

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Peranan

2.1.1 Pengertian Peranan

Istilah peran dalam “Kamus Besar Bahasa Indonesia” mempunyai arti pemain sandirawa (Film), tukang lawak pada permainan makyong, perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat.

Menurut Abu Ahmad (1982:52) peran adalah suatu kompleks pengharapan manusia terhadap caranya individu harus bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu yang berdasarkan status dan fungsi sosialnya. Pengertian peran menurut Soejono (2002:243), yaitu peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Dari hal di atas lebih lanjut kita lihat pendapat lain tentang peran yang telah ditetapkan sebelumnya disebut sebagai peran normatif. Sebagai peran normatif dalam hubungannya dengan tugas dan kewajiban dinas perhubungan dalam menegakan hukum mempunyai arti penegakan hukum secara total *enforcement*, yaitu penegakan hukum secara penuh, Soerjono Soekanto (1987:220).

Sedangkan peran ideal, dapat diterjemaahkan sebagai peran yang diharapkan dilakukan oleh pemegang peran tersebut. Misalnya dinas perhubungan sebagai suatu organisasi formal tertentu diharapkan berfungsi dalam penegakan hukum dapat bertindak sebagai pengayom bagi masyarakat dalam rangka mewujudkan

ketertiban, keamanan yang mempunyai tujuan akhir kesejahteraan masyarakat, artinya peran yang nyata.

Peran merupakan aspek dinamis dari kedudukan (status) yang dimiliki oleh seseorang, sedangkan status merupakan sekumpulan hak dan kewajiban yang dimiliki seseorang apabila seseorang melakukan hak – hak dan kewajiban – kewajiban sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu fungsi. Hakekatnya peran juga dapat dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu yang ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu. Kepribadian seseorang juga mempengaruhi bagaimana peran itu harus dijalankan. Peran yang dimainkan hakekatnya tidak ada perbedaan, baik yang dimainkan atau diperankan pimpinan tingkat atas, menengah maupun bawah akan mempunyai peran yang sama.

Peran merupakan tindakan atau perilaku yang dilakukan oleh seseorang yang menempati suatu posisi di dalam status sosial, syarat – syarat peran mencakup 3 (tiga) hal, yaitu : Peran meliputi norma – norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan – peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan.

Peran adalah suatu konsep perilaku apa yang dapat dilaksanakan oleh individu – individu dalam masyarakat sebagai organisasi. Peran juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu, yang penting bagi struktur sosial masyarakat. Peran adalah suatu rangkaian yang teratur yang ditimbulkan karena suatu jabatan. Manusia sebagai makhluk sosial memiliki kecenderungan untuk hidup berkelompok. Dalam kehidupan berkelompok tadi akan menjadi interaksi antara

anggota masyarakat yang satu dengan anggota masyarakat yang lainnya. Tumbuhnya interaksi diantara mereka ada saling ketergantungan. Dalam kehidupan bermasyarakat itu muncul apa yang dinamakan peran (role). Peran merupakan aspek yang dinamis dari kedudukan seseorang, apabila seseorang melaksanakan hak – hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka orang yang bersangkutan menjalankan suatu peran. Untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas ada baiknya terlebih dahulu kita pahami tentang pengertian peran (Miftah Thoha, 1997:52).

Kata “Peran” diabil dari istilah teater dan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kelompok – kelompok masyarakat. Arti peran adalah bagian – bagian yang tidak dimainkan pada setiap keadaan dan cara bertingkah laku untuk menelaraskan diri kita dengan keadaan. (wolfman, 1992:10).

Peran merupakan seperangkat patokan, yang menduduki suatu posisi. (Suhardono, 1994:15). Definisi peran menurut Soekanto (2009:212-213) adalah proses dinamis kedudukan (status).

Dalam sebuah organisasi setiap orang memiliki berbagai macam karakteristik dalam melaksanakan tugas, kewajiban atau tanggung jawab yang telah diberikan oleh masing – masing organisasi atau lembaga. Tugas – tugas tersebut merupakan batasan seseorang untuk melaksanakan pekerjaannya yang telah diberikan berdasarkan peraturan – peraturan dari organisasi atau lembaga tersebut agar pekerjaan dapat tertata rapi dan dapat dipertanggung jawabkan oleh setiap pegawainya.

Kemudian menurut Riyadi (2002:138) peran dapat diartikan sebagai orientasi dan konsep dari bagian yang dimenangkan oleh suatu pihak dalam posisi sosial. Dengan peran tersebut sang pelaku baik itu individu maupun organisasi akan berperilaku sesuai harapan orang atau lingkungannya.

Peran juga diartikan sebagai tuntutan yang diberikan secara struktural (norma – norma, harapan, tabu, tanggung jawab dan lainnya). Dimana didalamnya terdapat serangkaian tekanan dan kemudahan yang menghubungkan pembimbing dan mendukung fungsinya dalam mengorganisasi. Peran merupakan seperangkat perilaku dengan kelompok, baik kecil maupun besar, yang semuanya menjalankan berbagai peran.

Sedangkan menurut Katz Kahn (dalam Miftah Thoha, 2002) integrasi organisasi merupakan peleburan komponen peranan, norma dan nilai. Peran merupakan serangkaian perilaku yang diharapkan dilakukan oleh seseorang yang ditentukan oleh karakteristik pribadi seseorang, pengertian seseorang tentang apa yang diharapkan orang lain kepadanya dan kemauannya untuk mentaati yang telah menetapkan pengharapan tadi.

Kemudian menurut Dougherty & Pritchard (dalam Bauer, 2003:55) teori peran ini memberikan suatu kerangka konseptual dan studi perilaku di dalam organisasi. Mereka menyatakan bahwa peran itu melibatkan pola penciptaan produk sebagai lawan dari perilaku atau tindakan. Lebih lanjut Dougherty & Pritchard (dalam Bauer, 2003:56) mengemukakan bahwa relevansi suatu peran itu akan bergantung pada penekanan peran tersebut oleh para penilai dan pengamat (biasanya supervisor dan kepala sekolah) terhadap produk atau outcome yang dihasilkan.

Dalam hal ini, strategi dan struktur organisasi juga terbukti mempengaruhi peran dan persepsi peran (*role perception*).

Dari beberapa pengertian diatas, penulis menyimpulkan bahwa peran adalah suatu sikap atau perilaku yang diharapkan banyak orang atau sekelompok orang terhadap seseorang yang memiliki status atau kedudukan tertentu. Berdasarkan hal – hal diatas dapat diartikan bahwa apabila dihubungkan dengan dinas perhubungan, peran tidak berarti sebagai hak dan kewajiban individu, melainkan merupakan tugas dan wewenang dinas perhubungan.

2.2 Bank

2.2.1 Pengertian Bank

Ada beberapa definisi tentang bank yang dikemukakan dalam Undang – Undang dan para ahli perbankan, antara lain sebagai berikut: UU No 7 Tahun 1992 tentang perbankan yang telah diubah dengan UU No 10 Tahun 1998, berbunyi: “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dalam bentuk kredit atau bentuk – bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. “Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya”. “Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran”.

Menurut G.M Verryn Stuart (2014:4) bank adalah badan usaha yang wujudnya memasukan keperluan orang lain, dengan memberikan kredit berupa uang yang diterimanya dari orang lain, sekalipun dengan jalan mengeluarkan uang baru kertas atau logam.

Menurut B.N Ajuha (2014:4) bank menyalurkan modal dari mereka yang dapat menggunakan secara menguntungkan kepada mereka yang dapat membuatnya lebih produktif untuk keuntungan masyarakat. Bank juga berarti saluran untuk menginvestasikan tabungan secara aman dan dengan tingkat bunga yang menarik.”

Menurut Malayu (2014:4) menyatakan bahwa, “ Bank umum adalah lembaga keuangan, pencipta uang, pengumpulan data, penyaluran kredit, stabilitas moneter, serta dinamisator pertumbuhan perekonomian”.

Dari beberapa pendapat di atas di jelaskan bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan dan dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi:

1. Menghimpun dana

Maksudnya mengumpulkan atau mencari dana (uang) dengan cara menghimpun dana dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan Giro, Tabungan dan Deposito.

2. Menyalurkan

Maksudnya adalah mengeluarkan kembali dana yang di peroleh lewat simpan giro, tabungan dan deposito ke masyarakat dalam bentuk pinjaman

(kredit) bagi bank yang berdasarkan prinsip konvensional atau pembiayaan yang berdasarkan prinsip syariah.

3. Memberikan jasa bank lainnya.

2.2.2 Fungsi Bank

Berbicara mengenai fungsi bank, menurut Julius (2013:135) bank berfungsi sebagai *agent of trust*, *agent of development* dan *agent of services*, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Agent Of Trust*

Agent Of Trust, yaitu lembaga yang berlandaskan kepercayaan.

Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam penghimpunan dan maupun penyaluran dana. Dalam fungsi harus dibangun kepercayaan yang bergerak kedua arah, yaitu dari dana kemasayarakatan.

2. *Agen Of Development*

Fungsi bank sebagai *Agen Of Development*, yaitu lembaga yang memobilisasi dana untuk pembangunan ekonomi di suatu negara. Kegiatan bank berupa penghimpunan dan penyaluran dana sangat diperlukan bagi lancarnya kegiatan perekonomian di sektor riil. Kegiatan bank tersebut, antara lain memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, kegiatan distribusi, serta kegiatan konsumsi barang dan jasa, mengingat kegiatan investasi, distribusi dan konsumsi tidak dapat dilepaskan dari adanya penggunaan uang. Kelancaran kegiatan investasi, distribusi dan

konsumsi tidak lain adalah kegiatan pembangunan perekonomian suatu masyarakat.

3. *Agen Of Services*

Agen Of Services yaitu lembaga yang memberikan pelayanan jasa perbankan dalam bentuk transaksi keuangan kepada masyarakat seperti pengiriman uang/transfer, inkaso, penagihan surat berharga/*collection*, cek wisata, kartu debit kartu kredit, transaksi tunai, BI-RTGS, SKN-BI, ATM, e-banking, dan pelayanan lainnya. Jasa yang ditawarkan bank ini erat terkait dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum.

2.2.3 Kegiatan Usaha Bank

Sebagai lembaga keuangan yang berorientasi bisnis, bank juga melakukan berbagai kegiatan, sebagai lembaga keuangan, kegiatan bank sehari – hari tidak terlepas dari bidang keuangan. Kegiatan perbankan yang paling pokok adalah membeli uang dengan cara menghimpun dana dari masyarakat luas, kemudian menjual uang yang berhasil di himpun dengan cara menyalurkan kembali kepada masyarakat melalui pinjaman atau kredit. Untuk lebih jelasnya berikut ini akan di jelaskan kegiatan usaha bank, menurut Nurul (2014:26) sebagai berikut:

1. Menghimpun Dana (*Funding*)

Kegiatan menghimpun dana menerapkan kegiatan membeli dana dari masyarakat. Kegiatan ini dikenal juga dengan kegiatan *funding*. Kegiatan ini membeli dana dapat dilakukan dengan cara menawarkan

berbagai jenis simpanan. Simpanan sering disebut dengan nama rekening atau *account*. Jenis – jenis simpanan yang ada dewasa ini adalah :

1) Simpanan Giro (*Demond Deposit*)

Simpanan giro merupakan simpanan pada bank dan penarikannya dapat dilakukan dengan menggunakan cek atau bilyet giro. Kepada setiap pemegang rekening giro akan diberikan bunga yang dikenal dengan nama jasa giro. Besarnya jasa giro tergantung dari bank yang bersangkutan. Rekening giro bisa digunakan oleh para usahawan, baik untuk perorangan maupun perusahaannya. Bagi bank jasa giro merupakan dana murah karena bunga yang diberikan kepada nasabah relatif lebih rendah dari bunga simpanan lainnya.

2) Simpanan Tabungan (*Saving Deposit*)

Merupakan simpanan pada bank yang penarikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh bank. Penarikan tabungan dilakukan menggunakan buku tabungan, slip penarikan, kuitansi atau kartu anjungan tunai mandiri (ATM). Kepada pemegang rekening tabungan akan diberikan bunga tabungan yang merupakan jasa atas tabungannya. Sama seperti halnya rekening giro, besarnya bunga tabungan tergantung dari bank yang bersangkutan. Dalam praktiknya bunga tabungan lebih besar dari jasa giro.

3) Simpanan Deposito (*Time Deposito*)

Deposito merupakan simpanan yang memiliki jangka waktu tertentu (jatuh tempo). Penarikannya dilakukan jangka waktu tersebut. Namun saat ini sudah ada bank yang memberikan fasilitas deposito yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat. Jenis depositopun berragam sesuai dengan keinginan nasabah. Dalam peraktiknya jenis deposito terdiri dari deposito berjangka, sertifikat deposito dan deposito *on call*.

2. Menyalurkan Dana (*Lending*)

Menyalurkan dana merupakan kegiatan menjual dana yang berhasil dihimpun dari masyarakat. Kegiatan ini dikenal dengan nama kegiatan *lending*. Penyaluran dana yang dilakukan oleh bank dilakukan melalui pemberian pinjaman yang dalam masyarakat lebih dikenal dengan nama kredit. Kredit yang diberikan oleh bank terdiri dari beragam jenis, tergantung dari kemampuan bank yang mengyalurkannya. Demikian pula dengan jumlah serta tingkat suku buga yang ditawarkan.

Sebelum kredit dikucurkan bank terlebih dulu menilai kelayakan kredit yang diajukan oleh nasabah. Kelayakan ini meliputi berbagai aspek penilaian. Penerimaan kredit akan dikenakan bunga kredit yang besarnya tergantung dari bank yang menyalurkan. Besar kecilnya bunga kredit sangat mempengaruhi keuntungan bank, mengingat keuntungan utama bank adalah dari selisih bunga kredit dengan bunga simpanan.

Secara umum jenis – jenis yang ditawarkan menurut Nurul (2014:28) diantaranya meliputi:

1) Kredit Investasi

Yaitu merupakan kredit yang diberikan kepada pengusaha yang melakukan investasi atau penanam modal. Biasanya jenis kredit ini memiliki jangka waktu yang relatif panjang yaitu di atas 1 (satu) tahun. Contoh jenis kredit ini adalah kredit untuk membangun pabrik atau membeli peralatan pabrik seperti mesin – mesin.

2) Kredit Modal Kerja

Merupakan kredit yang digunakan sebagai modal usaha. Biasanya kredit ini berjangka waktu pendek yaitu tidak boleh lebih dari 1 (satu) tahun. Contoh kredit ini untuk membeli bahan baku, membayar gaji karyawan dan modal kerja lainnya.

3) Kredit Perdagangan

Merupakan kredit yang diberikan kepada para pedagang dalam rangka memperlancarkan atau memperluas atau memperbesar kegiatan perdagangannya. Contoh jenis kredit ini adalah kredit untuk membeli barang dagangan yang diberikan kepada para supplier atau agen.

4) Kredit Produktif

Merupakan kredit yang dapat berupa investasi, modal kerja atau perdagangan. Dalam arti kredit ini diberikan untuk diusahakan kembali sehingga pengambilan kredit diharapkan dari hasil usaha yang dibiayai.

5) Kredit Konsumtif

Merupakan kredit yang digunakan untuk keperluan pribadi misalnya keperluan konsumsi, baik pangan, sandang maupun papan. Contoh jenis kredit ini adalah kredit perumahan, kredit kendaraan bermotor yang kesemuanya untuk dipakai.

6) Kredit Profesi

Merupakan kredit yang diberikan kepada para kalangan profesional seperti dosen, dokter atau pengacara.

3. Memberikan Jasa – Jasa Bank lainnya (*Services*)

Jasa – jasa kegiatan lainnya merupakan kegiatan panjang untuk mendukung kelancaran kegiatan menghimpun dana menyalurkan dana. Sekalipun sebagai kegiatan penunjang, kegiatan ini sangat banyak memberikan keuntungan bagi bank dan nasabah, bahkan dewasa ini kegiatan ini memberikan kontribusi keuntungan yang tidak sedikit bagi keuntungan bank, apalagi keuntungan dari *spread based* semakin mengecil, bahkan cenderung negatif *spread* (bunga simpanan lebih besar dari bunga kredit).

Semakin lengkap jasa – jasa bank yang dapat dilayani oleh suatu bank maka akan semakin baik. Kelengkapan ini ditentukan dari pemodal bank serta kesiapan bank dalam menyediakan SDM yang handal. Damping itu juga perlu didukung oleh kecanggihan teknologi yang dimilikinya. Dalam praktiknya jasa – jasa bank yang ditawarkan meliputi :

1) Kiriman Uang (*Transfer*)

Merupakan jasa pengiriman uang lewat bank. Pengiriman uang dapat dilakukan pada bank yang sama atau bank yang berlebihan. Pengiriman uang juga dapat dilakukan dengan tujuan dalam kota, luar kota atau luar negeri. Khususnya untuk pengiriman uang keluar negeri harus melalui bank devisa. Kepada nasabah pengiriman dikenakan biaya kirim yang besarnya tergantung dari bank yang bersangkutan. Pertimbangannya adalah nasabah bank yang bersangkutan (memiliki rekening di bank yang bersangkutan) atau bukan. Kemudian juga jarak pengiriman antar bank tersebut.

2) Kliring (*Clearing*)

Merupakan penagih warkat (surat – surat berharga seperti cek, bilyet giro) yang berasal dari dalam kota. Proses penagihan lewat kliring hanya memakan waktu selama 1 (hari). Besarnya biaya penagih tergantung dari bank yang bersangkutan.

3) Inkaso (*Collection*)

Merupakan penagih warkat (surat – surat berharga seperti cek, bilyet giro) yang berasal dari luar kota atau luar negeri. Proses penagihan lewat inkaso tergantung dari jarak lokasi penagihan biasanya memakan waktu 1 (satu) minggu sampai 1 (satu) bulan. Besarnya biaya penagihan tergantung dari bank yang bersangkutan dengan pertimbangan jarak serta pertimbangan lainnya.

4) *Safe Deposit Box*

Safe Deposit Box atau dikenal dengan istilah *safe loket*. Jasa pelayanan ini memberikan layanan penyewaan *box* atau kotak pengaman tempat penyimpanan surat – surat berharga atau barang – barang berharga yang disimpan dalam *box* tersebut aman dari pencurian dan kebakaran. Kepada nasabah penyewa *box* dikenakan biaya sewa yang besarnya tergantung dari ukuran *box* serta jangka waktu penyewaan.

5) *Bank Card* (Kartu Kredit)

Bank card atau lebih populer dengan sebelum kartu kredit atau juga uang plastik. Kartu ini dapat dibelanjakan di berbagai tempat pembelanjaan atau tempat – tempat liburan. Kartu ini juga dapat digunakan untuk mengambil uang tunai di ATM – ATM yang tersebar di berbagai tempat yang strategis. Kepada pemegang kartu kredit dikenakan biaya iuran tahunan yang besarnya tergantung dari bank yang mengeluarkan. Setiap pembelanjaan memiliki tenggang waktu pembayaran dan akan dikenakan buga dari jumlah uang yang telah dibelanjakan jika melewati tenggang waktu yang ditetapkan.

6) *Bank Notes*

Bank Notes merupakan jasa penukaran valuta asing. Dalam jual beli bank *notes* menggunakan (nilai tukar rupiah dengan mata uang asing).

7) *Bank Garansi*

Merupakan jaminan bank yang diberikan kepada nasabah dalam rangka membiayai suatu usaha. Dengan jaminan bank ini sipengusaha memperoleh fasilitas untuk melaksanakan kegiatannya dengan pihak lain. Tentu sebelum jaminan bank dikeluarkan bank terlebih dahulu mempelajari kredibilitas nasabahnya.

8) *Bank draft*

Merupakan wesel yang dikeluarkan oleh bank kepada para nasabahnya. Wesel ini dapat diperjual belikan apabila nasabah membutuhkannya.

9) *Letter Of Credit (L/C)*

Merupakan suatu kredit yang diberikan kepada para eksportir dan importir yang digunakan untuk melakukan pembayaran atas transaksi ekspor – impor yang mereka lakukan. Dalam transaksi ini terdapat berbagai macam jenis *L/C*, sehingga nasabah dapat meminta sesuatu sesuai kondisi yang diinginkan.

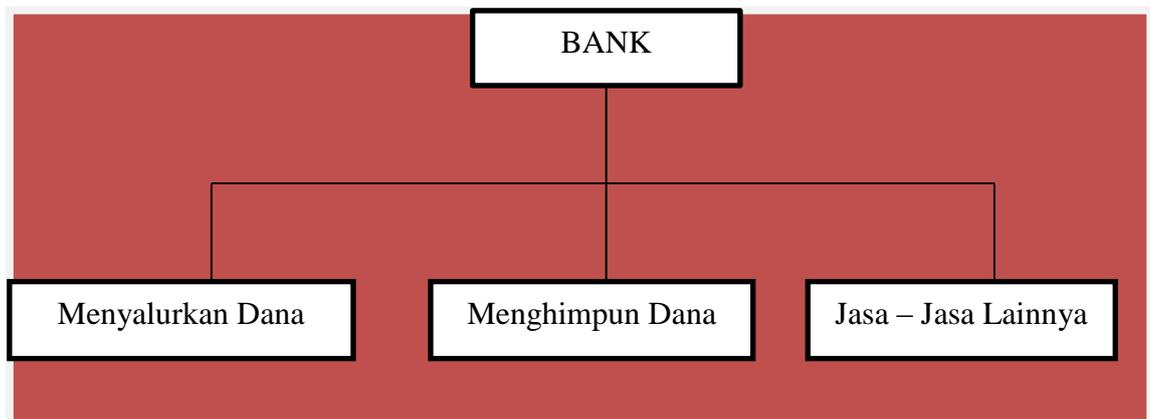
10) *Cek Wisata (Travellers Cheque)*

Merupakan cek perjalanan yang biasa digunakan oleh turis atau wisatawan. Cek wisata dapat dipergunakan sebagai alat pembayaran

diberbagai tempat pembelanjaan atau hiburan seperti hotel, supermarket. Cek wisata juga bisa digunakan sebagai hadiah kepada para relasinya.

11) Dan Jasa – jasa lainnya

Berikut Secara Ringkas Kegiatan Usaha Bank Sebagi Lembaga Keuangan Dapat Dilihat Pada Gambar.



Sumber Kasmir : Pemasaran Bank

Gambar 2.1 Kegiatan Usaha Bank

2.2.4 Jenis – Jenis Bank

Menurut Undang – Undang perbankan nomor 10 tahun 1998, terdapat beberapa perbedaan jenis perbankan. Kasmir (2014:20) menjelaskan perbedaan sebagai berikut :

1. Dilihat Dari Segi Fungsi

Menurut undang – undang pokok perbankan nomor 10 tahun 1998, jenis – jenis perbankan terdiri dari :

- 1) Bank Umum, bank yang menjalankan kegiatan usaha secara konvensional maupun syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
- 2) Bank Perkreditan Rakyat, bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatan usahanya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

2. Dilihat Dari Segi Kepemilikannya

- 1) Bank Pemerintah adalah dana yang akta dan modal pendirinya dimiliki oleh pemerintah, sehingga seluruh keuntungan bank ini dimiliki pemerintah pula.
- 2) Bank Milik Swasta adalah bank yang seluruh atau sebagian besarnya dimiliki oleh swasta nasional serta akta pendiriannya pun didirikan oleh swasta.
- 3) Bank Milik Asing adalah cabang dari bank yang ada diluar negeri, bank milik swasta asing atau pemerintah asing suatu negara.
- 4) Bank Milik Campuran adalah bank kepemilikan sahamnya dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional. Dimana kepemilikan sahamnya secara mayoritas dimiliki oleh warga Negara Indonesia.

3. Dilihat dari Segi Setatus

- 1) Bank Devisa adalah bank yang dapat melaksanakan transaksi keluar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan.

- 2) Bank Non Devisa adalah bank yang belum mempunyai izin untuk melaksanakan transaksi sebagai bank devisa, sehingga tidak dapat melakukan transaksi seperti halnya bank devisa.
4. Dilihat Dari Segi Cara Menentukan Harga
 - 1) Bank yang berdasarkan prinsip konvensional adalah bank yang menggunakan metode bunga dan *fee based*.
 - 2) Bank yang berdasarkan prinsip syariah adalah bank yang menggunakan metode *mudharabah*, *musharakah*, *murabahah*, *ijarah*, dan *ijara wa iqtina*. Seluruh kegiatannya berpedoman pada AL – Qur'an dan Sunnah Rosul.

2.2.5 Tugas Bank

Tugas yang harus dilakukan bank umum agar dapat menjalankan perannya yaitu menurut Herman Darmawi (2014:4) dapat digolongkan atas :

1. Menghimpun dana dari tabungan masyarakat;
2. Menyediakan dana untuk di pinjamkan;
3. Memediasi jasa lalu lintas pembayaran;
4. Menciptakan uang giral;
5. Menyediakan fasilitas untuk memperlancarkan perdagangan luar negeri;
6. Menyediakan jasa – jasa trusty (wali amanat);
7. Menyediakan berbagai jasa yang bersifat “ off balance sheet “ seperti jasa safety deposit boxes, inkaso, pialang, safe keeping, garansi bank, dan lain – lain.

2.3 Customer Service

2.3.1 Pengertian Customer Service

Customer Service adalah posisi jabatan yang bertugas untuk memberikan pelayanan serta kepuasan kepada pelanggan, memberikan informasi dan menyelesaikan keluhan tentang produk yang dihadapi oleh tamu atau nasabahnya.

Menurut Kasmir (2014:249) menyatakan bahwa *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditunjuk untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Menurut Kasmir (2017:250) *Customer Service* Adalah seseorang yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan dalam bidang pembukaan rekening, penutupan rekening, menerima dan menyelesaikan berbagai keluhan nasabah.

Pada prinsipnya semua atau seluruh pegawai bank mulai dari *cleaning service*, satpam sampai kepada direktur utama bank, harus menjadi *Customer Service*. Namun secara khusus tugas *customer service* ini diemban oleh orang yang mendidik untuk memegang *Customer Service* suatu bank.

2.3.2 Fungsi dan Tugas Customer Service

Sebagai *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 bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah.

Menurut Kasmir (2014:250) fungsi dan tugas *Customer Service* harus benar – benar dipahami sehingga seorang *Customer Service* saat menjalankan tugasnya secara prima.

Dalam Praktiknya, fungsi *Customer Service* adalah sebagai berikut:

1. Sebagai Resepsionis, *Customer Service* berfungsi sebagai penerima tamu;
2. Sebagai Deskman, *Custmier Service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai aplikasi;
3. Sebagai Salesman, *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksanaan *cross selling*;
4. Sebagai *Customer Relation officer* CS berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk nasabah agar tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.
5. Sebagai *Komunikator*, yaitu berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dan nasabah.

Berikut ini penjelasan tugas-tugas *Customer Service* yang sesuai dengan fungsinya adalah sebagai berikut :

1. Sebagai *Resepsionis*

Tugasnya adalah menerima tamu atau nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan yang menenangkan. Dalam hal ini, *Custome Service* harus bersikap memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas dengan bahasa

yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam “assalamualikum” atau “selamat pagi/siang/sore”. Selama melayani nasabah *customer service* tidak diperkenankan merokok, makan, dan minum.

2. Sebagai *Deskman*

Tugasnya antara lain memberikan informasi mengenai produk – produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri – ciri produk bank, menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.

3. Sebagai *Salesman*

Tugasnya dikantor bank adalah menjual produk perbankan. Melakukan *cross selling*, mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama. *Customer Service* juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan yang diajukan nasabah.

4. Sebagai *Customer Relation Officer*

Dalam hal ini *Customer Service* bertugas menjaga image bank dengan cara, membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin percaya kepada bank. Yang terpenting adalah sebagai perhubungan antara bank dengan seluruh nasabah.

5. Sebagai *Komunikator*

Bertugas membeberkan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Di samping juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi.

2.3.3 Syarat Seorang *Customer Service*

Menurut Kasmir (2017:255) karyawan yang bertugas sebagai customer service terlebih dahulu memiliki persyaratan tertentu. Persyaratan ini mutlak untuk dipenuhi sehingga mampu mengemban tugas yang diberikan kepadanya kelak. Dengan melalui proses rekrutmen dan seleksi yang benar dan profesionalisme.

Adapun syarat – syarat yang harus dipenuhi oleh seorang *customer service* sebahai berikut:

1. Persyaratan Fisik

Seorang *customer service* harus memiliki ciri – ciri fisik yang menarik seperti wajah , warna kulit atau ukuran badan. Wajah harus menarik, manis cantik atau ganteng, berwibawa, bahkan jika perlu kulit harus bersih dari muka hingga tangan. Demikian pula dengan ukuran badan, misalnya tinggi yang ideal seorang wanita 160 cm dan laki – laki 165 cm. Berat badan juga harus ideal denga tingginya. Jangan melebihi berat normal yang di inginkan. *Customer service* yang terlalu kurus atau gemuk sangat tidak menarik. Demikian pula sebaliknya *customer service* jangan terlalu pendek atau terlalu tinggi, karena menyangkut penampilan di depan nasabah menjadi kurang menarik.

Disamping harus memiliki wajah yang menarik dan menawan, anggota tubuh juga harus seimbang antara tinggi dan berat badan. *Customer service* juga harus memiliki fisik dan mental yang sehat. Artinya seorang *customer service* harus sehat jasmani dan rohaninya. Disamping itu, petugas harus bisa berpenampilan menarik. Badan dan pakaian rapi dan bersih serta memiliki badan yang seimbang antara berat badan dan tinggi badan.

2. Persyaratan Mental

Persyaratan mental merupakan persyaratan nonfisik tetapi kejiwaan. *Customer service* harus memiliki mental yang kuat dalam melayani nasabah, karena dengan mental yang kuat akan memberikan kepercayaan diri yang lebih baik. Mental yang kuat juga memberikan keyakinan kepada nasabah. Mental yang kuat juga akan menimbulkan sifat kejujuran dan tanggung jawab yang besar terhadap apa yang dilakukannya.

Mental *customer service* harus ditunjukkan dengan perilaku yang baik seperti sabar, ramah, dan murah senyum. Hindarkan karyawan yang mudah marah atau emosi dan cepat putus asa, dengan cara tetap tenang dan sabar.

Customer service juga harus punya rasa percaya diri (*self confidence*) yang tinggi, tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat, rajin jujur, serius, hati-hati dan punya rasa tanggung jawab. *Customer service* harus mempunyai mental baja, artinya pantang menyerah terhadap tugas yang dijalankannya.

3. Persyaratan Kepribadian

Customer service harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum. Kemudian harus memiliki sopan santun dan lemah lembut serta sifat

simpatik dalam melayani nasabah. *Customer service* juga harus lincah, energik, dan gesit. *Customer service* juga harus memiliki jiwa bisnis yang tinggi, memiliki rasa humor dan selalu ingin maju.

Customer service harus mampu mengendalikan diri (*frist impression*), tidak mudah marah, tidak terpancing untuk berbuat dan berkata kasar, ketidak sabaran dan rasa tidak puas. Kemudian *customer service* harus mampu mengendalikan gerakan – gerakan tubuh yang mengesankan serta tidak terpancing untuk berbicara hal – hal yang bersifat negatif.

4. Persyaratan Sosial

Customer service harus memiliki jiwa sosial yang tinggi terhadap seluruh nasabah. *Customer service* harus bijaksana dan berbudi pekerti yang luhur. Disamping itu *customer service* harus pandai bergaul dan memiliki kepedulian dengan semua kalangan.

Customer service harus pandai bicara dan fleksibel tidak kaku. *Customer service* juga harus cepat menyesuaikan diri dengan lingkungannya, serta harus dapat bekerja sama dengan berbagai pihak yang berkepentingan.