

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Bank

2.1.1 Pengertian Bank

Bank berasal dari kata Italia *banco* yang artinya bangku. Bangku inilah yang digunakan Bankir untuk melayani kegiatan operasionalnya kepada para nasabah. Bank termasuk kedalam industri jasa karena produknya hanya memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat. Selain itu, Bank juga dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian, Bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Disamping itu, Bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah dan pembayaran lainnya.

Bank merupakan lembaga kepercayaan yang berfungsi sebagai lembaga intermediasi, membantu kelancaran sistem pembayaran dan lembaga yang menjadi sarana dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah yaitu kebijakan moneter.

Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan

menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

2.1.2 Fungsi Bank

Malayu (2015 : 3) menyatakan bahwa “fungsi utama perbankan adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat”.

Sedangkan, menurut Sigit dan Totok (2008 : 9) secara spesifik Bank dapat berfungsi sebagai berikut :

1. *Agent of trust*

Dasar utama dari Bank adalah kepercayaan atau dengan kata lain adalah *trust*. Masyarakat yang menyimpan dana kepada Bank berarti mereka memiliki rasa kepercayaan terhadap Bank tersebut. Bank yang dipercaya oleh masyarakat hendaknya dapat menjaga dan memelihara dana-dana masyarakat yang dipercayakan kepadanya. Selain itu, Bank juga harus memberikan kenyamanan dan keamanan bagi nasabah atau masyarakat yang menyimpan dana pada Bank itu, dengan begitu nasabah yang menyimpan dana akan mendapatkan kepuasan atas pelayanan Bank tersebut. Begitu pula antara pihak Bank percaya kepada debitur tersebut. Oleh karena itu, debitur harus dapat mengelola dana yang diberikan oleh Bank dengan sebaik mungkin.

2. *Agent of development*

Berkaitan dengan sektor moneter dengan sektor riil. Antara sektor moneter dan sektor riil yang terdapat dalam masyarakat keduanya tidak

dapat dipisahkan, sektor-sektor tersebut saling berinteraksi. Sektor riil tidak akan berjalan dengan baik apabila sektor moneternya tidak berjalan baik pula. Dalam hal ini tugas Bank sebagai penghimpun dana dan penyalur dana sangat dibutuhkan untuk kelancaran kegiatan ekonomi di sektor riil. Kegiatan Bank tersebut memungkinkan masyarakat mempunyai keinginan untuk investasi, distribusi, komunikasi dan jasa. Mengingat semua kegunaan tersebut selalu berkaitan dengan penggunaan uang, kelancaran kegiatan investasi, distribusi dan komunikasi ini tidak lain adalah kegiatan pembangunan perekonomian masyarakat.

3. *Agent of service*

Selain melakukan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana, Bank juga memberikan penawaran jasa-jasa yang ditawarkan. Bank ini erat kaitannya dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum, jasa-jasa ini antara lain dapat berupa pengiriman uang, pemberian jaminan Bank, jasa penitipan barang berharga dan lain-lain.

2.1.3 Jenis-Jenis Bank

Terdapat beberapa jenis perbankan di Indonesia yang diatur dalam Undang-Undang Perbankan. Bank memiliki beragam jenis atau bentuk, tergantung pada cara penggolongannya. Menurut Kasmir (2014 : 31) dewasa ini perbankan dapat ditinjau dari berbagai segi antara lain :

1. Dilihat dari Segi Fungsinya

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, jenis perbankan jika dilihat dari segi fungsinya 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 disebut 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, diantaranya :

- BPD DKI Jakarta
- BPD Jawa Barat
- BPD Jawa Tengah
- BPD Jawa Timur
- 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

c. Bank milik koperasi

Kepemilikan saham-saham Bank ini dimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi, contohnya :

- 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

- American Express Bank

- Bank of Tokyo

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

3. Dilihat dari Segi Status

Dilihat dari segi kemampuannya dalam melayani masyarakat, maka Bank umum dapat dibagi ke dalam 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, modal maupun kualitas pelayanannya. 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 ke luar 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. 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 daripada Bank devisa, dimana transaksi yang dilakukan masih dalam batas-batas negara.

2.2 Customer Service

2.2.1 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.

Kasmir (2004 : 202) 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.

Kotler (2005) mendefinisikan pelayanan sebagai setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu.

Pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan merupakan rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan diberikan sebagai tindakan

atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani nasabah. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan nasabah atau menempatkan sesuatu di mana nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon. Atau pelayanan yang tidak langsung oleh karyawan akan tetap dilayani oleh mesin seperti mesin Ajungan Tunai.

2.2.2 Tugas dan Fungsi Customer Service

Menurut Kasmir, (2005:37) Tugas utama *customer service* adalah memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah dan membina hubungan baik dengan masyarakat, sehingga harus ditekuni dengan penuh kemampuan, kecekatan dan kesabaran. Seorang *customer service* juga harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan.

Banyak nasabah yang masih beranggapan bahwa *customer service* itu adalah sebagai pusat informasi, padahal kenyataanya *customer service* ini juga memberikan pelayanan jasa-jasa perbankan. Untuk dapat menduduki jabatan ini ada beberapa kriteria yang harus dipenuhi antaralain, 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 bijaksanaan, tanggap, setia, dan ramah pada setiap nasabah.

Sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembanya. 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.
- e. Menjamin tetap terjadinya hubungan yang baik dan memuaskan bagi para nasabah, dimana dalam hal ini menghimpun para nasabah.
- f. Memberikan informasi mengenai semua jenis produk dan jasa bank termasuk manfaat dan keuntungan bagi nasabah.

Seorang *customer service* dalam melaksanakan tugasnya haruslah terlebih dahulu memahami pekerjaan yang akan di embannya terutama yang berkenaan dengan pelayanan terhadap nasabah. Dasar-dasar

pelayanan perlu dikuasai oleh *customer service* sebelum melakukan tugasnya, mengingat karakter masing-masing nasabah sangat beragam.

Ada beberapa dasar-dasar pelayanan yang harus di pahami, sebagai berikut :

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapih dan bersih, artinya pegawai *customer service* harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. *Customer service* juga harus berpakaian necis tidak kumal dan baju lengan panjang jangan di gulung. Terkesan pakaian yang dikenakan benar-benar memikat konsumen. Menggunakan pakaian seragam *customer service* sesuai waktu yang telah ditetapkan.
- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum dalam melayani nasabah petugas *customer service* tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Petugas *customer service* juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah petugas *Customer service* haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta tidak dibuat-buat.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal. Pada saat nasabah datang , petugas *Customer Service* harus segera menyapa dan jika sudah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu, apa yang dapat kami bantu.

- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan, usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap, menghormati tamu serta tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan konsumennya.
- e. Berbicara dengan Bahasa yang baik dan benar,
Artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan Bahasa Indonesia yang benar atau Bahasa daerah yang benar pula, suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit di pahami oleh nasabah.
- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tujukan kemampuannya dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu atau kurang semangat. Tunjukan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan kemauan nasabah.
- g. Jangan menyela dan memotong pembicaraan, pada saat nasabah sedang berbicara, kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Kalau terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.
- h. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan, setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argument yang masuk akal. Petugas *customer service* juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang di berikan.

- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan, artinya jika ada pernyataan atau permasalahan yang tidak sanggup menjawab atau diselesaikan oleh *customer service*, maka harus meminta bantuan petugas yang mampu.
- j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan melayani, artinya jika pada saat tertentu, petugas *customer service* sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan di layani dengan simpatik.

Dalam melayani nasabah sangat diperlukan berbagai sikap *customer service* yang mampu menarik minat nasabah dalam berhubungan dengan *customer service*. Beberapa sikap yang harus diteladani oleh seorang *customer service* adalah :

- a. Beri kesempatan nasabah berbicara untuk mengemukakan keinginannya, dalam hal ini petugas *customer service* harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.
- b. Dengarkan baik-baik, selama nasabah mengemukakan pendapatnya dengar dan simak baik baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.
- c. Jangan menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai berbicara. Usahakan nasabah sudah benar benar selesai kemudian petugas *customer service* dapat menanggapi.

- d. Ajukan pertanyaan setelah nasabah berbicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat, dan jelas.
- e. Jangan marah dan mudah tersinggung, cara bicara, sikap, atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah. *Customer service* pun jangan mudah terpancing pada nasabah yang sifatnya temperamental.
- f. Jangan mendebat nasabah. Jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan dengan sopan dan jangan sekali-kali memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah
- g. Dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah tamah harus tetap dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu bersikap tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.
- h. Sebaiknya petugas *customer service* tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada petugas yang berhak, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.
- i. Tunjukkan sikap perhatian dan ingin membantu karena pada dasarnya nasabah yang datang ke bank ingin dibantu. Oleh karena itu, berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang *customer service* ingin membantu nasabah.

Customer service dapat juga berfungsi sebagai :

1. Penerima Tamu

Dalam hal ini *customer service* melayani pertanyaan yang diajukan tamu dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin

dengan ramah, sopan, menarik dan menyenangkan. Harus selalu memberikan perhatian, bicara dengan suara lembut dan jelas, menggunakan Bahasa yang mudah dimengerti.

2. Customer Relation Office

Artinya bahwa *customer service* adalah orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh tamunya sehingga merasa senang, puas dan semakin percaya. *Customer service* harus menyiapkan brosur dan formulir-formulir untuk tamu, dan ikut membantu mengisi formulir.

3. Komunikator

Dengan cara memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan pada tamunya, juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan atau tempat konsultasi.

2.2.3 Prinsip-Prinsip *Customer Service*

Menurut Afifudin (2011:3), bahwa prinsip-prinsip *customer service* sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan
- b. Reliabilitas
- c. Tanggung jawab dari para petugas pelayanan
- d. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas
- e. Keramahan
- f. Keterbukaan

- g. Komunikasi antara petugas dan pelanggan
- h. Kredibilitas
- i. Kejelasan kepastian
- j. Mengerti apa yang diharapkan pelanggan
- k. Efisien.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa prinsip-prinsip *customer service* yaitu ada nya kesederhanaan, tanggung jawab, keramahan, komunitas, kredibilitas, kejelasan, kenyataan, keamanan, kenyamanan dan ekonomis, sehingga pelanggan bisa dengan mudah menerima dan memutuskan informs dari *customer service*.

2.2.4 Standar Layanan Perbankan

Standar layanan perbankan sangat penting mengingat industri perbankan berkembang semakin pesat seiring dengan kebutuhan nasabah yang juga semakin meningkat dan kompleks, serta membutuhkan standar penampilan, layanan, pengetahuan, dan keterampilan mengenai produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank. Secara umum, standar pelayanan perbankan yang harus dipenuhi meliputi:

1. Standar Penampilan Petugas Perbankan

Standar penampilan petugas perbankan meliputi standar dalam berpakaian dan penampilan fisik. Standar pelayanan petugas diperlukan guna membangun keyakinan bagi nasabah dan *image* positif bagi perusahaan, meningkatkan pelayanan, dan menjaga

kepuasaan pelanggan. Sedangkan, standar penampilan pribadi merupakan penampilan diri seseorang, organisasi, atau perusahaan yang sesuai dengan standar yang berlaku baik di lingkungan pribadi (rumah tangga), lingkungan masyarakat, maupun lingkungan kerja (perusahaan).

Penampilan pribadi ini sangat berkaitan erat dengan citra atau *image*. Penampilan pribadi yang baik akan memberikan citra positif bagi perusahaan. Hal ini juga akan membangun atau meningkatkan kepercayaan nasabah. Bahkan, penampilan pribadi yang baik akan menumbuhkan rasa percaya diri bagi pelaksana perusahaan. Sebaliknya penampilan diri yang buruk akan menurunkan citra perusahaan tersebut.

Pelaksanaan standar penampilan pribadi ini berkaitan dengan factor-faktor atau kegiatan-kegiatan, diantaranya :

1. Memelihara personal *hygiene*, lingkungan, dan perusahaan ;
2. Memelihara presentasi atau penampilan pribadi ;
3. Mengidentifikasi sikap tubuh ;
4. Intonasi suara yang baik

Bila faktor-faktor tersebut sudah dilaksanakan dengan baik, dapat disimpulkan standar penampilan pribadi sudah di jalankan dengan baik. dalam melayani nasabah *customer service* diuntut berpenampilan menarik karena penampilan adalah hal pertama yang di

lihat oleh nasabah. Secara umum, penampilan prima yang dapat ditampilkan oleh pegawai bank, antara lain :

1. Wajar, yaitu bersikap ramah, bertindak wajar, atau tidak dibuat-buat, disertai dengan intonasi suara yang baik
2. Dalam hal berpakaian harus selalu rapi, serasi, dan bersih, serta tidak menggunakan aksesoris dan make-up yang berlebihan
3. Selalu memberikan sambutan berupa senyum dan mengucapkan salam ketika bertemu atau berpisah dengan nasabah, termasuk ucapan terima kasih
4. Selaku bersikap optimis dan tidak pesimis, serta tidak ragu-ragu dalam bertindak, sehingga mampu memberikan layanan yang optimal kepada nasabah
5. Bersikap dan berperilaku baik, gesit, mudah bergaul, dan cepat tanggap, namun tidak *overacting* di depan nasabah atau tamu yang pada akhirnya dapat membuat nasabah jengkel
6. Mendengarkan nasabah dengan baik dan sopan santun dalam melayani sehingga diharapkan dapat membuat nasabah merasa dihargai/dihormati oleh karyawan bank
7. Memberikan perhatian dalam menghadapi nasabah sehingga nasabah merasa memperoleh perhatian serius
8. Selalu membantu nasabah sejalan dengan ketentuan sehingga diharapkan akan menumbuhkan kenyamanan sehingga nasabah

merasa ringan dalam proses penyelesaian masalah yang dihadapinya

9. Meningkatkan kedisiplinan *customer service*

2. Pengetahuan produk dan jasa perbankan

Pengetahuan atas produk dan jasa perbankan yang dilayani dimana pegawai bank bekerja, harus dikuasai secara penuh, contohnya seorang *customer service* setidaknya mengetahui pengetahuan perihal produk *funding*, tabungan, giro, pinjaman, *e-banking*, dan sebagainya.

3. Standar berkomunikasi dengan nasabah

Komunikasi yang baik kepada nasabah dapat membangun kesan positif dari nasabah terhadap bank. Hal tersebut mampu menciptakan keuntungan bagi kelangsungan usaha bank tersebut. Salah satu aspek yang harus dikomunikasikan dengan baik kepada nasabah adalah terkait aspek perlindungan keada nasabah yang terhubung dengan transparansi informasi produk bank. Kondisi tersebut harus didukung dengan terbitnya peraturan bank Indonesia (PBI) tentang transparansi informasi produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah dimana salah satu dasar aturan ini adalah dalam rangka menghidaarkan bank dari resiko

4. Prinsip-prinsip mengenal nasabah

Dalam beberapa peraturan bank Indonesia, antara lain PBI NO. 3/10/PBI/2001, PBI No. 3/32/PBI/2001, dan PBI No. 5/21/PBI/2003 diatur tentang penerapan prinsip-prinsip mengenal nasabah (know your

customer principles), ketentuan ini berkaitan dengan ketentuan pencegahan dan pemberantasan tindak pidana pencucian uang.

Prinsip-prinsip mengenal nasabah adalah prinsip yang diterapkan bank untuk mengetahui identitas nasabah, memantau kegiatan transaksi nasabah, dan melaporkan transaksi yang mencurigakan.

Transaksi keuangan mencurigakan adalah (1) transaksi keuangan yang menyimpang dari profil, karakteristik, atau kebiasaan pola transaksi dari nasabah yang bersangkutan; (2) transaksi keuangan oleh nasabah yang patut diduga dilakukan tujuan menghindari pelaporan transaksi yang bersangkutan yang wajib dilakukan oleh bank sesuai dengan ketentuan undang-undang pencegahan dan pemberantasan tindak pidana pencucian uang; (3) transaksi keuangan yang dilakukan atau batal dilakukan dengan menggunakan harta kekayaan yang diduga bersal dari hasil tindak pidana.

Bank wajib menerapkan prinsip-prinsip mengenal nasabah (*know your customer principles*), direksi bank wajib bertanggung jawab atas penerapannya. Hal-hal yang bersifat teknis diatur dalam PBI-PBI yang telah disebutkan.