanan prima. *Service excellent* merupakan pelayanan yang terbaik dan maksimal kepada seluruh pelanggan atau nasabahnya, yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan.

a. Jenis-jenis pelayanan

Pelayanan antara karyawan dan pimpinan sangat penting karena mempengaruhi kegiatan pelayanan terhadap nasabah, dari uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa jenis pelayanan dibagi ke dalam 2 kelompok :

1. Pelayanan ke Dalam, yaitu pelayanan antar karyawan dengan karyawan dalam mendukung pelayanan terhadap pelanggan. Atau pelayanan antara karyawan dengan pimpinan atau sebaliknya. Pelayanan dapat dilakukan dalam hal penyediaan dokumen, proses dokumen informasi, komunikasi atau lainnya.
2. Pelayanan ke Luar, pelayanan yang diberikan kepada pihak luar perusahaan misalnya dengan nasabah atau pelanggan. Pelayanan seperti ini dilakukan dalam rangka melayani proses transaksi sampai pelanggan membeli atau mengonsumsi produk atau jasa yang ditawarkan.

b. Dasar – dasar pelayanan

Pembekalan mengenai pelayanan harus diikuti tidak hanya oleh para karyawan yang berhubungan secara langsung dengan pelanggan tetapi juga untuk karyawan yang tidak berhubungan secara langsung dengan

pelanggan. Untuk lebih memahami pelayanan, berikut adalah dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti oleh seluruh karyawan suatu perusahaan mulai dari tingkatan paling atas sampai yg dibawahnya, yaitu :

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
2. Aroma tubuh yang menyegarkan.
3. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.
4. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.
5. Tenang dan tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
6. Sopan santun.
7. Hormat.
8. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
9. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya.
10. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
11. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan.
12. Jika tidak sanggup, minta bantuan.
13. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.

2.3.2 Jenis Pekerjaan yang Khusus memberikan *Service Excellent*

Seperti dikatakan sebelumnya bahwa yang memberikan pelayanan secara umum adalah seluruh karyawan perusahaan tersebut. Mulai dari tingkatan yang rendah sampai tinggi atau pimpinan suatu perusahaan.

Pembahasan kali ini dikhususkan untuk pelayanan ke luar yaitu ke konsumen, nasabah atau pelanggan. Bagi perusahaan yang bergerak

dibidang jasa keuangan (seperti bank, asuransi, pegadaian, leasing), atau transportasi, perhotelan, pariwisata dan lainnya, fungsi pelayanan sudah diberikan sesuai dengan tugas masing-masing.

Berikut ini menurut Kasmir (2017:57) jenis-jenis karyawan yang khusus memberikan pelayanan untuk masing-masing perusahaan, yaitu :

1. *Customer Service*

Customer service (CS) merupakan petugas atau karyawan yang sengaja dibentuk untuk melayani pelanggan atau nasabah oleh berbagai perusahaan seperti perbankan, asuransi, lembaga pembiayaan, rumah sakit, dsb.

2. *Public Relation* (PR) atau Hubungan Masyarakat (HuMas)

Public Relation atau Hubungan Masyarakat memiliki fungsi yang sedikit berbeda dari CS. Fungsi yang diemban oleh HuMas adalah sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh pelanggan atau nasabah, relasi perusahaan pemerintah dan masyarakat luas.

3. Pramuniaga

Pramuniaga merupakan karyawan yang khusus melayani pelanggan untuk memilih barang, menanyakan sesuatu tentang barang yang biasa ditawarkan oleh supermarket atau swalayan. Pramuniaga juga bertugas untuk menyusun barang-barang atau mempersiapkan keperluan sebelum toko dibuka.

4. Teller/Kasir

Teller dan kasir merupakan karyawan yang ditugaskan untuk melayani pekerjaan yang berhubungan dengan penerimaan dan pengeluaran uang.

5. Satuan Pengamanan (SatPam)

Tugas SatPam dalam memberikan pelayanan sangat memengaruhi kualitas pelayanan perusahaan secara keseluruhan. SatPam yang bertugas melindungi seluruh aset perusahaan juga berkewajiban melindungi keamanan pelanggan atau nasabah selama bertransaksi.

6. Operator Telepon

Operator Telepon adalah petugas yang menerima telepon dari atau ke pelanggan yang dilakukan komunikasi lewat telepon. Penerima telepon harus dengan suara yang lembut, jelas, dan ramah, karena jika suara ditelepon kurang jelas dapat menimbulkan salah paham. Peranan operator telepon juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini juga mempermudah agar konsumen tidak perlu datang ke lokasi yang diinginkan.

2.4 Customer Service

2.4.1 Pengertian Customer Service

Dalam rangka meningkatkan citra perusahaannya, lembaga keuangan perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani

keinginan dan kebutuhan nasabah tersebut yaitu *Customer Service (CS)*. Secara umum, pengertian *Customer Service* adalah seseorang yang ditugaskan dan ditekuni dengan penuh kemampuan, kecekatan, dan kesabaran.

2.4.2 Peranan *Customer Service* Lembaga Keuangan

Dalam Lembaga Keuangan khususnya di dunia perbankan tugas utama seorang *Customer Service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. Menurut Kasmir (2017:251) ada beberapa peranan yang harus dilakukan oleh *Customer Service*, yaitu :

1. Berusaha mempertahankan nasabah
2. Berusaha mendapat nasabah baru

2.4.3 Fungsi *Customer Service* Lembaga Keuangan

Dalam praktiknya menurut Kasmir (2017:252) fungsi *Customer Service* lembaga keuangan sebagai berikut :

1. Sebagai Resepsionis

Artinya *Customer Service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke lembaga keuangan.

2. Sebagai *Deskman*

Maksudnya adalah *Customer Service* sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.

3. Sebagai *Salesman*

Artinya adalah *Customer Service* sebagai orang yang menjual produk lembaga keuangan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*.

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.

5. Sebagai Komunikator

Berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara lembaga keuangan dengan nasabah.

2.5 *Handling Complaint*

2.5.1 *Pengertian Handling Complaint*

Penanganan komplain pelanggan atau nasabah merupakan salah satu kunci agar sebuah perusahaan dapat terus berkembang dengan baik dan dapat mempertahankan loyalitas pelanggan tersebut agar tidak berpindah ke perusahaan pesaing.

Penangan komplain atau *handling complaint* yaitu cara untuk menangani keluhan pelanggan atau nasabah. Berdasarkan KBBI, keluhan berasal dari kata keluh yang berarti terlahirnya perasaan susah. Keluhan bisa dibilang sebagai kata yang sering berkonotasi negative bagi kedua pihak, baik bagi konsumen maupun bagi perusahaan. Komplain pada umumnya dipersepsikan sebagai

kesalahan, masalah, stres, frustrasi, kemarahan, konflik, hukuman, tuntutan, ganti rugi dan sejenisnya.

2.5.2 Faktor penyebab terjadinya komplain

Kegagalan pemberian jasa didefinisikan sebagai kinerja yang tidak dapat memenuhi harapan pelanggan. Komplain bisa terjadi karena minimnya pengetahuan, yaitu :

1. Secara individual, yaitu dimana konsumen atau nasabah tidak mengetahui beberapa prosedur penggunaan produk tersebut.
2. Posedur daripada pelayanan yang diberikan suatu perusahaan seperti daya tanggap perusahaan terhadap komplain, biaya komplain, harga, arti penting produk bagi pelanggan dan konsumen.

Dalam hal terjadinya ketidakpuasan menurut Tjiptono (2017:191) ada 4 kemungkinan respons pelanggan, yaitu :

1. Tidak melakukan apa-apa.
2. Berhenti membeli produk dan atau menyampaikan *word-of-mouth* kepada keluarga, teman dan orang terdekat (*private action*).
3. Menyampaikan komplain secara langsung dan atau meminta kompensasi kepada perusahaan.

4. Mengadu lewat media massa, ke lembaga konsumen atau instansi pemerintah terkait, menuntut produsen secara hukum.