

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

2.1.1 Tinjauan Pustaka

2.1.2 Pengertian Peranan

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, peranan merupakan sesuatu yang menjadi bagian terutama dalam terjadinya suatu hal atau peristiwa.

Sokanto (2012: 212) menjelaskan pengertian peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka dia menjalankan suatu peranan. Artinya seseorang melakukan hal yang perlu dilakukan sesuai dengan posisi atau statusnya. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tidak dapat dipisahkan tidak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya. Peranan tanpa kedudukan atau kedudukan tanpa peranan merupakan hal yang sulit untuk dipisahkan.

Soekanto (2012: 213) menyatakan bahwa peranan mencakup tiga hal yaitu:

- 1) Peranan 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. Norma-norma tersebut secara sosial dikenal ada empat meliputi:

- a) Cara (*usage*), lebih menonjol di dalam hubungan antar individu dalam masyarakat. Suatu penyimpangan terhadapnya tak akan mengakibatkan hukuman yang berat, akan tetapi hanya sekedar celaan dari individu yang dihubungkannya.
 - b) Kebiasaan (*folkways*), perbuatan yang sering diulangi dalam bentuk yang sama merupakan bukti bahwa orang banyak menyukai perbuatan tersebut
 - c) Tata kelakuan (*mores*), merupakan cerminan sifat-sifat yang hidup dari kelompok manusia yang dilaksanakan sebagai alat pengawas, secara sadar maupun tidak sadar, oleh masyarakat terhadap anggota-anggotanya.
 - d) Adat istiadat (*custom*), merupakan tata kelakuan yang kekal serta kuat integrasinya dengan pola-pola perilaku masyarakat dapat meningkatkan kekuatan mengikatnya menjadi *custom* atau adat istiadat. (2012: 174)
- 2) Peranan merupakan suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
 - 3) Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa peranan menunjukan sebuah perilaku yang ditunjukkan oleh seseorang karena kewajibannya dalam sebuah

jabatan atau pekerjaannya. Selain itu peranan juga menentukan sebuah sikap dan perbuatan yang diharapkan dalam kedudukan sosial tertentu.

2.1.3 Bank

2.1.3.1 Pengertian Bank

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dengan rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan).

Budisantoso (2013: 6) menyatakan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana baik secara langsung maupun secara tidak langsung dari masyarakat.

Kasmir (2014: 24) menyatakan bahwa bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa lainnya.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat penulis simpulkan bahwa yang dimaksud dengan Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan serta menyalurkan kembali dalam bentuk kredit dan bentuk lainnya dalam rangka untuk meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

2.1.3.2 Fungsi Bank

Bank dikenal atau dipercaya sebagai tempat untuk menyimpan uang yang aman dan menawarkan layanan jasa lainnya, dalam pelaksanaan kegiatannya bank mempunyai fungsi yang harus dilakukan dengan baik sesuai dengan fungsi yang telah ditetapkan.

Budisantoso dan Nuritomo (2013: 9) menyatakan bahwa fungsi bank secara umum adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat bertujuan untuk *financial intermediary*. Secara lebih spesifik bank berfungsi sebagai berikut:

1. *Agent of trust*

Kegiatan dasar perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam hal penghimpunan dana maupun penyaluran dana. Masyarakat percaya bahwa uangnya tidak akan di salah gunakan oleh bank, uangnya akan dikelola dengan baik, bank tidak akan bangkrut, dan sesuai dengan yang dijanjikan simpanan tersebut dapat ditarik kembali dari bank.

2. *Agent of development*

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

3. *Agent of service*

Selain menghimpun dan penyaluran dana, bank juga memberikan penawaran jasa perbankan lainnya kepada masyarakat. Jasa ini antara lain seperti jasa pengiriman uang, penitipan barang berharga, pemberian jaminan bank, dan penyelesaian tagihan.

Berdasarkan uraian diatas, fungsi bank dapat disimpulkan bahwa bank berfungsi sebagai menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang bertujuan untuk financial intermediary serta bank dipercaya sebagai tempat yang aman dalam menyimpan dana serta menawarkan jasa perbankan lainnya.

2.1.3.3 Jenis-Jenis Bank

Berdasarkan undang-undang, perbankan di Indonesia terdiri dari bank umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Kasmir (2014: 31) menyatakan bahwa jenis bank dapat ditinjau dari berbagai segi antara lain:

1. Dilihat dari Segi Fungsinya

Pengertian bank umum dan bank perkreditan rakyat sesuai dengan undang-undang nomor 10 tahun 1998, adalah sebagai berikut:

a. Bank Umum

Bank umum merupakan 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 bank umum adalah umum, dalam arti memberikan

seluruh jasa perbankan yang ada. Begitu pula dengan wilayah operasinya dapat dilakukan diseluruh wilayah. Bank umum sering disebut Bank Komersil (*Commercial Bank*).

b. Bank Perkreditan Rakyat

Bank Perkreditan Rakyat merupakan bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Maksudnya kegiatan Bank Perkreditan Rakyat lebih sempit dibandingkan dengan Bank Umum. Kegiatan Bank Perkreditan Rakyat hanya meliputi kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana saja, sedangkan bank umum dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada.

2. Jenis bank berdasarkan kepemilikannya

Berdasarkan dari segi kepemilikannya maksudnya adalah siapa saja yang memiliki bank tersebut dapat dilihat kepemilikannya dari akte pendirian dan penguasaan saham yang dimiliki bank yang bersangkutan. Yakni meliputi:

a. Bank Milik Pemerintah

Merupakan bank yang akte pendirian maupun modal bank ini sepenuhnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Sehingga seluruh keuntungan yang didapatkan oleh bank ini dimiliki oleh pemerintah.

b. Bank Milik Swasta Nasional

Merupakan bank yang seluruh atau sebagian besar sahamnya dimiliki oleh swasta nasional. Akte pendirian dimiliki oleh swasta nasional dan keuntungannya untuk keuntungan swasta.

c. Bank Milik Koperasi

Bank milik koperasi yaitu bank yang sebagian besar sahamnya dimiliki oleh perusahaan yang berbadan koperasi.

d. Bank Milik Asing

Bank yang ada di luar negeri, bank milik swasta asing atau pemerintah asing. Kepemilikannya jelas dimiliki oleh pihak asing atau luar negeri.

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.

3. Jenis bank berdasarkan segi status

Dilihat dari segi kemampuannya dalam melayani masyarakat, bank umum dapat dibagi kedalam dua jenis. Pembagian jenis ini disebut juga pembagian berdasarkan kedudukan atau status bank tersebut yaitu sebagai berikut:

a. Bank Devisa

Merupakan bank yang melaksanakan transaksi keluar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan. Contohnya: transfer ke luar negeri, *traveler cheque*.

b. Bank Non Devisa

Merupakan bank yang belum mempunyai izin untuk melaksanakan transaksi sebagai bank devisi, sehingga tidak dapat melaksanakan transaksi seperti bank devisi. Sehingga, bank ini merupakan kebalikannya dari bank devisi.

4. Jenis Bank Berdasarkan Cara Menentukan Harga

a. Bank Yang Berdasarkan Prinsip Konvensional

Dalam mencari keuntungan dan menentukan harga kepada para nasabahnya, bank yang berdasarkan prinsip konvensional menggunakan metode, yaitu:

- Menetapkan bunga sebagai harga, baik untuk produk simpanan seperti giro, tabungan maupun deposito. Untuk pinjamannya (kredit) ditentukan berdasarkan tingkat suku bunga tertentu. Penentuan harga ini dikenal sebagai *spread based*.
- Untuk jasa-jasa bank lainnya pihak perbankan menggunakan atau menerapkan berbagai biaya-biaya dalam nominal atau

presentase tertentu. Sistem pengenaan biaya ini dikenal dengan *fee based*.

b. Bank Yang Berdasarkan Prinsip Syariah

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 berdasarkan prinsip syariah sadalah sebagai berikut:

1. Pembiayaan berdasarkan bagi hasil (*mudharabah*)
2. Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarokah*)
3. Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*)
4. Pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (*izarah*)
5. Atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*).

Berdasarkan uraian di atas, jenis bank dapat disimpulkan bahwa bank memiliki berbagai macam jenis tergantung pada cara penggolongannya yaitu berdasarkan dari fungsinya, kepemilikannya, status. dan cara menentukan harga.

2.1.3.4 Kegiatan-kegiatan Bank

Sebagai lembaga keuangan, kinerja sehari-hari perbankan secara sederhana dapat dikatakan menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat, dan melayani nasabah dengan jasa perbankan lainnya.

Kasmir (2014: 33) menyatakan bahwa kegiatan umum bank sebagai berikut:

1. Menghimpun dana (*funding*)

Kegiatan menghimpun dana merupakan kegiatan membeli dana dari masyarakat. Kegiatan ini juga dikenal kegiatan *funding*. Kegiatan membeli dana dapat dilakukan dengan cara menawarkan berbagai jenis simpanan. Simpanan sering disebut dengan nama rekening atau *account*.

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 dikenal dengan nama kredit. Kredit yang diberikan oleh bank terdiri dari beragam jenis, tergantung dari kemampuan bank yang menyalurkannya. Demikian juga dengan tingkat suku bunga yang ditawarkannya.

3. Memberikan jasa-kasa bank lainnya (*service*)

Jasa-jasa bank lainnya merupakan kegiatan penunjang untuk mendukung kelancaran kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana. Sekalipun sebagai kegiatan penunjang, kegiatan ini sangat banyak memberikan

keuntungan bagi bank dan nasabah, bahkan kegiatan ini memberikan kontribusi keuntungan yang tidak sedikit bagi keuntungan bank, apalagi *based* semakin mengecil, bahkan cenderung *negative spread* (bunga simpanan lebih besar dari bunga kredit).

4. Kebijakan penghimpunan dan penggunaan dana

Biaya yang dikeluarkan dalam menghimpun dana harus lebih kecil daripada penerimaan yang diperoleh penyaluran dana.

5. Kredit bank

Kredit yang dimaksud adalah pemberian fasilitas pinjaman (bukan berdasarkan prinsip syariah) kepada nasabah, baik berupa fasilitas pinjaman tunai (*cash loan*) misalnya bank garansi dan *letter of credit*.

6. Kliring

Merupakan pertukaran warkat atau data keuangan elektronik antar bank baik atas nama bank maupun nasabah yang hasil perhitungannya diselesaikan pada waktu tertentu.

7. Bank berdasarkan prinsip syariah

Bank ini menggunakan aturan-aturan yang berpedoman hukum islam untuk kegiatan menyimpan atau pembiayaan usaha atau kegiatan perbankan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kegiatan-kegiatan bank yaitu sebagai menghimpun dan menyalurkan dana artinya bank dipercaya masyarakat sebagai tempat yang aman untuk menyimpan uang, penggunaan dana artinya dana

yang telah dihimpun merupakan kewajiban bank membayar imbal jasa berupa bunga kepada deposan dan mengalokasikan dananya dalam berbagai bentuk aktiva dengan berbagai macam pertimbangan., kebijakan penghimpunan dan penggunaan dana, pemberian fasilitas kredit atau pinjaman, kliring, dan bank yang kegiatannya berdasarkan prinsip syariah.

2.1.4 *Customer Service*

2.1.4.1 *Pengertian Customer Service*

Customer Service merupakan kegiatan yang dalam prosesnya memberikan kepuasan kepada nasabah, baik melalui pelayanan maupun solusi dari sebuah permasalahan. Tugas utama *customer service* adalah memberikan pelayanan dan membangun hubungan yang baik kepada masyarakat. Selain memberikan pelayanan kepada nasabah *customer service* selalu berusaha menarik calon nasabah menjadi nasabah bank dengan berbagai cara dan menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah Bank.

Customer service merupakan bagian dari unit organisasi atau perusahaan yang berada di *front office* yang fungsinya sebagai sumber informasi terhadap nasabah yang ingin mendapatkan jasa pelayanan maupun produk bank. Dalam menjalankan tugasnya *customer service* juga melaksanakan edukasi kepada nasabah agar memiliki pemahaman mengenai produk dan aktivitas bank, untuk menjamin kelangsungan usaha suatu bank diperlukannya pemeliharaan nasabah terkait dengan perlindungan kerahasiaan data nasabah.

Kasmir (2016: 250) menyatakan *Customer Service* secara umum adalah seseorang yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan dalam bidang pembukuan rekening, penutupan rekening, menerima dan menyelesaikan berbagai keluhan pelanggan.

Rusyidi (2017: 2) menyatakan bahwa *customer service* adalah suatu upaya memberi layanan (*Service*) kepada pelanggan (*customer*) sesuai dengan kontrak yang telah disepakati.

Berdasarkan uraian diatas *customer service* adalah unit kerja yang mempunyai kewajiban dalam melayani pelanggan atau calon pelanggan. Pelayanan yang diberikan berupa informasi dan pelayanan jasa harus dilakukan dengan segenap hati untuk memberikan kepuasan dan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, apabila *customer Service* tidak ada, maka disetiap proses kegiatan bank akan sangat terganggu dan bisa tidak terlaksana sebagaimana mestinya.

2.1.4.2 Fungsi dan Tugas *Customer Service*

Customer service mempunyai fungsi dan tugas yang telah ditetapkan dan mempunyai kewajiban yaitu tugas yang harus dilaksanakan sebaik mungkin, banyak nasabah yang beranggapan bahwa *customer service* hanya sebagai sumber informasi, pada kenyataanya memberikan pelayanan jasa-jasa perbankan. Sebagai *customer service* harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang berhubungan dengan

perbankan. Selain itu harus memiliki sifat bijaksana, tanggap, dan ramah pada setiap nasabah.

Kasmir (2014: 250) menyatakan tentang fungsi *Customer Service*, sebagai berikut:

1. Sebagai *Receptionis*

Sebagai *receptionis*, seorang *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu setiap orang yang datang ke bank. Dalam hal ini *customer service* harus mampu bersikap dengan baik, ramah, sopan dan menyenangkan. Menyenangkan diartikan sebagai seorang *customer service* harus mampu mencairkan suasana.

2. Sebagai *Deskman*

Sebagai *Deskman*, seorang *customer service* orang yang melayani berbagai macam aplikasi. Selain itu, *customer service* harus mampu menjawab setiap pertanyaan yang diajukan oleh nasabah mengenai produk yang akan dibeli oleh calon nasabah, selain itu *customer service* juga harus membantu nasabah apabila mengalami kesulitan dalam pengisian formulir.

3. Sebagai *Salesman*

Sebagai *salesman*, berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. Artinya mampu menawarkan dan menjelaskan semua produk yang dimiliki oleh pihak bank secara spesifik mulai dari manfaat produk, keuntungan produk, dan

prosedur pembuatannya. Nasabah akan tertarik dengan produk yang dimiliki oleh bank, bahkan nasabah tidak hanya sebatas tertarik oleh produk yang ditawarkan apabila *customer service* mampu untuk menjelaskan dan menawarkan produk yang dimiliki oleh bank maka Nasabah nantinya akan membeli produk yang telah ditawarkan oleh *customer service* bahkan tidak hanya satu produk yang ingin dimiliki oleh nasabah namun beberapa produk.

4. Sebagai *Customer relation officer*

Sebagai *Customer relation officer*, berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah. Seorang *customer service* juga harus dapat meyakinkan kepada nasabah mengenai keunggulan pada setiap produk yang diunggulkan Bank atau produk yang diinginkan oleh nasabah sehingga nasabah yakin dengan produk yang dipilihnya dan dapat mempertahankan produk yang dimilikinya.

5. Sebagai Komunikator

Komunikator berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah. *Customer service* dalam Bank harus mengerti mengenai informasi dari semua produk yang dimiliki oleh pihak Bank sehingga pada saat memberikan pelayanan kepada nasabah tidak akan merasa kebingungan. Karena seorang *customer service*

merupakan alat komunikator yang dimiliki oleh bank sehingga bank akan lebih mudah dalam melakukan penawaran produk kepada nasabah.

Berdasarkan uraian diatas, fungsi *Customer service* dapat disimpulkan yaitu sebagai *Receptionist, deskman, salesman, service relation officer, dan communicator*.

Pada hakikatnya *customer service* memiliki tugas sekaligus penerapan dari fungsi yang telah disebutkan diatas dan tugas ini akan dijumpai oleh nasabah dalam keseharian aktivitas petugas *customer service*. Berikut ini adalah detail perincian tugas yang harus dilakukan oleh seorang *customer service*:

Tabel 2.1
Tugas *Customer Service*

Jenis Tugas	Detail Perincian Tugas
Pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening	• Menerima permohonan pembukaan data nasabah/penutupan rekening, serta pemberian/pencabutan fasilitas. • Memeriksa kelengkapan dan kebenaran pengisian formulir • Melakukan aktivasi PIN dari kartu yang terkait dengan rekening dan telah diserahterimakan dengan nasabah. • Mengadministrasikan data <i>costumer</i> dan pembukaan rekening. • Menyerahkan bukti kepemilikan rekening, kartu yang terkait dengan rekening, bilyet deposiot kepada nasabah.
Pelayanan Informasi	• Memberikan penjelasan/informasi kepada nasabah mengenai: 1. Produk dan jasa bank 2. Cara mengisi formulir transaksi bank • “<i>Cross selling</i>” produk dan jasa bank
Pelayanan Keluhan	• Menerima keluhan nasabah, mencatat atau mengadministrasikan, meneruskan, dan memonitoring ke unit kerja terkait, serta menginformasikan penyelesaian keluhan.
Pelayanan Administrasi	• Mengarahkan nasabah ke tempat yang sesuai dengan tujuannya. • Melakukan pencetakan buku tabungan. • Memproses permohonan dan pencabutan status blokir, stop

	bayar, dan buku hilang.
Pekerjaan Administratif	• Menyiapkan dan mengelola buku tabungan • Memonitor persediaan brosur dan slip transaksi • Menyimpan kartu yang terkait dengan rekening yang telah dicetak untuk diserahkan kepada nasabah.
Pelayanan Solusi	• Menggali kebutuhan nasabah/calon nasabah. • Memberikan informasi tentang solusi/layanan kebutuhan nasabah atau calon nasabah melalui: 1. Pemberian informasi yang jelas dan tepat sesuai yang dibutuhkan nasabah 2. Pemberian solusi produk/layanan bank yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. • Meneruskan kebutuhan kredit atau investasi kepada unit terkait dengan memastikan proses layanan berjalan dengan baik. • Memproses layanan bisnis non kredit, baik secara langsung maupun melalui unit lainnya. • Melayani keluhan/permintaan atau permintaan nasabah dan aktif menginformasikan nasabah atau unit terkait mengenai update status/solusi. • Mencarikan alternative solusi atau melakukan eskalasi atas masalah yang belum bisa diselesaikan serta memastikan bahwa masalah tersebut ditindaklanjuti sampai tuntas.

Sumber: Kualitas Layanan Perbankan, IBI (2014: 67)

2.1.3.3 Peranan *Customer Service*

Customer service merupakan unit terdepan pada sebuah bank yang memiliki peranan yang sangat penting dalam memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada nasabah yang ingin melakukan transaksi dengan bank.

Kasmir (2016: 251) menyatakan bahwa *Customer service* memiliki peranan, yaitu sebagai berikut:

1. Berusaha mempertahankan nasabah

Artinya nasabah lama tetap setia menjadi nasabahnya dan tidak pindah ke perusahaan lain, nasabah lama juga diupayakan untuk menambah jumlah transaksinya. Dalam hal ini meningkatkan pelayanan menjadi sangat penting dan membina hubungan yang lebih baik dengan nasabah.

2. Berusaha mendapat nasabah baru

Artinya *customer service* melalui berbagai pendekatan, seperti merayu nasabah baru untuk menjadi nasabah kita seterusnya, dengan cara meyakinkan nasabah baru terhadap kualitas produk yang ditawarkan serta pelayanan yang diberikan sangat baik. Sehingga dapat dipastikan nasabah merasa yakin dan memutuskan menjadi nasabah baru.

Seorang *customer service* dalam melaksanakan tugasnya perlu memahami pekerjaan yang akan diembannya terutama yang berhubungan dengan pelayanan terhadap nasabah. Hal yang perlu dikuasai seorang *customer service* adalah dasar-dasar pelayanan, mengingat karakter setiap nasabah sangat beragam.

Kasmir (2014: 252) menyatakan ada beberapa dasar-dasar pelayanan yang perlu diapahami, sebagai berikut:

1. Berpakaian dan berpenampilan rapih

Artinya petugas *customer service* harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. *Customer service* juga harus necis tidak kumal dan baju lengan panjang tidak digulung. Terkesan pakaian yang dikenakan benar memikar konsumen.

2. Percaya diri Bersikap akrab dan penuh dengan senyuman 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.
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal. Pada saat nasabah datang petugas *customer service* harus segera menyapa dan kalau kita sudah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya.
4. 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.
5. 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 dipahami oleh nasabah.
6. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu atau kurang semangat.

Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan kemauan nasabah.

7. Jangan menyela dan memotong pembicaraan

Pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Kalau terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.

8. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. Petugas *customer service* juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Dalam melayani nasabah diperlukannya sikap yang mampu menarik minat nasabah dalam berhubungan dengan *customer service*. Artinya nasabah senang pada saat dilayani setelah melihat sikap *customer service* dalam melakukan pelayanan terhadapnya.

Kasmir (2008: 69) menyatakan sikap yang harus diteladani oleh seorang *Customer Service* adalah:

1. Dengarkan dengan baik

Selama nasabah mengemukakan pendapatnya dengar dan simak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.

2. Jangan menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai bicara

Sebelum nasabah selesai bicara petugas *customer service* dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan nasabah sudah benar-benar selesai baru petugas *customer service* menanggapi.

3. Jangan marah dan mudah tersinggung

Cara bicara, sikap atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Kemudian *customer service* jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertemperamen.

4. Jangan mendebat nasabah

Jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah.

5. Jaga sikap sopan, ramah dan selalu bersikap tenang

Dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah tamah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.

6. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya, sebaiknya petugas *customer service* tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada petugas yang berhak, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

7. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu

Nasabah yang datang ke bank prinsipnya ingin dibantu. Oleh karena itu, berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu nasabah.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan peran seorang *customer service*, antara lain adalah bertanggung jawab pada kelancaran dari pelayanan yang telah diberikan, Melakukan pendalaman terhadap pemecahan keluhan masalah sesuai dengan standar penanganan keluhan, Mendalami pemahaman dalam kelancaran arus informasi yang tepat bagi nasabah, Menjamin setiap pelayanan yang di berikan dengan sikap sopan dan keramahtamahan.

2.1.4 Handling Complaint (Penanganan Keluhan)

2.1.4.1 Pengertian Complaint

Complaint atau keluhan bisa diartikan sebagai kritik yang bersifat membangun kepada perusahaan (Bank). Saat ini Keluhan tidak selalu dianggap sebagai hal yang negatif, akan tetapi juga dipandang sebagai sesuatu yang positif yang dapat diterima dari pengajuan keluhan. Karena, hal ini bisa dijadikan sebagai tolak ukur dari segi kualitas pelayanan dan membantu perusahaan (Bank) menjadi berkembang dan berjalan secara efektif.

Bell dan Luddington (2016: 78) menyatakan bahwa keluhan pelanggan (*customer complaint*) adalah umpan balik (*feedback*) dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau secara lisan.

Daryanto dan Setyabudi (2014: 32) mengungkapkan bahwa *komplain* atau keluhan adalah pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas *service* jasa atau produk.

Lovelock, dkk (2010: 128) menyatakan ada beberapa pedoman dalam menangani keluhan pelanggan yaitu:

1. Bertindak cepat, pelanggan akan merasa dihargai apabila keluhannya direspon dengan cepat dan lebih dihargai jika keluhannya terselesaikan dengan cepat dan tepat.
2. Memahami perasaan pelanggan, dengan memahami apa yang dirasakan pelanggan akan merasa puas.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa *complaint* adalah ungkapan atau ekspresi perasaan ketidakpuasan atas produk atau pelayanan. Keluhan muncul karena harapan pengguna layanan tidak terpenuhi dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak perbankan.

2.1.4.2 Dimensi Penanganan Keluhan

Dalam menangani keluhan perilaku seorang *customer service* harus diperhatikan agar nasabah senang saat diberikan pelayanan terutama saat penanganan keluhan harus mengontrol emosi nasabah agar pada saat menangani keluhan dapat diselesaikan secara efisien.

Tjiptono dan Chandra (2016: 254-255) menyatakan terdapat empat aspek dalam penanganan keluhan pelanggan, yaitu:

1. Empati terhadap pelanggan yang marah, dalam menghadapi pelanggan yang emosi, perusahaan perlu bersikap empati agar situasi yang terjadi dapat terkendali.
2. Kecepatan dalam penanganan keluhan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan pelanggan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi.
3. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan keluhan, perusahaan harus memperhatikan tiap pelanggan yang menyampaikan keluhan yang ada. Pelanggan yang mengeluh terlebih dahulu harus segera diberikan tindakan pemulihan (*recovery*).
4. Kemudahan pelanggan menghubungi perusahaan, hal ini penting untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan maupun keluhannya.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam penanganan keluhan dibutuhkan aspek-aspek tersebut dalam menunjang keberhasilan penanganan keluhan yang diajukan oleh nasabah agar.

2.1.4.3 Penyebab Keluhan

Mengenai keluhan dapat disebabkan karena ketidakpuasan seorang konsumen dalam penggunaan produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan atau perbankan. Apa yang konsumen inginkan tidak sesuai dengan hasil yang diberikan.

Majid (2009: 149) menyatakan penyebab beberapa keluhan konsumen adalah:

1. Pelayanan yang diterima tidak seperti yang diharapkan
2. Mereka diacuhkan, misalnya dibiarkan menunggu tanpa penjelasan
3. Tidak ada yang mau mendengarkan
4. Seseorang berlaku tidak sopan atau tidak membantu terhadap mereka
5. Tidak ada yang mau tanggung jawab untuk suatu kesalahan
6. Terjadinya kegagalan komunikasi.

Pada dasarnya, kepuasan atas penggunaan produk dan jasa yang telah diberikan kepada pelanggan. Apabila pelanggan merasa puas kemungkinan mereka akan membeli atau menggunakan produk yang sama dan akan memberikan ulasan yang baik dan merekomendasikannya kepada orang lain.

2.1.4.4 Jenis Keluhan

Keluhan bisa diartikan sebagai ungkapan kekecewaan atau ketidakpuasan terhadap penggunaan produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan atau perbankan.

Tjiptono (2014: 447) menyatakan bahwa keluhan dibedakan menjadi dua tipe, yaitu:

1. *Instrumental Complaints*, yaitu komplain yang diungkapkan dengan tujuan mengubah situasi atau keadaan yang tidak diinginkan. Artinya jika terjadi kegagalan layanan konsumen langsung menyampaikan keluhannya kepada perusahaan tersebut dengan harapan perbaikan situasi.

2. *Non-instrumental complaints*, yaitu komplain yang dilontarkan tanpa ekspektasi khusus bahwa situasi yang tidak diinginkan tersebut dapat berubah. Tipe ini juga mencakup pula *instrumental complaints* yang disampaikan kepada pihak ketiga dan bukannya kepada pihak yang menimbulkan masalah.

Dapat disimpulkan bahwa seseorang mengajukan keluhan dengan tujuan dapat mengubah suatu keadaan yang tidak diinginkan dengan harapan dapat merubah situasi yang tidak diharapkan. Adapun mengajukan keluhan tetapi tidak mengharapkan situasinya berubah.

2.1.4.5 Manfaat *Handling Complaint* (Penanganan Keluhan)

Dengan adanya keluhan yang diajukan nasabah sangat bermanfaat bagi perusahaan karena dapat membantu untuk mengetahui dimana kekurangan perusahaan, sehingga diharapkan dapat memperbaiki kekurangan untuk meningkatkan mutu dan layanan.

Tjiptono (2009: 359) menyatakan bahwa manfaat penanganan keluhan secara efektif antara lain:

1. Penyedia jasa mendapatkan kesempatan lagi untuk memperbaiki hubungannya dengan pelanggan yang kecewa.
2. Penyedia jasa bisa terhindar dari publisitas negatif.
3. Penyedia jasa bisa memahami aspek-aspek layanan yang perlu dibenahi dalam rangka memuaskan pelanggan.

4. Penyedia jasa akan mengetahui sumber masalah operasinya.
5. Karyawan termotivasi untuk memberikan layanan berkualitas lebih baik.

Dapat disimpulkan bahwa, manfaat handling complaint atau penanganan keluhan perlu diperhatikan oleh setiap perusahaan. Penanganan keluhan harus dilakukan secara efektif agar memberikan peluang untuk mengubah pelanggan yang awalnya tidak puas menjadi puas terhadap produk atau jasa yang perusahaan.

2.1.5 Kepuasan Nasabah

Nasabah adalah perseorangan atau badan hukum yang menerima fasilitas bank dalam bentuk produk atau jasa. Nasabah juga bisa diartikan sebagai orang yang menjalin hubungan baik dengan pihak bank, artinya nasabah adalah yang menggunakan jasa perbankan telah percaya dengan pihak perbankan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa nasabah atau pelanggan adalah orang yang membeli atau menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan perbankan. Kedudukan nasabah sangat penting dalam kelancaran menjalankan kegiatan usaha perbankan.

Kepuasan (*Satisfaction*) secara bahasa berasal dari bahasa latin “satis” yang memiliki arti cukup baik dan “Facio” artinya melakukan atau membuat sehingga secara etimologi kata (*Satisfaciton*) memiliki definisi “upaya pemenuhan sesuatu” nasabah merupakan semua pihak, baik itu pelaku bisnis, perusahaan perbankan, konsumen dan sebagainya. Hal ini disebabkan oleh persaingan antar perusahaan dalam menarik nasabah sangat ketat, karena dengan memberikan kepada kepuasan

nasabah dapat menyebarluaskan rasa puasnyanya kepada calon nasabah. Oleh karena itu, kepuasan nasabah adalah faktor utama dalam meningkatkan reputasi perusahaan.

Kasmir (2010: 57) menyatakan kepuasan nasabah dalam dunia perbankan adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles*

Berkenaan dengan bukti fisik, perlengkapan, karyawan yang kompeten, sarana komunikasi yang baik dan sarana fisik lainnya. Bukti fisik ini dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh nasabah, sehingga pihak perbankan diupayakan untuk mempunyai seorang *customer service* yang mengetahui mengenai etika pelayanan.

2. *Responsivitas*

Adanya keinginan dan kemauan karyawan bank dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, nasabah merasa puas apabila pelayanan yang diberikan tanpa membedakan kepada nasabah.

3. *Assurance*

Perilaku karyawan dalam melayani nasabah didukung dengan pengetahuan kompetensi dan sifat atau perilaku yang dapat dipercaya.

4. *Reliabilitas*

Kemampuan bank dalam memberikan pelayanan yang akurat dan cepat serta dapat memuaskan pelanggannya.

5. *Emphathy*

Nasabah merasa puas apabila karyawan bank dapat memahami masalah dan kebutuhan para nasabah dengan tepat dalam memberikan kemudahan serta menjalin hubungan yang baik dengan nasabah.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah kesan atau respon dari pelanggan yang telah menggunakan produk dan setelah merasakan pelayanan yang telah diberikan. Dengan harapan nasabah merasa puas atau sebaliknya.

2.1.5.1 Sebab-Sebab Nasabah Meninggalkan Bank

Kasmir (2012: 261) menyatakan sebab nasabah kabur meninggalkan bank, agar kejadian ini tidak terjadi maka seorang karyawan bank terutama *customer service* perlu mengetahui sebab-sebab nasabah meninggalkan bank.

Berikut ini sebab-sebab nasabah meninggalkan bank adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan yang tidak memuaskan

Pada saat pelayanan diberikan, nasabah merasa tidak dilayani dengan baik (dicuekin), tidak diperhatikan, dan nasabah merasa tersinggung.

2. Produk yang tidak baik

Produk yang ditawarkan kurang, sehingga tidak ada pilihan sesuai dengan keinginan nasabah. Produk yang ditawarkan tidak memiliki kelebihan jika dibandingkan dengan produk yang ditawarkan oleh pesaing.

3. Ingkar janji, tidak tepat waktu

Petugas *customer service* dalam memberikan pelayanan tidak menepati janji seperti ketepatan waktu pelayanan. Begitu juga dalam penyelesaian pekerjaan tidak sesuai dengan keinginan nasabah.

4. Biaya yang relatif mahal

Biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif lebih mahal jika dibandingkan dari bank pesaing, sehingga nasabah memilih meninggalkan bank yang bersangkutan.

Untuk mengatasi hal-hal tersebut, maka perlu diketahui cara membuat nasabah betah berurusan dengan bank sebagai berikut:

1. Petugas *customer service* harus menarik dari segi penampilan serta gaya bicara yang tidak membosankan
2. Cepat tanggap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan atau melayani nasabah. Disamping itu, pelayanan harus benar dan tepat waktu.
3. Ruang tunggu yang nyaman seperti ruangan yang lebar, sejuk, penerangan yang cukup dekorasi yang indah, suasana yang tenang, kebersihan selalu terjaga, nasabah selalu merasa aman, tempat duduk yang nyaman, serta tersedia bahan bacaan.
4. Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan keinginan nasabah.

2.2 Pendekatan Masalah

Persaingan yang semakin ketat mengakibatkan bank berusaha lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan untuk kenyamanan nasabah, sehingga harus menempatkan orientasi pada layanan terhadap nasabah. Dengan cara memberikan komitmen pemberian layanan yang baik terutama dalam *Handling Complaint* (Penanganan Keluhan) dari *customer service* untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Setiap perusahaan perbankan memiliki prosedur dan strateginya tersendiri dalam melaksanakan pelayanan terhadap konsumen.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Wanaraja Kantor Cabang Garut terutama pada bagian *customer service*, menampilkan yang terbaik dalam proses pemberian pelayanan merupakan hal yang penting untuk dilakukan karena *customer service* merupakan garda terdepan atau penghubung antara perusahaan dengan nasabah. Seorang *customer service* harus memberikan pelayanan terbaiknya kepada nasabah karena ujung tombak keberhasilan suatu bank ada di *customer service*, jika nasabah tidak dilayani dengan baik akan berdampak pada berkurangnya tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh *customer service*.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Wanaraja Kantor Cabang Garut berupaya dengan maksimal dan terbaik dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah melalui peranan *customer service* dalam mengatasi keluhan diharapkan dapat memberikan kepuasan atas solusi dari permasalahan yang diajukan dan diharapkan juga dapat menjaga kepercayaan nasabah terhadap bank tersebut.

Berikut model solusi permasalahan terhadap *handling complaint* oleh *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Garut Unit Wanaraja adalah sebagai berikut:

