

## **BAB II**

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

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Bank**

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

Bank berasal dari kata Italia yaitu *banco* yang artinya bangku. Bangku inilah yang digunakan oleh bankir untuk melayani kegiatan operasionalnya kepada nasabah. Istilah bangku secara resmi dan populer menjadi Bank. Bank termasuk perusahaan industri jasa karena produknya hanya memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat. Secara sederhana Bank dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat serta memberikan jasa-jasa Bank lainnya. Sedangkan pengertian lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan di mana kegiatannya apakah hanya menghimpun dana atau hanya menyalurkan dana atau kedua-duanya (Hasan, 2015:2). Menurut undang-undang RI Nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, “badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. Menurut Kasmir (2012 :3) Bank adalah Lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dan tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya. Menurut G.M. Verryn Stuart yang dikutip dari Lukman (2013:2) Bank adalah badan usaha yang wujudnya

memuaskan keperluan orang lain, dengan memberikan kredit berupa uang yang diterimanya dari orang lain, sekalipun dengan jalan mengeluarkan uang baru kertas atau logam.

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

Saat ini di Indonesia memiliki beberapa jenis Bank yang di atur dalam Undang-Undang perbankan. Kasmir (2015:19) mengemukakan perbedaan jenis Bank dapat di lihat sebagai berikut:

##### **1. Dilihat Dari Segi Fungsinya**

Di Indonesia jenis-jenis Bank dapat di bedakan berdasarkan fungsinya, berdasarkan Undang Undang RI. nomor 10 Tahun 1998 maka jenis perbankan berdasarkan fungsinya terdiri dari:

- a. Bank Umum.
- b. Bank Perkreditan Rakyat (BPR).

##### **2. Dilihat Dari Segi Kepemilikan**

Kepemilikan ini dapat dilihat dari akte pendirian dan penguasaan saham yang dimiliki Bank yang bersangkutan. Jenis Bank dilihat dari segi kepemilikan adalah:

- a. Bank Milik Pemerintah

Bank ini merupakan Bank yang akte pendirian maupun modal Bank ini sepenuhnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia, sehingga seluruh keuntungan Bank ini dimiliki oleh pemerintah pula. Contoh Bank BUMN di Indoneisa antara lain:

- 1) Bank Negara Indoneisa (BNI).
- 2) Bank Rakyat Indonesia (BRI).
- 3) Bank Tabungan Negara (BTN).

b. Bank Milik Swasta Nasional.

Merupakan Bank seluruh atau sebagian besar sahamnya dimiliki oleh swasta nasional, kemudian kependiriannya oleh swasta dan pembagian keuntungannya untuk keuntungan swasta pula. Contoh Bank milik swasta antara lain:

- 1) Bank Central Asia (BCA).
- 2) Bank Danamon.
- 3) Bank Mega.
- 4) Bank Niaga.
- 5) Bank universal.
- 6) Bank Lippo.
- 7) Bank Bumi Putra dan bank lainnya.

c. Bank Milik Koperasi

Merupakan Bank yang kepemilikan saham-sahamnya dimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi. Contoh Bank jenis ini adalah Bank Umum Koperasi Indonesia (Bukopin).

d. Bank Milik Asing

Bank jenis ini merupakan cabang dari Bank yang ada diluar negeri baik milik swasta asing atau pemerintah asing. Kepemilikannya pun jelas dimiliki oleh pihak asing (luar negeri).

### 3. Dilihat dari segi status (Area Operasional)

Kedudukan atau status ini menunjukkan ukuran kemampuan Bank dalam melayani masyarakat baik dari segi jumlah produk, modal maupun kualitas pelayanannya. Untuk memperoleh status tertentu diperlukan penilaian-penilaian dengan kriteria tertentu pula. Jenis Bank dilihat dari segi status/area operasional adalah sebagai berikut:

#### a. Bank Devisa

Merupakan Bank yang dapat melaksanakan transaksi keluar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan, misalnya transfer keluar negeri, inkaso keluar negeri, *travellers cheque*, pembukaan dan pembayaran *Letter of Credit* dan transaksi lainnya.

#### b. Bank Non Devisa

Merupakan Bank yang belum mempunyai izin untuk melaksanakan transaksi sebagai Bank devisa, sehingga tidak dapat melaksanakan transaksi seperti halnya Bank devisa. Jadi Bank non devisa merupakan kebalikan daripada Bank devisa, dimana transaksi yang dilakukan masih dalam batas-batas negara.

### 4. Dilihat Dari Segi Penciptaan Uang

Dilihat dari segi penciptaan uang dikenal:

#### a. Bank Primer

ialah Bank yang dapat menciptakan uang kartal (logam maupun kertas) dan uang giral (cek maupun bilyet giro). Pencipta uang kartal hanya hak

murtal Bank Indonesia, sedangkan menciptakan uang giral dilakukan oleh bank primer lainnya.

b. Bank Sekunder

Ialah Bank yang tidak dapat menciptakan uang kartal, Bank ini hanya berperan atau bertugas sebagai perantara kredit dan simpan pinjam saja. Misalnya Bank hipotek dan Bank tabungan. Jadi Bank Indonesia berhak menciptakan uang `kartal maupun uang giral, sedangkan Bank primer lainnya hanya berhak `menciptakan uang giral (cek, bilyet giro, dan wesel cek) saja.

5. Dilihat dari Segi Cara Menentukan Harga

Jenis Bank dilihat dari segi cara menentukan harganya, baik harga jual maupun harga beli terbagi dalam 2 kelompok yaitu:

a. Bank Yang Berdasarkan Prinsip Konvensional

Mayoritas Bank yang berkembang di Indonesia dewasa ini adalah Bank yang berorientasi pada prinsip Bank konvensional. Hal ini tidak terlepas dari sejarah bangsa Indonesia di mana asal mula Bank di Indonesia dibawa oleh kolonial Belanda.

Dalam mencari keuntungan dan menentukan harga kepada para nasabahnya, Bank yang berdasarkan prinsip konvensional menggunakan dua metode yaitu:

1) Menetapkan bunga sebagai harga, untuk produk simpanan seperti giro, tabungan maupun deposito. Demikian pula harga untuk produk

pinjaman (kredit) juga ditentukan berdasarkan tingkat suku bunga tertentu. Penentuan harga ini dikenal dengan istilah *spread based*.

- 2) Untuk jasa-jasa Bank lainnya pihak perbankan konvensional menggunakan atau menerapkan berbagai biaya-biaya dalam nominal atau persentase tertentu. Sistem pengenaan biaya ini dikenal dengan istilah *fee based*.

b. Bank Yang Berdasarkan Prinsip Syariah

Bank yang berdasarkan prinsip syariah belum lama berkembang di Indonesia. Namun di luar negeri terutama di Negara-negara Timur Tengah seperti di Mesir atau Pakistan bank yang berdasarkan prinsip syariah sudah berkembang pesat sejak lama. Bank berdasarkan prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara Bank dengan pihak lain untuk menyimpan dana atau pembiayaan usaha atau kegiatan perbankan lainnya.

### 2.1.1.3 Fungsi Bank

Kegiatan yang ada dalam Bank ditentukan oleh fungsi-fungsi yang melekat pada Bank tersebut. Menurut Undang – Undang RI Nomor 10 tahun 1998 fungsi Bank tersebut diuraikan sebagai berikut (Hasan,2015:84)

1. Fungsi pengumpulan dana, adalah dana dari masyarakat yang disimpan di Bank yang merupakan sumber dana untuk Bank selain dana Bank.
2. Fungsi pemberian kredit, dana yang dikumpulkan dari masyarakat dalam bentuk tabungan, giro dan deposito harus segera diputar kembali ke masyarakat.

tersebut Bank akan terkena beban bunga, jasa giro bunga deposito, bunga tabungan, dan biaya operasional seperti gaji, sewa gedung dan penyusutan.

3. Fungsi penanaman dana dan investasi, biasanya mendapat imbalan berupa pendapatan modal yang bisa berupa bunga, laba dan deviden.
4. Fungsi pencipta uang, adalah fungsi yang paling pokok dari Bank umum jika dilihat dari sudut pandang ekonomi makro. Tetapi dari sudut pandang manajer Bank, bahwa dengan melupakan sama sekali fungsi ini tidak akan berpengaruh terhadap maju mundurnya Bank yang dipimpinnya.
5. Fungsi pembayaran, transaksi pembayaran dilakukan melalui cek, bilyet giro, surat wesel, kupon dan transfer uang.
6. Fungsi pemindahan uang, kegiatan ini biasanya disebut sebagai pentransferan uang, yang bisa dilakukan antar Bank yang sama, dan antar Bank yang berbeda.

## **2.1.2 Frontliner**

### **2.1.2.1 Pengertian Frontliner**

Pengertian *Frontliner* adalah karyawan atau pegawai yang berada di Bank yang di hadapkan langsung dengan nasabah serta melayani segala sesuatu yang dibutuhkan nasabah yang terdiri dari *Teller*, dan *Customer Servis*. Menurut Tarmoezi (2000:3) mengatakan frontliner merupakan barisan dibagian paling depan yang mempunyai peran penting sebagai aktivitas utama didepan, serta terdapat karyawan yang melakukan kontak secara langsung dengan tamu (*guest contact*). Menurut 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. Fungsi dari *frontliner* itu sendirinya adalah sebagai orang yang bertanggung jawab menangani para nasabah dan calon nasabah

### **2.1.2.2 Pengertian 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. Pada Bank besar telah ditetapkan tugas dan fungsi *teller* berdasarkan uraian tugas, misalnya seorang *teller* memproses penerima simpanan yang diterima lewat surat, menyimpan, dan mencatat seluruh bukti penyimpanan dan pembayaran dari setiap nasabah.

*Teller* adalah karyawan Bank di *counter* yang mempunyai tugas utama untuk melayani nasabah seperti melayani transaksi penerimaan atau pembayaran tunai menerima simpanan, mencairkan cek, memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat, tanda tangan pengesahan kasir diperlukan sebagai tanda sah suatu dokumentransaksi, pada lembaga keuangan dan memiliki tanggung jawab yang besar atas pekerjaannya.

Adapun fungsi dari teller adalah memberikan layanan perbankan bagi nasabah dan atau calon nasabah di sebuah Bank. Fungsi *teller* menjadi sangat krusial karena setiap hari merekalah yang langsung berhadapan dengan nasabah, hal ini tentunya harus di tunjang penampilan yang sempurna setiap saat bagi semua *Teller* Bank.



Menurut IBI (2014:3) Fungsi- fungsi dari *teller*:

1. Seorang *Teller* yang baik harus datang tepat waktu sesuai jam masuk, memastikan semua perlengkapan berfungsi baik (alat penghitung uang, alat pengecek uang palsu bulpen, dsb).
2. Jika ada nasabah maka harus bersikap ramah, memberi greeting (selamat pagi/siang/sore, mengucapkan terima kasih jika sudah selesai), memberi senyum di awal dan akhir pertemuan. Menjaga penampilan berbusana sesuai standar bank (meja kerja, baju rapi, rambut rapimengenakan ID card, dsb.).
3. Jika ada nasabah ingin setor/tarik tunai maka *teller* wajib menghitung uang, mengkonfirmasi jumlah uang kepada nasabah, melakukan perhitungan uang didepan nasabah. Melakukan pembayaran non tunai/tunai kepada nasabah yang bertransaksi non tunai/tunai di *counter* Bank, dan melakukan update data transaksi di sistem *computer* Bank. Setelah selesai proses setor/tarik tunai *teller* wajib memberikan slip kuitansi kepada nasabah yang dan menandatangani sebagai tanda tangan pengesahan. Bertanggung jawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sistem dengan kas di terminalnya.
4. Menerima setoran tabungan nasabah dan membukukannya.
5. *Teller* memeriksa apakah cara mengisi slip/warkat sudah benar baik pengisian no. rekening, nama pemilik rekening, nominal dan terbilangnya serta mencocokkan spesiment dengan contoh speciment yang ada pada Bank/buku tabungan.

6. Terima dan hitung uang yang disetor nasabah dengan cepat tepat di depan nasabah. Jika perlu gunakan mesin hitung uang. Periksa keaslian uang jika perlu gunakan alat deteksi.
7. Tugas *teller* selanjutnya adalah membukukan transaksi tersebut kedalam program Olibs pada menu.
8. Siapkan warkat pada printer untuk divalidasi sebagai bukti transaksi.
9. Bubuhkan paraf *teller* pada warkat dan warkat untuk nasabah diberi stempel Bank.
10. *Teller* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya.
11. *Teller* dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara menyakinkan para calon nasabah agar nasabah Bank yang bersangkutan merasa aman dan nyaman dalam transaksi tunai dan non tunai. Selain itu *teller* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah Bank dan menjaga nasabah baru menggunakan fasilitas Bank.

### **2.1.2.3 Pengertian *Customer Service* (CS)**

Pengertian *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang kepada kliennya dalam menyelesaikan masalah dengan memuaskan.

Pelayanan nasabah atau *Customer Service* pada sebuah Bank merupakan jasa yang diberikan oleh Bank kepada nasabah pada khususnya dan masyarakat pada umumnya yang berkaitan dengan kegiatan usaha dan operasional Bank sehari-hari. Terjadinya persaingan antar Bank yang semakin ketat seperti sekarang ini, semua

nasabah berkeinginan mendapatkan pelayanan yang terbaik dari Bank melalui kemudahan berhubungan dengan Bank, pelayanan yang cepat, dan keramahan petugas Bank baik dari segi produk atau jasa yang ditawarkan maupun masalah pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya.

Menurut Kasmir, (2004:201) Pengertian *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

*Customer Service* memegang peranan sangat penting memberikan pelayanan dan dituntut untuk selalu berhubungan dengan nasabah dan menjaga hubungan itu tetap baik. Hal ini tentu saja harus dilakukan karena menjaga hubungan yang baik dengan nasabah juga berarti menjaga image Bank agar citra Bank dapat terus meningkat di mata nasabah.

Menurut Kasmir, (2004:201) Fungsi dari *Customer Service*:

1. *Customer Service* bertugas menerima tamu atau nasabah yang datang ke Bank dengan ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan. *Customer Service* harus selalu memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas. Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam. Misalnya “selamat pagi, “selamat siang” atau “selamat sore” sesuai dengan kondisi.
2. Sebagai Deskman, tugas *Customer Service* antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk Bank, antara lain menjelaskan manfaat

dan ciri-ciri produk Bank. Hal yang perlu juga dijelaskan adalah keunggulan produk kita dibandingkan dengan produk pesaing. Sebagai Deskman Tugas *Customer Service* juga harus menyiapkan berbagai brosur dan formulir untuk kepentingan nasabah. Kemudian menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk Bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi sesuai dengan transaksi yang ia lakukan.

3. Sebagai *Salesman* Sebagai *Salesman*, tugas *Customer Service* Bank adalah berusaha sekuat tenaga menjual produk perbankan. Tugas lainnya adalah melakukan *Cross Selling* terhadap penjualan yang dilakukan. Sebagai penjual, *Customer Service* mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama.
4. Sebagai *Customer Relation Officer* yaitu hubungan dengan nasabah harus selalu dijaga melalui berbagai cara. Nasabah terkadang sering terpengaruh oleh hal yang dilakukan pesaing. Jika kita mengalami gangguan dengan nasabah, bukan tidak mungkin nasabah kita akan beralih ke Bank pesaing kita. Dalam hal ini, tugas seorang *Customer Service* harus menjaga *image* Bank dengan cara membina hubungan baik dengan seluruh nasabah sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin percaya kepada Bank. Hal yang terpenting adalah sebagai penghubung antara Bank dengan seluruh nasabah
5. Sebagai Komunikator yaitu tugas *Customer Service* yang terakhir adalah sebagai komunikator dengan cara memberikan segala informasi dan

kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Selain itu, juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi. Dalam arti yang lebih luas, tugas sebagai komunikator adalah mengkomunikasikan kepentingan Bank dengan kepentingan nasabah. Mungkin ada komunikasi yang terputus-putus atau tersendat yang perlu diperbaiki. Komunikasi penting karena akan dapat mempererat hubungan antara nasabah dengan Bank.

#### **2.1.2.4 Pengertian 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 Yupiteri, Et. all 2012:49) nasabah adalah Konsumen-konsumen sebagai penyedia dana.

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.

#### **2.1.2.6 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.

#### **2.1.2.5 Loyalitas Nasabah**

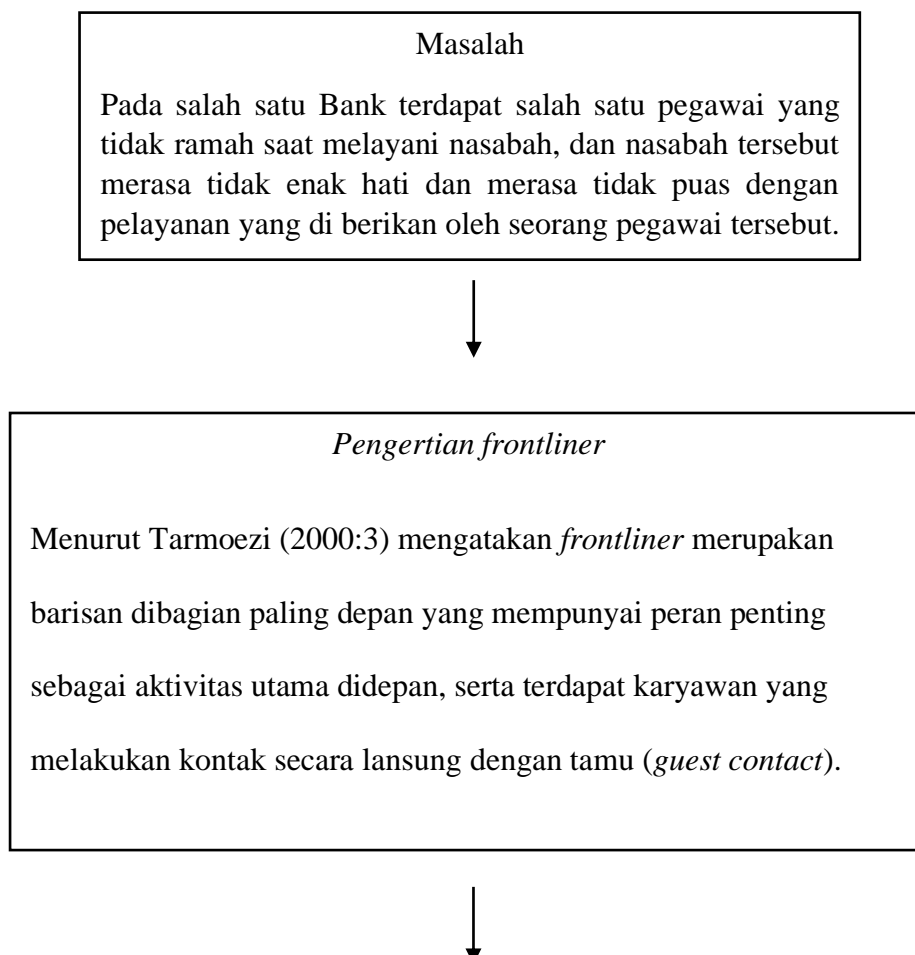
Loyalitas nasabah dapat tercermin dari kebiasaan nasabah dalam melakukan pembelian produk atau jasa secara konsisten. Nasabah yang sudah memiliki loyalitas terhadap suatu produk atau jasa biasanya tidak akan lagi mempertimbangkan untuk membeli produk atau jasa lain. Apabila nasabah tidak memperoleh produk atau jasa yang diinginkan biasanya nasabah cenderung akan mencari terus produk atau jasa yang sesuai dengan kriteria mereka.

Menurut Kotler dan Keller (2016:138) menjelaskan bahwa loyalitas sebagai komitmen yang dipegang untuk membeli atau menggunakan Kembali produk atau

jasa yang disukai di masa yang akan mendatang meskipun ada pengaruh situasional dan Tindakan atau upaya pemasaran untuk beralih.

## 2.2 Pendekatan Masalah

Pada saat ini perkembangan dunia perbankan sangat meningkat dan persaingan antar Bank pun semakin ketat, tak bisa di pungkiri peran *frontliner* sangat berpengaruh di dunia perbankan ini karena *frontliner* adalah garda terdepan saat menghadapi nasabah atau konsumen. Menurut Keller (2007), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.



**Harapan**  
Meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi,  
karian menjalankan tugasnya sesuai (SOP) yang  
berlaku.

Sumber: data diolah oleh penulis,2023

### **Gambar 2.1**

#### **Skema Pendekatan Masalah**