

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian Bank

Menurut Undang-Undang RI No.10 Tahun 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.

Kasmir (2014: 12-13) menyatakan, “Bank secara sederhana dapat diartikan sebagai Lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.”

2.1.2 Fungsi Bank

Menurut Totok Budisantoso dan Nuritomo (2014 : 9) fungsi utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan atau sebagai *financial intermediary*. Secara spesifik bank dapat berfungsi sebagai :

1. Agent of trust

Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan. Masyarakat akan mau menitipkan dananya di bank karena adanya kepercayaan. Pihak bank juga akan menyalurkan dananya kepada debitur karena adanya unsur kepercayaan.

2. *Agent of development*

Kegiatan bank yang berupa menghimpun dan menyalurkan dana memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, kegiatan distribusi, serta kegiatan konsumsi barang dan jasa. Kelancaran kegiatan investasi, distribusi, konsumsi adalah kegiatan pembangunan perekonomian suatu masyarakat.

3. *Agent of services*

Bank memberikan penawaran jasa perbankan lain, seperti jasa pengiriman uang, penitipan barang berharga, pemberian jaminan bank, dan penyelesaian tagihan.

2.1.3 Jenis-Jenis Bank

Dalam praktik perbankan di Indonesia saat ini terdapat beberapa jenis perbankan yang diatur dalam Undang-Undang perbankan. Jika kita melihat jenis perbankan sebelum keluar Undang-Undang Perbankan No.10 Tahun 1998 dengan sebelumnya, yaitu Undang-Undang No.7 Tahun 1992, maka terdapat beberapa perbedaan. Namun, kegiatan utama atau pokok bank sebagai lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tidak berbeda dengan lainnya. Adapun jenis perbankan dapat ditinjau dari berbagai segi antara lain:

1. Dilihat dari Segi Fungsinya

Namun setelah keluar UU Pokok Perbankan No.7 Tahun 1992 dan ditegaskan lagi dengan keluarnya Undang-Undang RI No.10 Tahun 1998 maka jenis perbankan dari :

- a. Bank Sentral
- b. Bank Umum
- c. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

2. Dilihat dari Segi Kepemilikannya

Ditinjau dari segi kepemilikannya maksudnya adalah siapa saja yang memiliki bank tersebut. Kepemilikan ini dapat dilihat dari akte pendirian dan penguasaan dari segi kepemilikan tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Bank milik pemerintah
- b. Bank milik swasta nasional
- c. Bank milik koperasi
- d. Bank milik asing
- e. Bank milik campuran

3. Dilihat dari Segi Status

Dilihat dari segi kemampuannya dalam melayani masyarakat maka bank umum dapat dibagi ke dalam dua macam, yaitu :

- a. Bank devisa
- b. Bank non devisa

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 yaitu :

- a. Bank yang berdasarkan prinsip konvensional
- b. Bank yang berdasarkan prinsip syariah

2.1.4 Pengertian *Customer Service*

Secara umum, *customer service* yaitu setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan oleh seseorang. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sudah dihadapi dengan nasabah. *Customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya.

Kasmir (2015:250) menyatakan, “secara umum pengertian *customer service* adalah seseorang yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan dalam bidang pembukaan rekening, penutupan rekening, menerima dan menyelesaikan berbagai keluhan nasabah”.

2.1.5 Tugas *Customer Service*

Adapun tugas-tugas seorang *Customer Service* yaitu sebagai berikut:

- Melayani nasabah
- Melakukan pencetakan buku tabungan
- Memproses permohonan dan pencabutan status blokir, stop bayar, dan buku hilang.
- Menyiapkan dan mengelola buku tabungan
- Memonitor persediaan brosur dan slip transaksi
- Menyimpan kartu yang terkait dengan rekening yang telah dicetak
- Menggali kebutuhan nasabah atau calon nasabah
- Memberikan informasi terkait kebutuhan nasabah
- Melayani permintaan atau keluhan nasabah dan aktif menginformasikan nasabah ke unit lain mengenai *update* status atau solusi

- Mencarikan alternatif solusi atau melakukan eskalasi atas masalah yang belum bisa di selesaikan serta memastikan bahwa masalah tersebut diselesaikan hingga tuntas.

2.1.6 Wewenang *Customer Service*

Dalam menjalankan tugasnya seorang *Customer Service* memiliki wewenang. Wewenang inilah yang merupakan wujud konkrit tugas secara lebih khusus terhadap pekerjaan yang diembannya yaitu mengerjakan pekerjaan dan tugasnya dengan baik. Adapun wewenang seorang *Customer Service* yaitu sebagai berikut :

- Menyaksikan nasabah mengisi dan menandatangani formulir, aplikasi, perjanjian-perjanjian.
- Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah di tetapkan oleh bank.
- Melakukan verifikasi tanda tangan nasabah.
- Melakukan penolakan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan.
- Melakukan penutupan rekening atas permintaan nasabah ataupun sebab lainnya berdasarkan keputusan piha internal bank.
- Melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan nasabah ataupun pihak lain yang berwenang.

Sehubungan dengan wewenang *Customer Service* yaitu perihal penolakan permintaan pembukaan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan, maka dalam hal ini dikeluarkan peraturan Bank Indonesia. Peraturan Bank Indonesia

No.3/10/PBI/2001 tanggal 18 Juni 2001 tentang penerapan prinsip mengenal nasabah (*Know Your Customer Principles*).

Dimana peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dimaksudkan untuk memperkecil risiko yang akan dihadapi oleh bank terutama dari sisi keuangan bank yaitu sisi aktiva maupun sisi *passive*.

2.1.7 Tanggung Jawab Customer Service

Dalam menjalankan tugasnya seorang *Customer Service* bertanggung jawab penuh untuk melayani nasabah, sehingga nasabah merasakan kepuasannya terhadap hasil kerja petugas tersebut, disamping merasa nyaman dalam berhubungan dengan pihak bank. Berikut tanggungjawab petugas *Customer Service* pada bank :

- Pengenalan nasabah.
- Pelayanan nasabah.
- Kerahasiaan bank dan nasabah.
- Kebersihan dan kerapian ruang kerja.
- Keamanan alat-alat identitas *Customer Service*, yaitu *User-ID*, *password*, anak kunci *cash box* dan laci.
- Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan, berkaitan dengan kelancaran jalannya operasional cabang.
- Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan.

2.1.8 Pengertian Service Excellent

Service Excellent pada hakikatnya berarti pelayanan yang maksimal, pelayanan yang terbaik, dan kunci dalam keberhasilan perusahaan. Karena pada hakikatnya, perusahaan merupakan penyedia jasa yang harus tumbuh dan

berkembang agar tetap melayani kebutuhan masyarakat sesuai dengan jangka pendek dan jangka panjang perusahaan.

Service Excellent juga merupakan memberikan pelayanan berdasarkan titik tolak pada pelaku bisnis untuk memberikan pelayanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan terhadap konsumen atau nasabah. Upaya memberikan layanan terbaik ini dapat diwujudkan apabila dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi.

Pelayanan merupakan bagian dari *marketing*. Agar bisa bertahan di era persaingan yang pesat ini, perusahaan harus memelihara dan meningkatkan jumlah nasabah atau pelanggan. Pelayanan Prima (*Service Excellent*) berarti memelihara dan mempertahankan pelanggan serta menambah pelanggan baru sehingga kepuasan pelanggan dan tujuan perusahaan dapat tercapai. Selain itu, dapat terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia jasa dan nasabah, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas nasabah dan membentuk sebuah rekomendasi dari mulut ke mulut yang akan menguntungkan perusahaan atau penyedia jasa tersebut.

Menurut Nina (2013:17) Pelayanan Prima (*Service Excellent*) memiliki beberapa pengertian, diantaranya :

1. Pelayanan Prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. Awalnya pelanggan memiliki harapan yang sederhana dan sementara dibenaknya memiliki sifat biasa yang umum yang biasa diberikan oleh perusahaan lainnya namun ternyata adanya

pelayanan ekstra yang tidak diduga dan merupakan surprise dari pelayanan perusahaan seperti seorang mendapatkan email ucapan ulang tahun dari perusahaan perbankan tempat ia menabung, maka nasabah akan merasa diberikan perhatian khusus dan merasa dihargai.

2. Layanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas. Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan empati dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.
3. Layanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis dan kebutuhan emosional pelanggan. Kebutuhan praktis meliputi nilai yang dirasakan dengan bentuk berwujud fisik dan kebutuhan emosional yang dirasakan kepada fisiologis pelanggan.

2.1.9 Tujuan *Service Excellent*

Menurut Nina (2013:8) Tujuan dari *Service Excellent* atau pelayanan prima yaitu:

- a. Tujuan pelayanan prima mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *customer loyalty*. Pembelotan pelanggan atau berpalingnya pelanggan disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan.
- b. Tujuan pelayanan prima dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya. Dalam pelaksanaannya pelayanan prima merupakan

pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan dan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan pelanggan. Kebutuhan yang sesuai dengan rasa dan nilai subjektif kepada pelanggan. Dalam jangka waktu yang panjang perusahaan yang akan tetap bertahan hidup dalam menghadapi persaingan bisnis yang mengglobal adalah perusahaan yang terus melakukan perbaikan dalam kegiatan pelayanan, operasional dan jasa atau inovasi produk untuk selalu meningkatkan kualitas.

- c. Tujuan pelayanan prima tetap menjaga dan merawat agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya. Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat.
- d. Tujuan pelayanan prima merupakan upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

2.1.10 Ciri-Ciri *Service Excellent*

Adapun ciri-ciri *Service Excellent* yaitu :

- a. Efektif

Pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik harus efektif, artinya lebih mengutamakan pencapaian apa yang telah mejadi tujuan dan sasaran dari organisasi publik.

b. Efisien

Pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik harus efisien. Yang dimaksud efisien berkenaan dengan:

- Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan,
- Di cegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempermasyarakatkan adanya kelengkapan persyaratan dari sistem kerja/instansi pemerintah lain yang bersangkutan.

c. Sederhana

Mengandung arti prosedur maupun tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah di pahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

d. Kejelasan dan Kepastian

Kejelasan dan kepastian mengandung arti mengenai:

- Prosedur atau tata cara pelayanan;
- Persyaratan pelayanan;
- Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
- Rincian biaya atau tarif pelayanan;
- Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

e. Keterbukaan

Mengandung arti prosedur maupun tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian serta semua hal yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka.

f. Ketepatan Waktu

Kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

g. Responsif

Pelayanan yang diberikan bersifat responsif, artinya cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi publik yang dilayani.

h. Adaptif

Pelayanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan tuntutan keinginan, serta aspirasi publik yang dilayani yang senantiasa bersifat dinamis.

2.1.11 Konsep Dasar *Service Excellent*

Adapun beberapa konsep dasar *Service Excellent* yaitu :

- a. Kemampuan (*Ability*) Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai organisasi publik untuk menunjang pekerjaannya dan mendukung kegiatan operasional organisasi publik tercapai dengan optimal.
- b. Sikap (*Attitude*) Sikap terkait dengan perilaku atau perangai yang ditampilkan oleh pegawai organisasi publik ketika ia melaksanakan pekerjaan dan berhubungan dengan relasi organisasi publik.

- c. Penampilan (*Appearance*) Penampilan terkait dengan tampilan fisik maupun non fisik dari pegawai organisasi publik.
- d. Perhatian (*Attention*) Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap stakeholders organisasi publik, baik yang berkaitan dengan perhatian langsung maupun perhatian tidak langsung.
- e. Tindakan (*Action*) Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang dilakukan oleh pegawai organisasi publik sebagai wujud dari profesionalismenya dalam bekerja.
- f. Tanggung Jawab (*Accountability*) Tanggung jawab adalah suatu sikap keberpihakan kepada *stakeholders* organisasi publik sebagai wujud untuk meminimalisir resistensi terhadap organisasi publik.

2.1.12 Pengertian Otentikasi

Otentikasi yaitu proses verifikasi yang dilakukan untuk memastikan bahwa dana pension bulanan diterima yang berhak. Otentikasi dilakukan secara berkala agar dana benar-benar diterima oleh penerima yang berhak. Otentikasi sendiri memiliki skala 1, 2 dan 3.

1. Otentikasi dilakukan secara 1 bulan sekali bagi penerima dana veteran.
2. Otentikasi dilakukan secara 2 bulan sekali bagi penerima pension sendiri/yatim/janda yang tidak memiliki ahli waris lain lagi.
3. Otentikasi dilakukan secara 3 bulan sekali bagi penerima pension yang masih memiliki ahli waris (anak/pasangan).

Otentikasi bertujuan untuk pendataan nasabah agar pihak bank mengetahui bahwa nasabah tersebut masih ada atau masih hidup. Karena jika nasabah tersebut

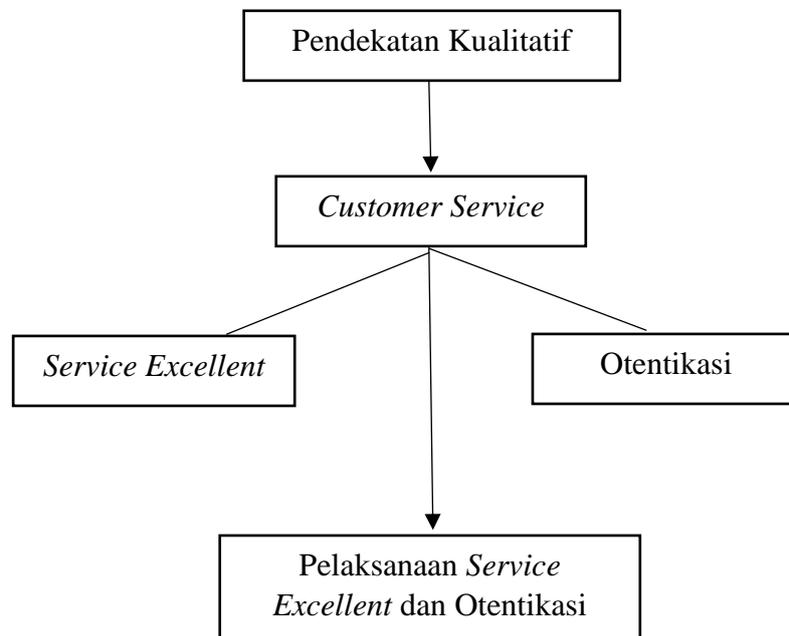
sudah meninggal, maka harus pendataan ulang dengan data yang baru yang akan menerima dana tersebut dengan cara *enrollment*.

2.2 Pendekatan Masalah

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis pendekatan kualitatif. Penelitian ini yaitu penelitian lapangan (*field research*), yaitu suatu penelitian yang dilakukan di lokasi penelitian dengan mengadakan pengamatan tentang suatu fenomena dalam suatu keadaan ilmiah.

Penelitian ini diawali dengan mempelajari bagaimana cara kerja *Customer Service* secara objektif di lapangan baik berupa sikap dan perilaku yang didasarkan dengan identifikasi penulis yang akan dibahas mengenai bagaimana Pelaksanaan *Service Excellent* dan Otentikasi oleh *Customer Service* pada PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya.

Adapun skema penelitian pada pendekatan masalah ini adalah sebagai berikut



Gambar 2.1 Skema Pendekatan Masalah