

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Bank

2.1.1.1 Pengertian Bank

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan Bank adalah Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk- bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Berikut adalah Pengertian perbankan menurut para ahli:

Menurut Sumarna, dkk (2019: 120) bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk layanan lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Lembaga keuangan ini memberikan fasilitas bagi pihak yang memiliki dana lebih dan pihak yang memiliki dana kurang, mempermudah transaksi pembayaran, dan mencari keuntungan.

Menurut Yulisari (2021:31) bank ialah sebuah lembaga keuangan yang memiliki fungsi sebagai penyimpan dan penyalur dana bagi masyarakat yang membutuhkan.

Menurut Sesiady (2018:182) bank merupakan penyedia bermacam layanan financial yang salah satunya adalah layanan penyaluran kredit modal kerja.

Dari beberapa pengertian, maka dapat disimpulkan bahwa Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang bergerak menyediakan fasilitas simpan pinjam yang diperuntukkan mensejahterakan perekonomian rakyat.

2.1.1.2 Tujuan dan Fungsi Bank

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan (bab II pasal 4) tujuan perbankan adalah untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan hidup rakyat banyak.

Fungsi dan tujuan bank secara lebih tegas dirumuskan dalam pasal 3 dan pasal 4 Undang-Undang Perbankan, bahwa:

1. Pasal 3 memuat bahwa fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpunan dan penyalur dana masyarakat.
2. Pasal 4 bahwa perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

Fungsi dan tujuan bank dalam kedua pasal tersebut adalah bahwa perbankan di Indonesia mempunyai kekhususan yang merupakan karakteristik tersendiri dibandingkan perbankan pada umumnya. Kekhususan dilihat dari fungsi dan tujuan bank milik Indonesia dalam kehidupan ekonomi nasional bangsa Indonesia

Menurut Kasmir (2018:10) dalam praktiknya bank juga memiliki fungsi sebagai lembaga perantara antara masyarakat yang kelebihan dana dengan masyarakat yang kekurangan dana. Masyarakat kelebihan dana maksudnya adalah masyarakat yang memiliki dana yang berlebihan kemudian disimpan di bank. Dana yang disimpan di bank aman, karena terhindar dari kehilangan atau kerusakan. Penyimpanan uang di bank di samping aman juga menghasilkan bunga dari uang yang disimpannya. Oleh bank dana simpanan masyarakat ini disalurkan kembali kepada masyarakat yang kekurangan dana (membutuhkan dana).

Bagi masyarakat yang kekurangan dana atau membutuhkan dana dalam rangka membiayai suatu usaha atau kebutuhan rumah tangga, mereka dapat menggunakan pinjaman ke bank. Kepada masyarakat yang akan diberikan pinjaman diberikan berbagai persyaratan yang harus segera dipenuhi. Masyarakat peminjam juga dikenakan bunga dan biaya administrasi yang besarnya tergantung masing-masing bank.

2.1.2 Bank Syariah

Perbankan syariah dalam peristilahan internasional dikenal sebagai *Islamic Banking* atau juga disebut *interest-free Banking*. Peristilahan dengan menggunakan kata *Islamic* tidak dapat dilepaskan dari asal-usul sistem perbankan syariah itu sendiri. Bank syariah pada awalnya dikembangkan sebagai suatu respons dari kelompok ekonomi dan praktisi perbankan muslim yang berupaya mengakomodasikan desakan dari berbagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral dan prinsip

syariah islam. Utamanya adalah berkaitan dengan pelarangan praktik riba, kegiatan maisir (spekulasi), dan gharar (ketidakjelasan).

Bank islam atau disebut juga dengan Bank Syariah, merupakan bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank islam biasa disebut dengan bank tanpa bunga, adalah lembaga keuangan/ atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan hadist Nabi SAW. Atau dengan kata lain, Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan atau jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat islam.

Menurut Andrianto & Firmansyah (2019:26) bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum islam dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan bank syariah yang diterima maupun yang dibayarkan pada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian yang dilakukan oleh pihak nasabah dan pihak bank.

Menurut Soemitra (2018:58) bank syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah, dan Bank Pembiayaan Syariah (BPRS).

Peraturan Bank Indonesia Nomor 2/8/PBI/2000, Pasal 1. Bank syariah adalah bank umum sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan dan telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah,

termasuk unit usaha syariah dan kantor cabang bank asing yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.

Tujuan perbankan syariah menurut Undang-Undang RI Nomor 21 pasal 3 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah tujuan perbankan syariah yaitu menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan, kesejahteraan rakyat.

Adapun jenis-jenis bank syariah menurut Soemitra (2018: 58-59) dibagi menjadi 3 jenis, yaitu:

1. Bank Umum Syariah

Bank Umum Syariah yaitu bank syariah yang dalam aktivitas usahanya menyediakan jasa lalu lintas pembayaran.

2. Unit Usaha Syariah

Unit Usaha Syariah ialah unit kerja dari kantor pusat Bank Umum Konvensional yang mempunyai fungsi untuk kantor induk, dan kantor unit cabang yang melakukan aktivitas usaha menurut prinsip syariah.

3. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah ialah bank yang dalam aktivitasnya tidak menghimpun dana masyarakat berbentuk giro, sehingga tidak bisa menerbitkan cek dan bilyet giro.

Dapat disimpulkan bahwa, bank syariah merupakan lembaga keuangan yang mengacu pada hukum islam dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga. Dan memiliki 3 jenis bank syariah menurut Soemitra (2018:58-59) yaitu bank umum syariah, unit usaha syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah.

2.1.3 Standar Operasional Prosedur (SOP)

2.1.3.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Nurlaela (2020:22) Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sesuatu yang menjadi penghubung antara prosedur perusahaan dengan karyawan yang dinyatakan secara tertulis berupa dokumen untuk menjadi acuan kinerja karyawan untuk perusahaan.

Menurut Ratna & Meiliani (2018:148) Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Menurut Firmansyah (2019:8) Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan salah satu acuan pokok mengenai langkah atau tahapan yang berhubungan dengan aktivitas aplikatif yang merupakan aktivitas kerja dalam sebuah perusahaan.

Dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman atau acuan yang berisi mengenai langkah atau tahapan aktivitas kerja.

2.1.3.2 Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilakukan secara benar, tepat dan konsisten. Berikut merupakan tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut Purmasari dalam (Faradis, 2018:23), yaitu:

- a. Memberikan sebuah rekaman kegiatan dan pengoperasiannya secara praktis.
- b. Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
- c. Membentuk kedisiplinan kepada semua anggota organisasi. Baik dalam institusi, organisasi maupun perusahaan.
- d. Menjaga tingkat kinerja yang konsisten pada masing-masing unit kerjanya.
- e. Memperlancar pekerjaan atau tugas bagi karyawan.

Tujuan dari Standar Operasional Prosedur (SOP) disimpulkan bahwa untuk menjadi bentuk kedisiplinan karyawan dalam menjalankan peran dan tugas pada posisi dalam organisasi.

2.1.3.3 Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mudah dipahami terbukti meningkatkan produktivitas kerja dan meningkatkan hubungan kerja yang harmonis, dan sejauh mana ia dapat berfungsi sebagai pengendali dan pemantau kinerja proses.

Menurut pemaparan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Permenpan No.PER/21/M-PAN/11/2008), fungsi SOP adalah:

1. Sebagai Panduan Kerja

Standar Operasional Prosedur (SOP) akan berfungsi sebagai panduan ketika bekerja, dengan adanya aturan itu maka akan memudahkan dalam hal operasional. Panduan ini akan berisi tahapan dalam melakukan pekerjaan, ini sangat berfungsi membantu karyawan dalam melaksanakan

dan menyelesaikan tugasnya. Hal ini juga akan membantu meningkatkan kinerja dari perusahaan itu karena setiap pekerjaan akan menjadi terarah, pegawai akan tau apa yang perlu mereka kerjakan apa saja hak dan tanggung jawab mereka, bagaimana standar kerja yang perusahaan terapkan dan sampai mana batas mereka kerja.

2. Sebagai Dasar Hukum

Hal ini akan berkaitan dengan hak dan tanggung jawab dari masing-masing pihak. Jika ada satu pihak yang melanggar aturan ini maka hukuman yang akan pihak tersebut dapatkan biasanya tertuang dalam aturan tersebut.

3. Memberikan Informasi yang Berkaitan Dengan Pekerjaan

Dalam aplikasinya Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan segala aturan ataupun tahapan yang akan berkaitan dengan pekerjaan. Pedoman perusahaan ini juga tidak hanya soal prosedur namun juga akan berisi semua kemungkinan yang terjadi saat bekerja termasuk didalamnya adalah kemungkinan masalah dan hambatan yang akan muncul selama bekerja. Standar Operasional Prosedur (SOP) akan mengatur semua langkah-langkah ketika hal tersebut terjadi dalam hal lain panduan ini juga akan mengatur apa yang perlu semua kita lakukan.

4. Pedoman Disiplin Kerja

Inti dari Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu aturan yang perlu untuk semua pihak ikuti di dalam aturan ini juga berisi konsekuensi yang akan mereka dapatkan jika melanggar. Dengan adanya hal tersebut maka

manfaat lain Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah menciptakan kedisiplinan kerja.

Disimpulkan fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut pemaparan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara terdiri dari 4 fungsi, yaitu sebagai panduan kerja, sebagai dasar hukum, memberikan informasi yang berkaitan dengan pekerjaan dan pedoman disiplin kerja.

2.1.4 *Customer Service* (CS)

2.1.4.1 Pengetian *Customer Service* (CS)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, nasabah atau yang biasa disebut *Customer* memiliki arti orang yang membeli barang secara tetap. Sedangkan dalam bahasa Inggris *Customer*, berasal dari kata *Custom* yaitu kebiasaan, yang didefinisikan sebagai membuat sesuatu sebagai kebiasaan dan mempraktikannya.

Menurut Kasmir (2019:179). *Customer Service* (CS) yaitu setiap kegiatan yang diperuntukkan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Menurut Kasmir (2018: 250) *Customer Service* (CS) itu melayani segala keperluan atau kegiatan yang berkaitan dengan keinginan dan kebutuhan nasabah dengan menyelesaikan setiap permasalahan yang ada secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dan akan dihadapi masalah. Menurutnya *Customer Service* (CS) harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan setiap masalah yang dihadapi nasabahnya.

Secara umum disimpulkan pengertian *Customer Service* (CS) lembaga keuangan adalah seseorang yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan agar nasabah sudah dilayani ketika sedang dihadapi masalah persoalan transaksi perbankan.

2.1.4.2 Fungsi *Customer Service* (CS)

Sebagai seorang *Customer Service* (CS) tentunya telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus dijalankan. Seorang *Customer Service* (CS) harus bertanggung jawab penuh dari awal hingga selesainya suatu pelayanan nasabah. Fungsi dan peran harus dilakukan bersama-sama menjadi satu kesatuan. Artinya tidak boleh hanya dilakukan salah satu fungsi tersebut atau tidak lengkap, karena masing-masing fungsi harus saling melengkapi.

Kasmir (2018:252) mengemukakan bahwa fungsi dari seorang *Customer Service* (CS) adalah sebagai resepsionis, sebagai deskman, sebagai salesman, sebagai *Customer Relation*, dan sebagai komunikator. Berikut merupakan tugas dari seorang *Customer Service* (CS) yang sesuai dengan fungsinya:

1. Sebagai Resepsionis

Sebagai resepsionis artinya seorang *Customer Service* (CS) berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke lembaga keuangan. Menerima tamu maksudnya menerima nasabah yang akan berurusan dengan lembaga keuangan. Fungsinya dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin. Dalam hal ini nasabah *Customer Service* (CS) harus bersikap dengan ramah tamah, sopan dan menyenangkan.

2. Sebagai Deksman

Sebagai Deskman artinya seorang *Customer Service* (CS) berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Artinya jika nasabah yang sudah memperoleh informasi secara lengkap kemudian bermaksud melakukan transaksi, maka petugas *Customer Service* (CS) melayani nasabah untuk mengisi berbagai aplikasi seperti formulir, slip atau lainnya.

3. Sebagai Salesman

Sebagai salesman maksudnya *Customer Service* (CS) berfungsi sebagai orang yang menjual produk lembaga keuangan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. Menjual produk artinya menawarkan produk lembaga keuangan kepada setiap calon nasabah yang datang ke lembaga keuangan. Dalam hal ini *Customer Service* (CS) harus pandai merayu dan meyakinkan nasabah hingga jadi membeli produk yang ditawarkan.

4. Sebagai *Customer Relation Officer*

Berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk atau nasabah tetap bertahan tidak lari dari lembaga keuangan yang bersangkutan. Fungsi ini dapat dilakukan dengan berbagai cara misalnya komunikasi melalui telepon, atau berbicara secara langsung.

5. Sebagai Komunikator.

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

dengan nasabah. *Customer Service* (CS) juga sebagai penyambung lidah antara kepentingan lembaga keuangan kepada nasabahnya.

Dapat disimpulkan menurut Kasmir (2018:252) dalam buku *Customer Service Excellent Teori dan Praktik* fungsi dari seorang *Customer Service* (CS), yaitu sebagai resepsionis, deksman, salesman, *Customer Relation officer*, dan juga komunikator.

2.1.4.3 Peranan *Customer Service* (CS)

Customer Service (CS) memegang peranan penting diberbagai perusahaan lembaga keuangan. Dalam lembaga keuangan khususnya dunia perbankan tugas utama seorang *Customer Service* (CS) memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer Service* (CS) dalam melayani nasabah harus selalu berusaha menarik nasabah dengan cara merayu para calon nasabah untuk menjadi nasabah lembaga keuangan yang bersangkutan. *Customer Service* (CS) juga harus menjaga kesetiaan atau loyalitas nasabah lama agar tetap menjadi nasabah. Oleh karena itu tugas *Customer Service* (CS) merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia lembaga keuangan untuk menjaga nasabahnya.

Untuk menjalankan kegiatannya, *Customer Service* (CS) diberikan peran tertentu yang berbeda dengan bidang lainnya. Menurut Kasmir (2018:251) peranan *Customer Service* (CS) lembaga keuangan, yaitu:

1. Berusaha Mempertahankan Nasabah

Artinya agar nasabah lama tetap setia menjadi nasabahnya dan tidak lari ke perusahaan lain. Nasabah lama juga dipengaruhi untuk menambah jumlah

transaksinya. Mempertahankan nasabah lama melalui pelayanan yang lebih baik dan pembinaan yang lebih akrab dengan nasabah.

2. Berusaha Mendapatkan Nasabah Baru

Artinya *Customer Service* (CS) melalui berbagai pendekatan, misal merayu nasabah yang baru datang pertama kali untuk menjadi nasabah kita seterusnya. Caranya mampu meyakinkan nasabah baru tentang kualitas produk yang kita tawarkan dan tunjukkan dengan layanan terbaiknya, sehingga nasabah merasa yakin dan memutuskan menjadi nasabah baru.

2.1.5 Pelayanan

2.1.5.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler (2018:85) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Riyanto (2018:9) pelayanan merupakan salah satu bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan.

Menurut Kasmir (2018:47) Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan. Pelanggan artinya tidak hanya pada pelanggan atau nasabah yang membeli produk perusahaan, akan tetapi juga pelanggan didalam perusahaan (karyawan dan pimpinan) yaitu melayani sesama karyawan atau pimpinan yang salingmemberikan pelayanan.

Dari definisi yang sudah dijelaskan *Customer Service* (CS) adalah suatu tindakan berupa pelayanan kepada seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan tersebut.

2.1.5.2 Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik

Pada umumnya nasabah ingin diberikan pelayanan yang baik oleh seorang *Customer Service* (CS). Berikut ciri pelayanan yang baik yang harus dipahami oleh *Customer Service* (CS) menurut Kasmir (2018:67) yaitu:

1. Tersedia Karyawan yang Baik

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari seorang *Customer Service* (CS) dalam melayaninya. Seorang *Customer Service* (CS) harus melayani dengan ramah, sopan, dan menarik. Selain itu juga harus mampu berkomunikasi dengan baik, dan cepat tanggap dalam menyelesaikan suatu masalah.

2. Tersedia Sarana dan Prasarana

Pada dasarnya nasabah ingin dilayani dengan prima. Untuk melayani nasabah hal yang paling penting diperhatikan selain kualitas dan kuantitas sumber daya manusia juga sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat nasabah nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

3. Bertanggung Jawab Kepada Nasabah Sejak awal Hingga Selesai

Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal hingga sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan

merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan.

4. Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat

Secara cepat dan tepat artinya dalam melayani nasabah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur yang ada. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan nasabah.

Cepat disini artinya dalam batas-batas normal misalnya pelayanan untuk setiap transaksi ada waktu yang sudah disediakan untuk nasabah. Karyawan juga harus pandai mengatur waktu dan jangan membicarakan hal-hal yang diluar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani nasabah.

5. Mampu Berkomunikasi

Artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan mengambil istila-istilah yang sulit dimengerti, karena akan mengakibatkan kesalahpahaman terhadap nasabah.

6. Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi

Artinya karyawan harus menjaga kerahasiaan nasabah terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah. Perusahaan tidak boleh sembarangan memberikan informasi kecuali memang dipersyaratkan oleh

Undang-Undang. Oleh karena itu karyawan harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapa pun yang tidak memiliki kepentingan.

7. Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan yang Baik

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani nasabah harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan berhubungan dengan manusia, maka karyawan perlu dididik khusus menangani kemampuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja. Dengan begitu akan mempercepat pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

8. Berusaha Memahami Kebutuhan Nasabah

Artinya, karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Karyawan yang lamban akan membuat nasabah merasa bosan dan marah. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah secara cepat, dengan cara mendengar terlebih dahulu keinginan nasabah.

9. Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Nasabah

Kepercayaan nasabah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon nasabah ingin pelanggan perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula dengan menjaga nasabah lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya *Customer Service (CS)*.

Dari ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2018:67) terdiri dari sembilan ciri, yaitu tersedia karyawan baik, tersedia saran dan prasarana, mampu

berkomunikasi, memberikan jaminan kerahasiaan menjadi transaksi, memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan nasabah, mampu memberikan kepercayaan pada nasabah.

2.2 Pendekatan Masalah

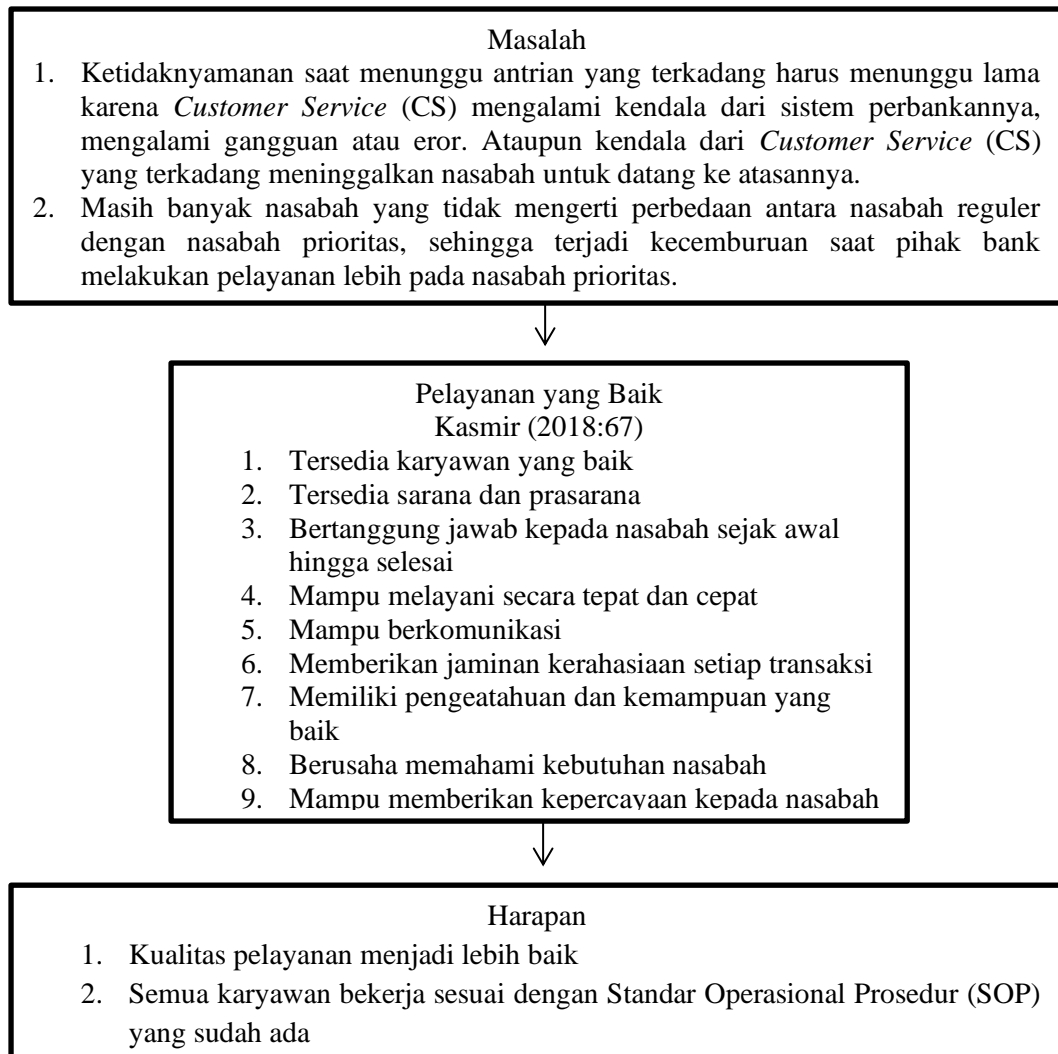
Pada umumnya kualitas pelayanan suatu perusahaan sangat berpengaruh sekali terhadap kepuasan nasabah. Sehingga untuk memberikan kepuasan tersebut, seorang *Customer Service* (CS) harus melakukan yang terbaik untuk para nasabahnya. Didukung dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berfungsi mendisiplinkan para karyawan untuk bekerja sesuai aturan agar para nasabah merasa puas. Sama halnya dengan PT Bank Syariah Indonesia KC Tasikmalaya Masjid Agung yang akan memberikan pelayanan terbaiknya untuk para nasabah. Walaupun terkadang ada beberapa hal yang tidak sesuai harapan, karena terkadang ada saja kendala yang dihadapi *Customer Service* (CS) atau nasabahnya itu sendiri. Misalnya, ketidaknyamanan nasabah saat mengantri terlalu lama, karena terjadi kendala dari sistem perbankan yaitu eror atau gangguan.

Setiap bank pasti memiliki bermacam-macam produk yang ditawarkan sesuai kebutuhan masyarakat. Di Bank Syariah Indonesia KC Tasikmalaya Masjid Agung sendiri terdapat produk Tabungan *Easy Wadiah* yang merupakan produk yang banyak diminati para nasabah karena beberapa keunggulannya. Diminati dari mulai nasabah reguler maupun nasabah prioritas. Namun tetap ada beberapa nasabah yang tidak memiliki pengertian dari perbedaan antara nasabah reguler

dan nasabah prioritas, sehingga terkadang terjadi kecemburuan nasabah reguler dengan para nasabah prioritas.

Maka dari itu pelayanan *Customer Service* (CS) sangat penting bagi keberlangsungan suatu perusahaan. *Customer Service* (CS) dituntut untuk bisa menyelesaikan semua permasalahan nasabah, dari mulai menjelaskan perbedaan nasabah reguler dan nasabah prioritas atau pun tetap menyelesaikan semua kebutuhan nasabah walaupun terdapat kendala pada sistem perbankan itu sendiri. Dengan begitu, maka nasabah akan merasa puas dengan pelayanan *Customer Service* (CS) sehingga akan meningkatkan citra perusahaan itu sendiri.

Adapun skema pendekatan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:



Sumber: data diolah oleh penulis, 2023

Gambar 2. 1

Skema Pendekatan Masalah