

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian Peran

Secara etimologi peran berarti seseorang yang melakukan tindakan yang dimana tindakan tersebut diharapkan oleh masyarakat lain. Artinya setiap tindakan yang dimiliki setiap individu memiliki arti penting untuk sebagian orang.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002: 2) peran diartikan sebagai bagian yang dimainkan dalam suatu kegiatan dalam adegan film, sandiwara dengan berusaha bermain baik dan secara aktif dibebankan kepadanya. Selain itu di KBBI juga menyebutkan peranan merupakan tingkah seorang pemain yang memiliki sifat yang mampu menghasilkan dan menggerakkan sesuatu hal yang baik ke dalam sebuah peristiwa.

Peran merupakan perpaduan antara berbagai teori, orientasi maupun disiplin ilmu yang digunakan dalam dunia sosiologi, peran merupakan istilah yang biasanya digunakan dalam dunia teater yang mana seorang aktor harus bermain sebagai tokoh tertentu dan membawakan sebuah perilaku tertentu, dalam hal ini posisi seorang aktor tersebut disamakan dengan posisi seorang masyarakat dan keduanya memiliki posisi yang sama (Sarlito, 2015: 215).

Sehingga dapat disimpulkan peran adalah aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau sekumpulan orang untuk menghasilkan suatu perubahan yang diinginkan oleh

masyarakat berdasarkan kedudukan atau jabatan yang dimiliki seseorang atau sekumpulan orang tersebut.

2.1.2 Konsep Peran

Dari penjelasan di atas kita mengetahui bahwa peran dan status sosial merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan. Adapun konsep peran menurut Sukanto (2015: 213) adalah sebagai berikut:

1) Persepsi Peran

Persepsi Peran adalah pandangan kita terhadap tindakan yang seharusnya dilakukan pada situasi tertentu. Persepsi ini berdasarkan interpretasi atas sesuatu yang diyakini tentang bagaimana seharusnya kita berperilaku.

2) Ekspektasi Peran

Ekspektasi peran merupakan sesuatu yang telah diyakini orang lain bagaimana seseorang harus bertindak dalam situasi tertentu. Sebagian besar perilaku seseorang ditentukan oleh peran yang didefinisikan dalam konteks dimana orang tersebut bertindak.

3) Konflik Peran

Saat seseorang berhadapan dengan ekspektasi peran yang berbeda, maka akan menghasilkan konflik peran. Konflik ini akan muncul saat seseorang menyadari bahwa syarat satu peran lebih berat untuk dipenuhi ketimbang peran lain.

2.1.3 Jenis Peran

Mengacu pada penjelasan di atas, peran dapat dibagi menjadi tiga jenis. Menurut Soekanto (2015: 214), adapun jenis-jenis peran adalah sebagai berikut:

1) Peran Aktif

Peran aktif adalah peran seseorang seutuhnya selalu aktif dalam tindakannya pada suatu organisasi. Hal tersebut dapat dilihat atau diukur dari kehadirannya dan kontribusinya terhadap suatu organisasi.

2) Peran Partisipasif

Peran partisipasif adalah peran yang dilakukan seseorang berdasarkan kebutuhan atau hanya pada saat tertentu saja.

3) Peran Pasif Peran pasif

Peran pasif adalah suatu peran yang tidak dilaksanakan oleh individu. Artinya, peran pasif hanya dipakai sebagai simbol dalam kondisi tertentu di dalam kehidupan masyarakat.

2.1.4 Pengertian *Customer Service*

Customer Service adalah seorang yang setiap kegiatannya diperuntukkan bagi kepuasan nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah (Kasmir, 2015: 202). *Customer Service* memegang peranan sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama *Customer Service* memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer Service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah menjadi

nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer Service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

2.1.5 Fungsi *Customer Service*

Fungsi *Customer Service* Menurut Kasmir (2015: 202), Fungsi *Customer Service* antara lain:

- a. Resepsionis Sebagai seorang yang menerima tamu yang datang ke bank tersebut.
- b. Deskman Sebagai seorang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.
- c. Salesman Sebagai seorang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana cross selling.
- d. *Customer Relation Officer* Seorang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan dari bank tersebut jika terjadi masalah.
- e. Komunikator Seorang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dan nasabah.

2.1.6. Tugas *Customer Service*

Tugas *Customer Service* : Menurut Kasmir (2015 203), Tugas *Customer Service* antara lain:

- a. *Resepsionis*

Menerima tamu atau nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah , sopan, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan.

b. *Deskman*

Memberikan informasi tentang produk bank (Syarat, ketentuan, manfaat, fasilitas dan lain-lain).

c. *Salesman*

Menjual produk perbankan, melakukan Cross Selling, mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru.

d. *Customer Relation Officer*

Menjaga image bank dengan membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan percaya pada bank tersebut.

e. *Komunikator*

Memberikan informasi dan fasilitas kemudahan berinteraksi antara bank dan nasabah.

2.1.7 Layanan

Pelayanan yang baik memungkinkan sebuah perusahaan memperkuat kesetiaan pelanggan dan meningkatkan pangsa pasar (*market share*), karena itu pelayanan yang baik menjadi penting dalam operasi perusahaan.

Kotler (1997) mengemukakan Pelayanan atau *Service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat

atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan menurut Hasibuan (2005), pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya (Hasibuan, 2015 : 152).

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat (Moenir, 2017 : 27).

Berdasarkan beberapa definisi di atas, Layanan atau *Service* adalah serangkaian kegiatan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang tidak berwujud dan bertujuan memberikan kepuasan kepada pihak yang dilayani. Menurut Moenir (2002 : 197), Agar layanan memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi 4 persyaratan pokok yaitu:

1. Tingkah laku yang sopan
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
3. Waktu menyampaikan yang tepat.
4. Keramah tamahan.

Setiap bank selalu ingin dianggap yang terbaik nasabahnya. Nasabah pada

Setiap bank selalu ingin dianggap yang terbaik nasabahnya. Nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang baik ini harus segera dapat dipenuhi oleh bank sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal. Menurut Kasmir (2004), berikut ini beberapa Ciri Pelayanan yang harus diterapkan oleh *Customer Service*:

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik.
2. Tersedia karyawan yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah.
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

2.4.1 Pengertian *Mobile Banking*

Pengertian *m-Banking* menurut Riswandi, Budi Agus(2005,83) *MBanking* suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui smartphone. *MOBILE BANKING* atau yang lebih dikenal dengan sebutan m-Banking merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi (unggulan) pada handphone. Melalui adanya handphone dan layanan m-Banking, transaksi perbankan

yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan handphone nasabah dapat menghemat waktu dan biaya, selain menghemat waktu *MOBILE BANKING* juga bertujuan agar nasabah tidak ketinggalan jaman dalam menggunakan media elektronik yang sudah modern dan juga bisa lebih memanfaatkan media handphone yang biasanya digunakan untuk berkomunikasi tetapi juga dapat digunakan untuk berbisnis atau bertransaksi. Layanan m-Banking memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, dan lain-lain. Dengan fasilitas ini semua orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi 4 dimana saja dan kapan saja. Pada akhirnya bankberamai-ramai menyediakan 12 13 fasilitas m-Banking demi mendapatkan kepuasan dan peningkatan jumlah nasabah. M-Banking merupakan suatu layanan perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui handphone dengan menggunakan menu yang sudah tersedia di Subscriber Identity Module Card (SIM Card) atau biasa dikenal dengan Menu Layanan Data atau SIM Toolkit.

2.1.1 Pengertian Bank

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”.

Sedangkan menurut Kasmir (2015:24) Bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dengan keuangan.

Dari pengertian diatas dapat dijelaskan secara lebih luas lagi bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. Sehingga berbicara mengenai bank tidak terlepas dari masalah keuangan.

2.1.2 Jenis-jenis Bank

Adapun jenis-jenis bank menurut Kasmir (2015: 32-38) ditinjau dari beberapa segi yaitu :

1. Dilihat dari Segi Fungsinya

Menurut Undang-Undang Pokok jenis perbankan menurut fungsinya terdiri dari :

- a. Bank Umum
- b. Bank Pembangunan
- c. Bank Tabungan
- d. Bank Pasar
- e. Bank Desa
- f. Lumbung Desa
- g. Bank Pegawai

h. Dan bank lainnya

Namun setelah keluar Pokok Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 dan ditegaskan lagi dengan keluarnya maka jenis perbankan terdiri dari :

a. Bank Umum

Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya

memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sifat jasa yang diberikan adalah umum, dalam arti dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada. Begitu pula dengan wilayah operasinya dapat dilakukan di seluruh wilayah. Bank umum sering di sebut bank komersil (commercial bank).

b. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Artinya disini kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan bank umum.

2. Dilihat dari Segi Kepemilikannya

Ditinjau dari segi kepemilikan maksudnya adalah siapa saja yang memiliki bank tersebut. Kepemilikan ini dapat dilihat dari akte pendirian dan penguasaan saham yang dimiliki bank yang bersangkutan.

Jenis bank dilihat dari segi kepemilikan tersebut adalah sebagai berikut.

a. Bank milik pemerintah

Dimana baik akte pendirian maupun modalnya dimiliki oleh pemerintah sehingga seluruh keuntungan bank ini dimiliki oleh pemerintah pula.

Contoh bank milik pemerintah antara lain :

- Bank Negara Indonesia 46 (BNI)
- Bank Rakyat Indonesia (BRI)
- Bank Tabungan Negara (BTN)
- Bank Mandiri

Sedangkan bank milik pemerintah daerah (pemda) terdapat di daerah tingkat I dan tingkat II masing-masing provinsi. Sebagai contoh :

- BPD DKI Jakarta
- BPD Jawa Barat
- BPD Jawa Tengah
- BPD Jawa Timur
- BPD Sumatera Utara
- BPD Sumatera Selatan
- BPD Sulawesi Selatan
- dan BPD lainnya

b. Bank milik swasta nasional

Bank jenis ini seluruh atau sebagian besarnya dimiliki oleh swasta nasional serta akte pendiriannya pun didirikan oleh swasta, begitu pula pembagian keuntungannya untuk keuntungan swasta pula.

Contoh bank milik swasta nasional antara lain :

- Bank Muamalat
 - Bank Central Asia
 - Bank Bumi Putra
 - Bank Danamon
 - Bank Duta
 - Bank Lippo
 - Bank Nusa Internasional
 - Bank Niaga
 - Bank *Universal*
 - Bank Internasional Indonesia
- c. Bank milik koperasi

Kepemilikan saham-saham bank ini dimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi. Sebagai contoh adalah:

- Bank Umum Koperasi Indonesia
- d. Bank milik asing

Bank jenis ini merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta asing atau pemerintah asing. Jelas kepemilikannya pun dimiliki oleh pihak luar negeri.

Contoh bank asing antara lain :

- *ABN AMRO bank*
- *Deutsche Bank*
- *Americam Express Bank*
- *Bank of Amerika*
- *Bank of Tokyo*
- *Bangkok Bank*
- *City Bank*
- *European Asian Bank*
- *Hongkong Bank*
- *Standard Chartered Bank*
- *Chase Manhattan Bank*

e. Bank milik campuran

Kepemilikan saham bank campuran dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional. Kepemilikan sahamnya secara mayoritas dipegang oleh warga negara Indonesia. Contoh bank campuran antara lain :

- *Sumitomo Niaga Bank*

- Bank *Merincorp*
- Bank Sakura Swadarma
- Bank *Finconesia*
- *Mitsubishi* Buana Bank
- Inter *Pacifik* Bank
- Paribas BBD Indonesia
- *Ing* Bank
- Sanwa Indonesia Bank
- Bank PDFCI

3. Dilihat dari segi status

Dilihat dari segi kemampuannya dalam melayani masyarakat. Maka bank umum dapat dibagi kedalam dua macam. Pembagian jenis ini disebut juga pembagian berdasarkan kedudukan atau status bank tersebut.

Kedudukan atau status ini menunjukkan ukuran kemampuan bank dalam melayani masyarakat baik dari segi jumlah produk, modsl maupun kualitas pelayanan. Oleh karena itu, untuk memperoleh status tersebut diperlukan penilaian-penilaian dengan kriteria tertentu.

Status bank yang dimaksud adalah sebagai berikut.

a. Bank Devisa

Merupakan bank yang dapat melaksanakan transaksi keluar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan, misal transfer keluar negeri, inkaso ke luar negeri, *travelers cheque*, pembukaan dan pembayaran *Letter of Credit* dan transaksi lainnya. Persyaratan untuk menjadi bank devisa ini ditentukan oleh Bank Indonesia

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 dari pada bank devisa, dimana transaksi yang dilakukan masih dalam batas-batas negara.

4. Dilihat dari Segi Cara Menentukan Harga

Jenis bank jika dilihat dari segi atau caranya dalam menentukan harga baik harga jual maupun harga beli terbagi dalam dua kelompok.

a. Bank yang berdasarkan prinsip konvensional

Mayoritas bank yang berkembang di Indonesia dewasa ini adalah bank yang berorientasi pada prinsip konvensional. Hal ini tidak terlepas dari sejarah bangsa Indonesia dimana asal mula bank di Indonesia di bawa 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, baik untuk produk simpanan seperti giro, tabungan maupun deposito. Demikian pula harga untuk produk pinjamannya (kredit) juga ditentukan berdasarkan tingkat suku bunga tertentu. Penentuan harga ini dikenal dengan istilah *spread based*. Apabila suku bunga simpanan lebih tinggi dari suku bunga pinjaman maka dikenal dengan nama *negative spread*, hal ini telah terjadi di akhir tahun 1998 dan sepanjang tahun 1999.
2. Untuk jasa-jasa bank lainnya pihak perbankan barat menggunakan atau menerapkan berbagai biaya-biaya dalam nominal atau presentase tertentu. sistem pesystemn biaya ini dikenal dengan istilah *fee based*.
- b. Bank yang berdasarkan prinsip syariah.

Bank berdasarkan prinsip syariah belum lama berkembang di Indonesia. Namun, diluar negeri terutama di negara-negara Timur Tengah bank yang berdasarkan prinsip syariah sudah berkembang pesat sejak ama.

Bank yang berdasarkan prinsip syariaah dalam penentuan harga pokoknya sangat berbeda dengan bank berdasarkan prinsip konvensional. 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.

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

1. Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*)

2. Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musharakah*)
3. Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan pilihan (*murabahah*)
4. Pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*)
5. atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*).
6. Sedangkan penentuan biaya-biaya jasa bank lainnya bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah juga menentukan biaya sesuai Syariah Islam.

Sumber penentuan harga atau pelaksanaan kegiatan bank prinsip syariah dasar hukumnya adalah Al-Qur'an dan sunnah rasul. Bank berdasarkan prinsip syariah mengharamkan penggunaan harga produknya dengan bunga tertentu. Bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah bunga adalah riba.

2.1.3 Fungsi Bank

Menurut Kasmir (2015), secara umum fungsi bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan.

- 1) Menghimpun dana dari masyarakat (*funding*) dalam bentuk:
 - Simpanan Giro (*Demand Deposit*) yang merupakan simpanan pada bank dimana penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek atau Bilyet Giro.
 - Simpanan Tabungan (*Saving Deposit*) yaitu simpanan pada bank yang penarikannya dapat dilakukan sesuai perjanjian antara bank dengan nasabah dan

penarikannya dengan menggunakan slip penarikan, buku tabungan, kartu ATM atau sarana penarikan lainnya.

- Simpanan Deposito (*Time Deposit*) merupakan simpanan pada bank yang penarikannya sesuai jangka waktu (jatuh tempo) dan dapat ditarik dengan bilyet deposito atau sertifikat deposito.

2) Menyalurkan dana ke masyarakat (*lending*) dalam bentuk kredit seperti:

- Kredit Investasi adalah kredit yang diberikan kepada para investor untuk investasi yang penggunaannya jangka panjang.
- Kredit Modal Kerja merupakan kredit yang diberikan untuk membiayai kegiatan suatu usaha dan biasanya bersifat jangka pendek guna memperlancar transaksi perdagangan.
- Kredit Perdagangan adalah kredit yang diberikan kepada para pedagang, baik agen-agen maupun pengecer.
- Kredit Konsumtif merupakan kredit yang digunakan untuk dikonsumsi atau dipakai untuk keperluan pribadi.
- Kredit Produktif adalah kredit yang digunakan untuk menghasilkan barang atau jasa.

3) Memberikan jasa-jasa bank lainnya (*Services*) antara lain:

- Menerima setoran-setoran seperti:
 - a. Pembayaran pajak
 - b. Pembayaran telepon

- c. Pembayaran air
- d. Pembayaran listrik
- e. Pembayaran uang kuliah
- Melayani pembayaran-pembayaran seperti :
 - a. Gaji/pensiun/honorarium
 - b. Pembayaran dividen
 - c. Pembayaran kupon
 - d. Pembayaran bonus/hadiah
- Di dalam pasar modal perbankan dapat memberikan atau menjadi:
 - a. Penjamin emisi (*Underwriter*)
 - b. Penanggung (*Guarantor*)
 - c. Wali amanat (*Trustee*)
 - d. Perantara perdagangan efek (pialang/broker)
 - e. Pedagang efek (*Dealer*)
 - f. Perusahaan pengelola dana (*investment compay*)
- Transfer (iriman uang) merupakan jasa kiriman uang antarbank baik antarbank yang sama maupun bank yang berbeda. Pengiriman uang dapat dilakukan untuk dalam kota, luar kota maupun luar negeri.
- Inkaso (Collection) merupakan jasa penagihan warkat antarbank yang berasal dari luar kota berupa cek, bilyet giro, atau surat-surat berharga lainnya yang baik berasal dari warkat bank dalam negeri maupun luar negeri.

- Kliring (*Clearing*) merupakan jasa penarikan warkat (cek atau BG) yang berasal dari dalam satu kota, termasuk transfer dalam kota antarbank
- *Safe Deposit Box* merupakan jasa penyimpanan dokumen, berupa surat-surat atau benda berharga. *Safe Deposit Box* lebih dikenal dengan nama *Safe Locket*.
- *Bank Card* merupakan jasa penerbitan kartu-kartu kredit yang dapat digunakan dalam berbagai transaksi dan penarikan uang tunai di ATM (Anjungan Tunai Mandiri) setiap hari.
- *Bank Notes* (Valas) merupakan kegiatan jual beli mata uang asing.
- *Bank Garansi* merupakan jaminan yang diberikan kepada nasabah dalam pembiayaan proyek tertentu.
- *Referensi Bank* merupakan surat referensi yang dikeluarkan oleh bank.
- *Bank Draft* merupakan wesel yang diterbitkan oleh bank.
- *Letter of Credit* (L/C) merupakan jasa yang diberikan dalam rangka mendukung kegiatan atau transaksi ekspor impor.
- *Cek Wisata* (*Travellers Cheque*) merupakan cek perjalanan yang biasa digunakan oleh para turis dan dibelanjakan di berbagai tempat perbelanjaan dan jasa lainnya.

2.2 Pendekatan Masalah

Kegiatan utama perbankan adalah menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya dalam bentuk pembiayaan kepada masyarakat. Dengan

meningkatnya kebutuhan masyarakat akan memenuhi kebutuhannya baik kredit maupun menyimpan uang di bank yang mereka percayai. Karena pada awalnya bank btn itu untung KPR kemudian berkembang sampai dengan sekarang ini. Kemudian untuk memudahkan transaksi bank btn menciptakan aplikasi BTN Mobile. disini membutuhkan peran *Cusomer Service* untuk Mengkenalkan *MOBILE BANKING* agar semua transaksi dimudahkan mulai dari *Teransfer* antar bank sampai pembayaran *token,e-money* dan lain-lain.