

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Bank

1. Pengertian Bank

Menurut G.M Velyn (2014:5) “Bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayaran sendiri, dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, maupun dengan jalan memperedarkan alat-alat penukaran uang berupa uang giral”.

Menurut Standar Akuntansi Keuangan (2014:6) “Bank adalah Lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan antara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak-pihak yang memerlukan dana, serta sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar lalu lintas pembayaran”.

Dengan beberapa pengertian diatas, maka penulis menarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan Bank adalah “Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

2. Jenis-Jenis Bank

Menurut Undang-Undang Pokok Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 dan ditegaskan lagi dengan keluarnya Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 bahwa perbankan terbagi menjadi 2 jenis (bphn.go.id, 1998) antara lain:

1) Bank Umum

Bank umum adalah bank yang beroperasi menurut prinsip konvensional dan syariah yang menyediakan layanan transaksi sebagai penyelesaian dari bagian bisnis. Dalam hal bank umum layanan yang diberikan berimplikasi luas pada lingkup kegiatan yang dilakukan di seluruh wilayah Indonesia.

2) Bank Perkreditan Rakyat

Unit usaha Bank Perkreditan Rakyat (BPR) memiliki tujuan untuk melaksanakan operasional usaha baik secara konvensional maupun melalui prinsip syariah namun dalam aktivitas kegiatannya tidak menyediakan jasa lalu lintas pembayaran. Maka dapat diartikan bahwa BPR memiliki kegiatan usaha yang jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan pada Bank Umum.

3. Fungsi Bank

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2015:191) secara umum fungsi bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan sebagai financial intermediary. Secara lebih spesifik bank dapat berfungsi sebagai agen of trust, agent of development, dan agen of service.

1) *Agen of Trust* (Lembaga Kepercayaan) Dasar umum kegiatan perbankan adalah kepercayaan (trust), baik dalam hal menghimpun dana maupun menyalurkan dana. Masyarakat akan menitipkan dananya di bank apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan. Masyarakat percaya bahwa uangnya tidak akan disalahgunakan oleh bank, uangnya akan dikelola dengan baik, bank tidak akan bangkrut, dan pada saat yang telah dijanjikan simpanan tersebut dapat ditarik

kembali dari bank. Pihak bank sendiri akan menempatkan atau menyalurkan dananya pada debitur atau masyarakat apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan. Pihak bank percaya bahwa debitur tidak akan menyalahgunakan pinjamannya, debitur akan mengelola dana pinjaman dengan baik, debitur akan mempunyai kemampuan untuk membayar pada saat jatuh tempo, dan debitur mempunyai niat baik untuk mengembalikan pinjaman beserta kewajiban lainnya pada saat jatuh tempo.

2) *Agen of Development* (Lembaga Untuk Membangun Ekonomi) Kegiatan perekonomian masyarakat di sektor moneter dan di sektor riil tidak dapat dipisahkan. Kedua sektor tersebut selalu berinteraksi dan saling mempengaruhi. Sektor riil tidak akan bekerja dengan baik apabila sektor moneter tidak bekerja dengan baik. Kegiatan bank berupa menghimpun dan menyalurkan dana hal tersebut sangat diperlukan bagi kelancaran kegiatan perekonomian sektor riil. Kegiatan bank tersebut memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, kegiatan distribusi, serta kegiatan konsumsi barang dan jasa, mengingat bahwa kegiatan investasi, distribusi, dan konsumsi tidak dapat dilepaskan dari penggunaan uang. Kelancaran kegiatan investasi, distribusi, dan konsumsi ini tidak lain adalah kegiatan pembangunan perekonomian.

3) *Agent of Services* (Menawarkan Jasa Perbankan Lainnya) Di samping melakukan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana, bank juga memberikan penawaran jasa perbankan yang lain pada masyarakat. Jasa yang ditawarkan bank ini erat kaitannya dengan kegiatan perekonomian masyarakat

secara umum. Jasa ini antara lain dapat berupa jasa penerimaan uang, penitipan barang berharga, pemberian jaminan bank, dan penyelesaian tagihan. Ketiga fungsi bank di atas diharapkan dapat memberikan gambaran yang menyeluruh dan lengkap mengenai fungsi bank dalam perekonomian, sehingga bank tidak hanya dapat diartikan sebagai lembaga perantara keuangan.

2.1.2 Bank Syariah

1. Pengertian Bank Syariah

Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah.

Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank bank syariah dan unit syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

2. Fungsi Bank Syariah

Dalam Pedoman Akutansi Perbankan Syariah Indonesia (PAPSI) tahun 2013 dikatakan bahwa Bank Syariah memiliki fungsi sebagai:

- 1) Manajer Investasi : Bank Syariah dapat mengelola investasi atas dana nasabah dengan menggunakan akad mudaharabah atau sebagai agen investasi.
- 2) Investor : Bank Syariah dapat menginvestasikan dana yang dimilikinya. Meskipun dana nasabah yang dipercayakan kepadanya dengan menggunakan alat investasi yang sesuai dengan syariah. Keuntungan yang diperoleh dibagi secara proporsional sesuai nasabah yang disepakati antara bank dan pemilik

dana

- 3) penyedia jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran : Bank Syariah dapat melakukan kegiatan jasa-jasa layanan perbankan seperti bank non Syariah sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
- 4) pengembang fungsi sosial : Bank Syariah dapat memberikan pelayanan sosial dalam bentuk pengelolaan dana zakat infak shodaqoh serta pinjaman kebajikan sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5) fungsi agen investasi : Bank syariah juga menjalankan fungsi agen dengan mempergunakan akad wakalah atau kerjasama lainnya seperti agen penjualan surat berharga syariah yang diterbitkan pemerintah, Payment point dan sebagainya.

3. Produk dan Jasa layanan Perbankan Syariah

Bank Syariah adalah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah atau hukum Islam. Produk dan jasa layanan bank syariah meliputi:

- 1) Tabungan Mudharabah : Produk simpanan yang memberikan bagi hasil kepada nasabah berdasarkan kesepakatan antara nasabah dan bank.
- 2) Deposito Mudharabah : Produk simpanan jangka panjang yang memberikan bagi hasil yang lebih tinggi daripada tabungan mudharabah.
- 3) Pembiayaan Mudharabah : Produk pembiayaan yang mengikuti prinsip bagi hasil antara bank dan nasabah.
- 4) Pembiayaan Musyarakah: Produk pembiayaan yang mengikuti prinsip bagi hasil dan kerjasama antara bank dan nasabah.
- 5) Kartu Kredit Syariah: Produk kartu kredit yang mengikuti prinsip syariah,

seperti tidak mengenakan bunga.

- 6) Asuransi Syariah: Produk asuransi yang mengikuti prinsip syariah, seperti tidak mengandung unsur riba dan gharar.
- 7) Wakaf: Produk yang membeikan kesempatan bagi nasabah untuk berwakaf melalui bank syariah.
- 8) Layanan Transfer Uang: Layanan transfer uang yang mengikuti prinsip syariah.
- 9) Investasi Syariah: Produk investasi yang mengikuti prinsip syariah, seperti investasi saham syariah atau obligasi syariah.

2.1.3 Sistem

Untuk mengolah dokumen dibutuhkan adanya sistem klasifikasi yang tepat, atau sering disebut sistem indeks. Ada beberapa macam sistem klasifikasi arsip yang dapat diterapkan. Diantara berbagai macam sistem klasifikasi tidak semua dapat dipergunakan secara general. Perusahaan dapat menerapkan sistem klasifikasi sesuai kebutuhan dan keadaan yang ada.

Menurut Nuraida (2014:106), terdapat beberapa sistem klasifikasi, diantaranya:

1. Sistem Alfabetis

Pada penggunaan sistem ini, arsip disimpan berdasarkan abjad sesuai ketentuan, bisa dari namam orang, nama perusahaan, ataupun berdasarkan dari subjek.

2. Sistem Numerik

Sistem ini mirip seperti sistem alfabetis, bedanya sistem numerik ini menggunakan nomor sebagai acuan kode yang digunakan. Sistem ini dapat

digunakan untuk menyimpan dokumen yang rahasia karena menggunakan kode nomor yang hanya diketahui pihak yang berkepentingan saja. Untuk mempermudah biasanya sistem ini digabung dengan sistem alfabetis sebagai penanda urutan.

3. Sistem Geografis

Sistem geografis biasanya digunakan pada perusahaan atau organisasi yang memiliki cabang. Untuk menjaga urutan penyimpanan biasanya sistem ini dikombinasikan dengan sistem alfabetis ataupun numerik. Arsip yang disimpan pada sistem ini menggunakan kode berupa nama, wilayah, kota, negara, provinsi, dan lainnya.

4. Sistem Subjek

Kode yang digunakan sebagai acuan pada sistem ini berbeda dengan yang lainnya. Sistem subjek menggunakan topik atau subjek tertentu sebagai kode penyimpanan, seperti jenis produk, divisi, transaksi, dan lainnya.

5. Sistem Kronologis

Sistem ini menyimpan dokumen berdasarkan waktu, tanggal, bulan, dan tahun. Dokumen yang disimpan pada sistem ini biasanya bersifat sementara.

2.1.4 Digitalisasi

Digitalisasi adalah proses membuat atau memperbaiki proses bisnis dengan menggunakan teknologi dan data digital. Istilah digitalisasi mengacu pada penggunaan teknologi dan data digital untuk meningkatkan bisnis, pendapatan, dan menciptakan budaya digital. Dalam praktiknya, data digital dijadikan sebagai pendukung utama untuk seluruh proses tersebut. Jika sudah ditahap digitalisasi,

perusahaan sudah mampu mengubah proses bisnis menjadi lebih efisien, produktif, dan menguntungkan.

Menurut Kusumah (2001:15), menyatakan bahwa Digitalisasi ialah bagian dari pelestarian yang berupaya untuk menyelamatkan naskah – naskah kuno dengan memanfaatkan teknologi digital seperti soft file, foto digital, microfon, serta mengupayakan baik naskah duplikasinya agar dapat bertahan dalam jangka waktu yang relatif lama.

Digital perbankan adalah bagian dari konteks yang lebih luas untuk pindah ke perbankan online, di mana layanan perbankan disampaikan melalui internet.

Menurut Skinner (2014:57) Digital banking merupakan layanan kegiatan perbankan menggunakan sarana elektronik atau digital milik bank, di mana nasabah bank dapat melakukan aktivitas perbankan secara mandiri.

Melalui digitalisasi, perbankan bisa menjangkau masyarakat atau pelaku UMKM yang belum menikmati layanan bank. Sebab melalui digitalisasi, bank bisa berkolaborasi dengan sector jasa keuangan lain, seperti financial technology (fintech) peer to peer (P2P) lending, koperasi, pegadaian, perusahaan pembiayaan, lembaga keuangan mikro, marketplace, atau e commerce yang memiliki jaringan, kemudahan, dan akses lebih luas. Selain itu, digitalisasi perbankan ini memungkinkan perbankan untuk menerbitkan produk non tunai yang memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi jarak jauh. Pada umumnya, produk non tunai perbankan berupa: e-wallet atau rekening digital.

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:235), layanan perbankan berbasis elektronik meliputi:

1. *Internet Banking*

Internet Banking adalah layanan melalui saluran distribusi elektronik bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui jaringan internet dengan menggunakan perangkat lunak browser pada computer atau perangkat lainnya yang dimungkinkan untuk mengakses internet.

2. *Mobile Banking*

Mobile Banking adalah layanan melalui saluran distribusi elektronik bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui *SMS (Short Message Service)* atau jaringan komunikasi lainnya dengan sarana telepon seluler atau komputer tablet.

3. *Phone Banking*

Phone Banking adalah layanan melalui saluran distribusi elektronik bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan menghubungi nomor telepon tertentu yang merupakan nomor akses layanan *Phone Banking* bank melalui telepon atau perangkat komunikasi bergerak lainnya

Digitalisasi perbankan ini sangat bermanfaat bagi semua pihak. Adapun manfaat layanan digitalisasi perbankan bagi kita adalah sebagai berikut.

1) Praktis dan Mudah di Akses

Internet mudah diakses dan menjangkau ke seluruh pelosok. Jadi, tidak perlu lagi datang ke bank untuk melakukan transaksi perbankan cukup

memanfaatkan jaringan internet di gadget.

2) Menghemat Biaya dan Waktu

Digitalisasi perbankan dinilai dapat menghemat biaya dan waktu. Hemat biaya yang dimaksud tidak perlu mengeluarkan biaya untuk datang ke bank. Selain itu, dapat menghemat waktu karena tidak membutuhkan waktu yang lama saat antri di bank.

3) Ramah Lingkungan

Adanya digitalisasi perbankan ini dinilai ramah lingkungan karena bank dapat menghemat kertas. Hal tersebut karena semua transaksi perbankan dilakukan melalui proses digital menggunakan gadget dan akses internet.

2.1.5 Layanan

1. Pengertian Layanan

Layanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Layanan biasanya berhubungan erat dengan bisnis jasa layanan yang dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan atau konsumen, sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar.

Kirom (2015:50) mendefinisikan bahwa layanan merupakan salah satu upaya organisasi untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada konsumen. Program peningkatan layanan tersebut menjadi sangat penting, mengingat sebagai organisasi yang melayani kebutuhan masyarakat luas

(*public service*) maka tuntutan layanan yang diberikan secara baik dan sebagaimana mestinya menjadi suatu keharusan.

Menurut Kotler dan Armstrong (2008:83) layanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu kelompok ke kelompok lainnya berupa sesuatu yang bersifat intangibl. pengertian intangible bukan hanya produk jasa saja tapi juga lebih tepat kepada proses penyampaiannya.

Menurut Kartajaya (2009:7) Layanan adalah paradigma perusahaan untuk menciptakan sebuah value abadi bagi pelanggan melalui produk barang dan jasa setiap bisnis adalah bisnis layanan setiap bisnis adalah service bisnis sehingga service adalah jiwa dari perusahaan dan sikap untuk bertahan dan memenangkan persaingan di masa depan.

2.1.6 *Customer Service*

1. *Pengertian Customer Service*

Menurut Kasmir (2014:249) Secara umum, pengertian *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang diberikan seseorang sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Jadi *customer service* adalah sebuah unit kerja yang bertugas untuk melayani pelanggan atau calon pelanggan. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan berdasarkan informasi dan pelayanan jasa yang tujuannya untuk memberikan kepuasan pelanggan dan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

2. Peranan *Customer Service*

Customer service memiliki peranan penting dalam pelayanan nasabah diberbagai bank. Oleh karena itu, peranan *customer service* juga menjadi ujung tombak dalam kegiatan operasional perbankan.

Peranan *customer service* dalam perbankan antara lain :

- 1) Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan melalui pembinaan hubungan baik yang lebih akrab dengan nasabah.
- 2) Berusaha untuk mendapatkan nasabah baru melalui berbagai pendekatan.

3. Fungsi dan Tugas *Customer Service*

Sebagai seorang *Customer Service* tentunya telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus dijalankan. Seorang *Customer Service* harus bertanggung jawab penuh dari awal hingga selesainya suatu pelayanan nasabah.

Menurut Kasmir (2017:252) di dalam buku *Customer Service Excellent* mengemukakan bahwa Fungsi dari seorang *Customer Service* adalah sebagai *resepsionis*, sebagai *deskman*, sebagai *salesman*, sebagai *Customer Relation Officer*, sebagai komunikator. Tugas dari seorang *Customer Service* yang sesuai dengan fungsinya adalah sebagai berikut:

1) Sebagai *Resepsionis*

Sebagai *Resepsionis* artinya seorang *Customer Service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke lembaga keuangan. Menerima tamu artinya menerima nasabah yang ingin berurusan dengan lembaga keuangan tersebut. Fungsinya dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan oleh

nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin, Dalam hal menerima nasabah *Customer Service* harus bersikap dengan ramah tamah, sopan, dan menyenangkan.

2) Sebagai *Deskman*

Sebagai *Deskman* artinya seorang *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang melayani nasabah 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* melayani nasabah untuk mengisi berbagai aplikasi seperti formulir, slip, atau lainnya. Pelayanan yang diberikan termasuk memberi arahan dan petunjuk cara-cara pengisian aplikasi tersebut hingga tuntas, serta prosedur transaksi yang diinginkan.

3) Sebagai *Salesman*

Sebagai *Salesman* maksudnya *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk lembaga keuangan sekaligus sebagai pelaksanaan *cross selling*. Menjual produk artinya menawarkan produk lembaga keuangan kepada setiap calon nasabah yang datang ke lembaga keuangan. Dalam hal ini *customer service* harus pandai merayu dan meyakinkan nasabah hingga jadimembeli produk yang ditawarkan.

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. Fungsi sebagai *Customer Relation Officer* dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya komunikasimelalui telepon atau berbicara secara langsung.

5) Sebagai Komunikator

Sebagai Komunikator *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yangada hubungannya antara lembaga keuangan dengan nasabah. *Customer Service* juga sebagai penyambung lidah antara kepentingan lembaga keuangan kepada nasabah.

4. Sikap Melayani Nasabah

Sikap melayani nasabah merupakan hal yang sangat penting dalam industri perbankan. Berikut adalah beberapa sikap yang perlu dimiliki oleh *customer service* dalam melayani nasabah:

- 1) Ramah dan sopan : *Customer service* perlu menyapa nasabah dengan ramah dan sopan, serta memberikan senyuman ketika berbicara dengan nasabah. Hal ini dapat membuat nasabah merasa diperhatikan dan dihargai.
- 2) Empati : *Customer service* perlu mampu memahami perasaan dan masalah nasabah dengan empati, sehingga dapat memberikan solusi yang tepat dan efektif.
- 3) Mendengarkan dengan baik : *Customer service* perlu mendengarkan keluhan, masalah, dan pertanyaan nasabah dengan baik, tanpa terburu-buru dan memotong pembicaraan nasabah. Hal ini dapat membantu nasabah merasa dihargai dan memperoleh solusi yang tepat.

- 4) Memberikan solusi yang tepat dan efektif : *Customer service* perlu memberikan solusi yang tepat dan efektif terhadap keluhan, masalah, dan pertanyaan nasabah. Hal ini dapat membantu nasabah merasa dihargai dan puas dengan pelayanan yang diberikan.
- 5) Profesional : *Customer service* perlu menjaga profesionalitas dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, seperti tidak membicarakan nasabah dengan orang lain tanpa persetujuan nasabah, serta menjaga kerahasiaan informasi nasabah.
- 6) Cepat tanggap : *Customer service* perlu cepat tanggap dalam menangani keluhan, masalah, dan pertanyaan nasabah. Hal ini dapat membuat nasabah merasa dihargai dan mendapatkan solusi yang tepat dengan cepat.
- 7) Memberikan informasi yang akurat dan jelas: *Customer service* perlu memberikan informasi yang akurat dan jelas kepada nasabah tentang produk dan layanan bank. Hal ini dapat membantu nasabah untuk memilih produk atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

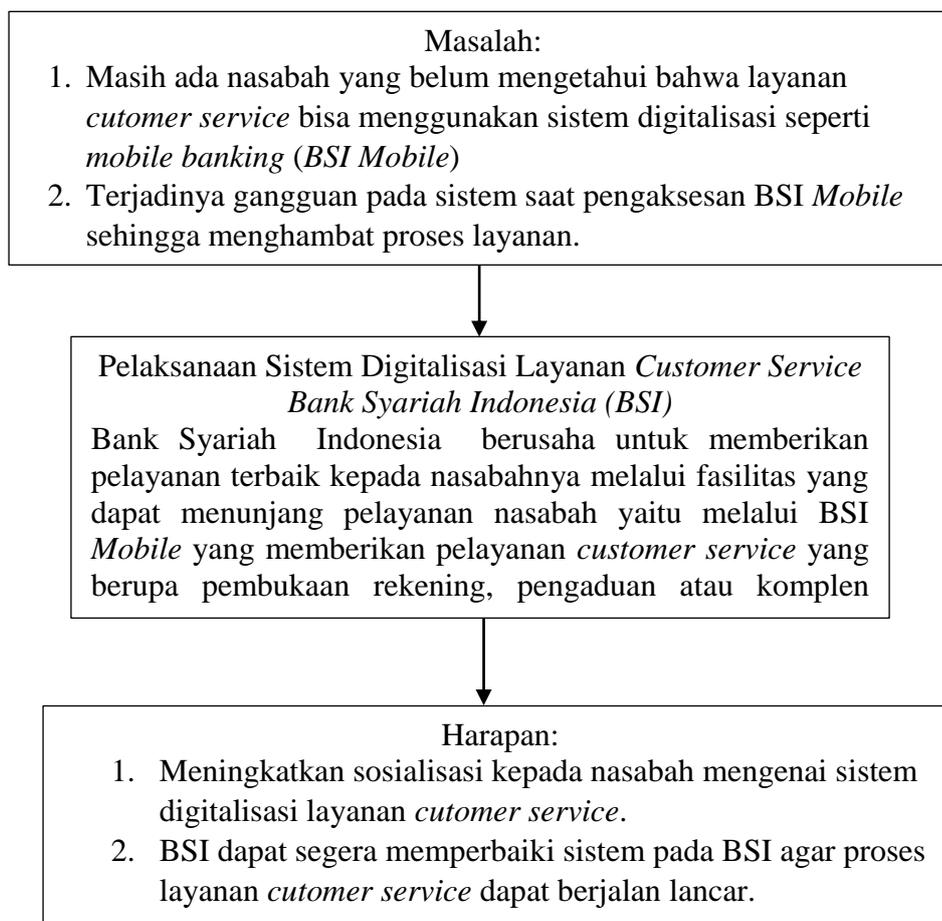
2.2 Pendekatan Masalah

Bank merupakan lembaga keuangan yang juga bergerak dibagian jasa, maka bukan hanya produk saja yang ditawarkan oleh perbankan. Lebih penting lagi adalah mengenai pelayanan yang diberikan oleh tiap-tiap bagian. Meskipun pada setiap bagian menerapkan pelayanan yang baik, dalam perbankan sendiri terdapat bagian yang paling banyak melayani masyarakat yang biasa disebut *customer service*.

Pada umumnya layanan suatu perusahaan sangat berpengaruh sekali terhadap

kepuasan nasabah. Sehingga untuk memberikan kepuasan tersebut perusahaan harus memiliki sistem yang selalu diperbaharui untuk kepuasan para nasabahnya.

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat mendorong perusahaan, termasuk perusahaan perbankan, untuk terus mengembangkan sistem teknologi informasi guna memberikan pelayanan yang lebih baik dan efisien kepada nasabah. Bank BSI sebagai salah satu bank swasta nasional juga mengimplementasikan sistem digitalisasi layanan *customer service* untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional perbankan. Namun, implementasi sistem digitalisasi layanan *customer service* tersebut masih mengalami beberapa masalah dan tantangan dalam pelaksanaannya.



Sumber: data diolah penulis