

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Bank

2.1.1 Pengertian Bank

Menurut Kasmir (2014:3) “Bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.”

Berdasarkan dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan bank adalah suatu lembaga keuangan yang menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit atau lainnya serta memberikan jasa bank lainnya.

2.1.2 Jenis-jenis Bank

Menurut Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1967, berdasarkan fungsinya Bank dibagi menjadi 4 macam yaitu :

1. Bank Sentral

Bank Indonesia sebagaimana yang dimaksud Undang-Undang Dasar 1945 yang akan diatur dengan Undnag-Undang tersendiri yaitu sebagai Bank Sentral atau pemimpin dari bank-bank.

2. Bank Umum

Bank dalam pengumpulan dananya terutama menerima simpanan dalam bentuk giro dan deposito dalam usahanya terutama memperbungakan dananya dalam kertas berharga.

3. Bank Tabungan

Bank yang dalam pengumpulan dananya terutama menerima simpanan dalam bentuk tabungan dan dalam usahanya terutama memberikan kredit jangka pendek.

4. Bank Pembangunan

Bank yang dalam pengumpulan dananya terutama menerima simpanan dalam bentuk deposito dan atau mengeluarkan kertas berharga jangka menengah dan panjang dan dalam usahanya terutama memberikan kredit jangka menengah dan panjang di bidang pembangunan.

Berdasarkan kepemilikan modalnya bank dibagi menjadi :

1. Bank Pemerintah

Bank yang dimiliki oleh pemerintah dan dibagi lagi menjadi Bank Umum, Bank Pembangunan dan Bank Tabungan.

2. Bank Swasta Nasional

Bank yang modalnya dimiliki oleh pengusaha nasional Indonesia yang juga terdiri dari Bank Umum, Bank Pembangunan dan Bank Tabungan.

3. Bank Swasta Asing

Bank Cabang dari Bank-bank Asing yang berpusat di luar negeri yang kegiatan operasinya diatur dengan ketentuan tersendiri.

Berdasarkan Institusi Penciptaan Uang, Bank dapat dikelompokkan menjadi :

1. Bank Primer

Bank yang bisa menciptakan uang (giral) melalui simpanan masyarakat yang ada padanya (simpanan uang likuid dalam bentuk giro). Pada umumnya Bank-Bank Umum Pemerintah dan Bank-Bank Umum Swasta baik Nasional maupun Asing.

2. Bank Sekunder

Bank yang tidak bisa menciptakan uang (giral) melalui simpanan masyarakat yang ada padanya. Bank-bank ini pada umumnya; Bank Desa, Lumbung Desa, Bank Pasar, Bank Pegawai, Bank Koperasi atau bank-bank lain yang dipersamakan dengan itu.

Sedangkan penggolongan menurut Direktori Perbankan Indonesia (2003)

Bank di Indonesia dikelompokkan menjadi 6 jenis, yaitu :

1. Bank Persero, yaitu bank umum milik negara (Badan Usaha Milik Negara/BUMN). Bank persero ini terdiri dari 5 bank, yaitu :
 - a. PT. Bank Rakyat Indonesia
 - b. PT. Bank Negara Indonesia (Persero)

- c. PT. Bank Tabungan Negara (Persero)
 - d. PT. Bank Mandiri (Persero), dan
 - e. PT. Bank Ekspor Indonesia.
2. Bank Umum Swasta Nasional Devisa (BUSND), yaitu bank umum milik swasta nasional Indonesia yang dalam transaksinya dapat menggunakan mata uang dalam negeri (Rupiah) maupun menggunakan valuta asing. Bank jenis ini terdiri dari 36 bank.
 3. Bank Umum Swasta Nasional Non Devisa (BUSNND), adalah bank umum milik swasta nasional Indonesia yang dalam transaksinya hanya menggunakan mata uang dalam negeri (Rupiah). Bank jenis ini di Indonesia terdiri dari 40 bank.
 4. Bank Pembangunan Daerah (BPD), adalah bank milik pemerintah daerah yang terdiri dari 26 bank.
 5. Bank Campuran (BC), adalah bank milik campuran antara swasta nasional dengan swasta asing yang terdiri dari 23 bank.
 6. Bank Asing (BA), adalah bank milik swasta asing yang terdiri dari 10 bank.

2.1.3 Fungsi Bank

Menurut I Gusti, dkk (2014:10)“secara umum fungsi utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai atau sebagai *financial intermediary*”. Secara lebih spesifik bank dapat berfungsi sebagai :

a. *Agent Of Trust*

Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam hal penghimpunan dana maupun penyaluran dana. 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.

b. *Agent Of Development*

Kegiatan perekonomian masyarakat di sektor moneter dan di sektor rill tidak dapat dipisahkan, kegiatan bank berupa penghimpunan dan penyaluran dana sangat diperlukan bagi lancarnya kegiatan perekonomian di sektor rill. Kelancaran kegiatan bank yang memungkinkan masyarakat melakukan investasi-distribusi-konsumsi ini tidak lain adalah kegiatan pembangunan perekonomian suatu masyarakat.

c. *Agent Of Services*

Selain penyaluran dana, bank juga memberikan penawaran jasa perbankan yang lain kepada masyarakat. Jasa yang ditawarkan bank ini erat kaitannya

dengan perekonomian masyarakat secara umum. Jasa ini antara lain dapat berupa jasa pengiriman uang, penitipan barang berharga, pemberian jaminan bank dan penyelesaian tagihan.

Berdasarkan fungsi spesifik bank, maka terdapat pula tiga fungsi utama bank yaitu

1. Menghimpun Dana Dari Masyarakat

Bank menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Untuk itu masyarakat akan percaya dananya untuk disimpan di bank dengan jaminan keamanan, tujuan masyarakat menyimpan dananya di bank yaitu untuk berinvestasi, sebab bank akan memberikan keuntungan berupa tingkat pengembalian atau *return* yang akan diperoleh nasabah berdasarkan kebijakan bank yang bersangkutan.

2. Menyalurkan Dana Kepada Masyarakat

Bank akan menyalurkan dananya kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk pinjaman. Melalui penyaluran dana tersebut maka bank akan memperoleh pendapatan. Pendapatan tersebut berupa pendapatan bunga. Kegiatan penyaluran dana ini memberikan pendapatan yang cukup besar bagi bank. Namun untuk mendapatkan pinjaman dana dari bank (kredit) maka nasabah harus memenuhi persyaratan tertentu yang ditetapkan oleh bank.

3. Pelayanan jasa perbankan

Selain simpanan, bank juga menawarkan berbagai produk pelayanan jasa perbankan kepada nasabah. Produk pelayanan jasa perbankan tersebut antara lain jasa pengiriman uang (*transfer*), pemindah bukuan, penagihan surat-surat berharga, kliring, *Letter of Credit*, inkaso, garansi bank dan pelayanan jasa bank lainnya. Seiring dengan arus globalisasi saat ini, maka pelayanan jasa yang cepat dan akurat merupakan suatu kebutuhan yang utama. Terutama bagi mereka yang bergerak dalam bidang bisnis dan berpacu dengan waktu. Untuk memenuhi tuntutan kebutuhan nasabah tersebut, maka saat ini banyak sektor perbankan yang berlomba untuk melakukan inovasi produk dan meningkatkan teknologi serta sistem informasi demi memberikan kepuasan pelayanan kepada nasabah. Produk-produk yang dihasilkan perbankan tersebut dikemas dengan sangat menarik dengan tujuan untuk mendapatkan produk tersebut kepada masyarakat atau nasabah. Produk-produk yang dihasilkan perbankan tersebut antara lain:

- *Funding*
- *Lending*
- *Trade Finance*
- Bank Garansi
- Valas
- *Treasury*
- *Investment*

- *Banca assurance*

2.1.4 Kegiatan-kegiatan Bank

Dalam melaksanakan kegiatannya bank dibedakan antara kegiatan bank umum dan kegiatan bank perkreditan rakyat. Kegiatan bank umum lebih luas dari bank perkreditan rakyat. Artinya produk yang ditawarkan oleh bank umum lebih beragam, hal ini disebabkan karena bank umum mempunyai kebebasan untuk menentukan produk dan jasanya. Sedangkan Bank Perkreditan Rakyat mempunyai keterbatasan tertentu sehingga kegiatannya lebih sempit.

Adapun kegiatan-kegiatan perbankan yang ada di Indonesia ini adalah sebagai berikut :

1. Kegiatan-kegiatan Bank Umum

- a. Menghimpun dana dari masyarakat (*Funding*) dalam bentuk :
 - 1) Simpanan Giro (*Demand Deposit*)
 - 2) Simpanan Tabungan (*Saving Deposit*)
 - 3) Simpanan Deposito (*Time Deposit*)
- b. Menyalurkan dana ke masyarakat (*Lending*) dalam bentuk :
 - 1) Kredit Investasi
 - 2) Kredit Modal Kerja
 - 3) Kredit Perdagangan

c. Memberikan jasa-jasa bank lainnya (*Services*) seperti :

- 1) *Transfer* (Kiriman uang)
- 2) *Inkaso (Collection)*
- 3) **Kliring**
- 4) *Safe Deposit Box*
- 5) *Bank card*
- 6) *Bank Notes* (Valas)
- 7) **Bank Garansi**
- 8) **Referensi Bank**
- 9) *Bank Draft*
- 10) *Letter of Credit (L/C)*
- 11) *Cek Wisata (Travellers Cheque)*
- 12) **Jual beli surat-surat berharga**
- 13) **Menerima setoran, seperti :**
 - **Pembayaran pajak**
 - **Pembayaran telepon**
 - **Pembayaran air**
 - **Pembayaran listrik**

- Pembayaran uang kuliah

14) Melayani pembayaran-pembayaran, seperti :

- Gaji/pensiun/honorarium
- Pembayaran *dividen*
- Pembayaran kupon
- Pembayaran bonus/hadiah

2. Kegiatan-kegiatan Bank Perkreditan Rakyat

a. Menghimpun dana dalam bentuk :

- 1) Simpanan Tabungan
- 2) Simpanan Deposito

b. Menyalurkan dana dalam bentuk :

- 1) Kredit Investasi
- 2) Kredit Modal Kerja
- 3) Kredit Perdagangan

c. Larangan-larangan bagi Bank perkreditan rakyat adalah sebagai berikut :

- Menerima Simpanan giro
- Mengikuti Kiring

- Melakukan kegiatan valuta asing
- Melakukan kegiatan perasuransian

2.2 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Rifka R.N (2017:7-17) “Standar Operasional Prosedur (SOP) “Dapat diartikan sebagai suatu cara untuk mengatur bagaimana proses pekerjaan dilakukan, siapa yang harus mengerjakan, siapa yang bertanggung jawab, siapa yang memberi persetujuan, kapan dilakukan, dokumen apa saja yang harus disiapkan dan keterangan pendukung lainnya. Intinya SOP merupakan sebuah alat manajemen untuk membuat keseragaman pola kerja, dan sebuah kualitas dari sebuah proses atau produk yang akan dibuat atau dilaksanakan”.

2.2.1 Jenis-jenis SOP

1. SOP Berdasarkan Sifat Kegiatan

SOP atau standar operasional prosedur dapat dikategorikan ke dalam dua jenis, yaitu SOP teknis dan SOP administratif sebagai berikut :

a. SOP Teknis

Merupakan suatu prosedur standar yang sangat rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh satu orang pelaksana dengan satu jabatan.

b. SOP Administratif

Bersifat umum dan tidak rinci dari kegiatan yang dilakukan lebih dari satu orang pelaksana dengan lebih dari satu peran atau jabatan.

2. SOP Berdasarkan Cakupan dan Besaran Kegiatan

SOP berdasarkan cakupan dan besaran kegiatannya dapat dikategorikan ke dalam dua jenis, yaitu SOP makro dan SOP mikro sebagai berikut :

a.SOP Makro

Merupakan suatu integrasi dari beberapa SOP mikro yang membentuk serangkaian kegiatan. SOP makro tidak mencerminkan kegiatan yang sesungguhnya dilakukan oleh pelaksana kegiatan.

b.SOP Mikro

Merupakan bagian dari sebuah SOP makro atau SOP yang kegiatannya menjadi bagian dari SOP makro yang lebih besar cakupannya

2.2.2 Tujuan Dan Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)

1. Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)

SOP atau Standar Operasional Prosedur merupakan sebuah sistem yang berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir. Fungsi dan tujuan SOP adalah untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan. Dengan SOP, seseorang dapat mengantisipasi berbagai situasi yang mungkin terjadi dalam menjalankan pekerjaannya. Dengan kejelasan ruang lingkup ini maka *job description* akan tampak jelas. Tumpang tindih pun dapat dihindari. Dengan demikian, kinerja staf perusahaan akan terjaga dengan baik.

2. Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)

Merupakan suatu langkah kerja standar untuk mendapatkan hasil yang diharapkan. Standar berarti pedoman kerja yang dibakukan, tentang cara kerja yang baik dan dijadikan sebagai pola standar

bagi pelaksanaan kegiatan kerja. Manfaat tersebut diantaranya sebagai berikut :

a. Memberi Informasi

Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

b. Instrumen Pelindung Karyawan

Sebagai instrumen yang dapat melindungi pegawai dari kemungkinan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan, dan dapat membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan.

c. Patokan Kerja Terbaik

Dengan menggunakan SOP maka perusahaan dapat melakukan standarisasi cara kerja dari hasil praktik yang terbaik. Dapat dijadikan panduan standar cara kerja untuk mendapatkan hasil kinerja yang diharapkan, dan sebagai pegangan untuk evaluasi kinerja bagi manajemen.

d. Pedoman Menilai Karyawan

Dapat digunakan sebagai pedoman dalam menilai kinerja karyawan. Apabila hasil yang diharapkan tidak tercapai maka pihak manajemen perlu melakukan evaluasi kinerja. Manajemen mendapatkan umpan balik atas kinerja karyawan, dan paham tentang langkah yang perlu dilakukan.

e. Memastikan Pelaksanaan Tugas

Mampu memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan berlangsung dalam berbagai situasi.

f. Menjamin Konsistensi Pelayanan

Dapat menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu, maupun prosedur.

2.3 Definisi Pelayanan

Menurut Suherman Sapri (2013:53) *Frontliner*“ Merupakan salah satu kunci sukses menciptakan *customer base* dan menarik nasabah-nasabah baru. Kepuasan dan loyalitas nasabah menjadi tolak ukur keberhasilan kinerja *frontliner*”. Standar layanan Customer service sebagai salah satu posisi *frontliner* adalah sebagai berikut :

- 1) Senyum, sampaikan salam, fokus pada nasabah dan menawarkan bantuan.
- 2) Inisiatif menggali kebutuhan nasabah.
- 3) Mampu menjelaskan produk dan fitur kepada nasabah.
- 4) Proses, permintaan nasabah dengan cepat.
- 5) Akurat, selalu melakukan verifikasi dan konfirmasi.
- 6) Tanggapi permintaan nasabah dengan empati.
- 7) Menawarkan produk dan jasa lainnya.
- 8) Menawarkan bantuan kembali, mengucapkan terimakasih dan
- 9) Ditutup dengan salam

2.4 Pengertian *Customer Service*

Pada dasarnya *customer service* berasal dari bahasa Inggris yaitu dari kata *customer* yang artinya pelanggan dan kata *service* yang artinya pelayanan. Jika diartikan menurut frasa katanya, maka *customer service* merupakan aktivitas yang dikhususkan untuk memberikan pelayanan terhadap setiap keluhan ataupun permasalahan yang datang dari pelanggan yang dimiliki oleh suatu organisasi ataupun perusahaan.

2.4.1 Tugas dan Fungsi *Customer Service*

Banyak nasabah yang masih beranggapan bahwa *customer service* itu adalah sebagai pusat informasi, padahal kenyataannya *customer service* ini juga memberikan pelayanan jasa-jasa perbankan. Untuk dapat menduduki jabatan ini ada beberapa kriteria yang harus dipenuhi antarlain, memiliki pengetahuan luas tentang masalah-masalah yang berhubungan dengan masalah perbankan, harus aktif mengetahui semua informasi yang sedang terjadi di luar perusahaan, harus memiliki sifat bijaksana, tanggap, setia, dan ramah pada setiap nasabah.

Sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Kemudian *customer service* harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah. Sebagai *deksman*, sebagai *salesman*, sebagai *customer service* yang sesuai dengan fungsinya tersebut adalah sebagai berikut:

1. Sebagai resepsionis

Dalam hal ini, *customer service* bertugas menerima tamu atau nasabah yang datang ke bank dengan ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan. Seorang *customer service* harus selalu memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas. Penggunaan Bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam, misalnya “selamat pagi/siang/sore” sesuai dengan kondisi.

2. Sebagai *Deskman*

Sebagai *deskman*, tugas *customer service* antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, antar lain menjelaskan manfaat ciri-ciri produk bank. 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*

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.

Dalam hal ini, tugas seorang *customer service* harus menjaga *image* bank dengan cara membina hubungan baik dengan seluruh nasabah sehingga nasabah merasa tenang, puas, dan semakin percaya kepada bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.

5. Sebagai komunikator

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 di perbaiki. Komunikasi penting karena akan dapat mempererat hubungan antara nasabah dan bank.

Dalam pelayanan di bank *customer service* mempunyai tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya, sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab kepada pemimpin.
- b. Secara efektif memberikan perbaikan kualitas operasi dan layanan bank yang telah ada dan yang akan diterapkan.

- c. Melakukan koordinasi dan bekerja sama dengan bagian lainya dalam memproses dan meningkatkan kualitas layanan bank.
- d. Sebagai penghubung antara nasabah dengan bagian-bagian yang terkait dan batasan diatas wewenangnya. Menjamin tetap terjadinya hubungan yang baik dan memuaskan bagi para nasabah, dimana dalam hal ini menghimpun para nasabah.
- e. Memberikan informasi mengenai semua jenis produk dan jasa bank termasuk manfaat dan keuntungan bagi nasabah.