

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Bank

2.1.1.1 Pengertian Bank

Bank berasal dari kata Italia *banco* yang artinya bangku. Bangku inilah yang dipergunakan oleh *banker* untuk melayani kegiatan operasionalnya kepada para nasabah. Istilah bangku secara resmi populer menjadi **bank**.

Bank termasuk perusahaan industri jasa karena produknya hanya memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat. Secara sederhana bank dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.

Adapun beberapa definisi lain mengenai bank yang dikemukakan oleh Undang-Undang dan para ahli perbankan, antara lain sebagai berikut:

1. 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 menyalurkannya kepada masyarakat 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 cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

2. Menurut Drs. H. Malayu S.P Hasibuan di dalam buku Pengantar Perbankan (2014:4) pengertian bank adalah “Badan usaha yang kekayaannya terutama dalam bentuk asset keuangan serta bermotifkan profit dan juga sosial, jadi bukan hanya mencari keuntungan saja”
3. Menurut Dr. Kasmir (2012:3) mengatakan 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 bank lainnya”.

2.1.1.2 Jenis-Jenis Bank

Perbedaan jenis perbankan dapat dilihat dari segi fungsi, kepemilikan, dan dari segi menentukan harga. Dari segi fungsi perbedaan yang terjadi terletak pada luasnya kegiatan atau jumlah produk yang dapat ditawarkan maupun jangkauan wilayah operasinya. Kemudian kepemilikan perusahaan dilihat dari segi pemilikan saham yang ada serta akte pendiriannya. Sedangkan dari menentukan harga yaitu antara Bank Konvensional berdasarkan bunga dan Bank Syariah berdasarkan bagi hasil.

1) Dilihat dari segi fungsinya

Menurut Undang-Undang Pokok Perbankan Nomor 14 Tahun 1967 jenis perbankan menurut fungsinya terdiri dari:

- a. Bank Umum
- b. Bank Sentral
- c. Bank Pembangunan
- d. Bank Tabungan

- e. Bank Pasar
- f. Bank Desa
- g. Lumbung Desa
- h. Bank Pegawai
- i. Dan Bank Lainnya.

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

- a. Bank Umum
- b. Bank Perkreditan Rakyat

2) Dilihat dari Segi Kepemilikan

Ditinjau dari segi kepemilikan maksudnya adalah siapa saja yang memiliki bank tersebut. Jenis bank dilihat dari segi kepemilikan adalah:

- a. Bank Milik Pemerintah

Bank ini merupakan bank yang akte pendirian maupun modal bank ini sepenuhnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia, sehingga seluruh keuntungan bank ini dimiliki oleh pemerintah pula. Contoh bank-bank milik Pemerintah Indonesia ini antara lain:

- Bank Negara Indonesia 46 (BNI)
- Bank Rakyat Indonesia (BRI)
- Bank Tabungan Negara (BTN)
- Bank Mandiri

Kemudian Bank Pemerintah Daerah (BPD) terdapat di daerah tingkat I dan II masing-masing provinsi. Contoh BPD yang ada dewasa ini adalah:

- BPD DKI Jakarta
- BPD Jawa Barat
- BPD Jawa Tengah
- BPD DI. Yogyakarta
- BPD Riau
- BPD Jawa Timur
- BPD Sulawesi Selatan
- BPD Nusa Tenggara Barat
- BPD Papua, dan lainnya.

b. Bank Milik Swasta Nasional

Merupakan bank seluruh atau sebagian besar sahamnya dimiliki oleh swasta nasional, kemudian kependiriannya oleh swasta dan pembagian keuntungannya untuk keuntungan swasta pula. Contoh bank milik swasta antara lain:

- Bank Central Asia (BCA)
- Bank Danamon
- Bank Mega
- Bank Niaga
- Bank Universal, dan lainnya.

c. Bank Milik Koperasi

Merupakan bank yang kepemilikan saham-sahamnya dimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi. Contohnya adalah Bank Umum Koperasi Indonesia (BUKOPIN)

d. Bank Milik Asing

Bank ini merupakan cabang dari bank yang ada diluar negeri baik milik swasta asing atau pemerintah asing. Contoh bank asing antara lain:

- ABN AMRO Bank
- American Express Bank
- Bank of American
- Bank of Tokyo
- City Bank
- Dan lainnya.

3) Dilhat dari Segi Status

Kedudukan atau status ini menunjukkan ukuran kemampuan bank dalam melayani masyarakat baik dari segi jumlah produk, modal, maupun kualitas pelayanannya. Jenis Bank dari segi status adalah sebagai berikut:

a. Bank Devisa

Merupakan bank yang dapat melaksanakan transaksi keluar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan.

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.

4) Dilihat dari Segi Penciptaan Uang

a. Bank Primer

Bank yang dapat menciptakan uang kartal (logam maupun kertas) dan uang giral (cetak maupun bilyet giro). Pencipta uang kartal hanya hak murtal Bank Indonesia, sedangkan menciptakan uang giral dilakukan oleh Bank Primer lainnya.

b. Bank Sekunder

Bank yang tidak dapat menciptakan uang kartal, bank ini hanya berperan atau bertugas sebagai perantara kredit dan simpan pinjam saja.

5) Dilihat dari Segi Cara Menentukan Harga

Jenis bank dilihat dari segi cara menentukan harganya, baik harga jual maupun harga beli terbagi dalam 2 kelompok yaitu:

a. Bank yang berdasarkan prinsip konvensional

Mayoritas bank yang berkembang di Indonesia adalah bank yang berorientasi pada prinsip bank konvensional. Hal ini tidak terlepas dari sejarah bangsa Indonesia di mana asal mula bank di Indonesia dibawa oleh kolonial Belanda.

b. Bank yang berdasarkan prinsip syariah

Bank yang berdasarkan prinsip syariah belum lama berkembang di Indonesia. Namun di luar negeri terutama di Negara-negara Timur Tengah seperti di Mesir atau Pakistan bank yang berdasarkan Prinsip Syariah sudah berkembang pesat sejak lama. Bank berdasarkan prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dengan pihak lain untuk menyimpan dana atau pembiayaan usaha kegiatan perbankan lainnya.

2.1.1.3 Sumber-sumber Dana Bank

Sumber dana bank adalah usaha bank menghimpun dana untuk membiayai operasionalnya. Menurut Kasmir (2018:58-60) Bank mempunyai tiga sumber dana yang digunakan untuk menjalankan kegiatan operasionalnya yaitu dana yang bersumber dari bank itu sendiri, dana yang bersumber dari masyarakat luas dan dana yang bersumber dari lembaga lainnya, yang dijelaskan sebagai berikut:

a. Dana yang bersumber dari bank itu sendiri

Sumber dana ini merupakan sumber dana dari modal sendiri yang terdapat dari setoran para pemegang sahamnya. Secara garis besar dapat disimpulkan pencarian dana sendiri terdiri dari:

- Setoran awal pemegang saham
- Cadangan-cadangan bank, adalah cadangan laba pada tahun lalu yang tidak dibagi kepada pemegang sahamnya untuk mengantisipasi laba tahun yang akan datang.

- Laba bank yang belum dibagi, merupakan laba yang memang belum dibagikan pada tahun yang bersangkutan sehingga dapat dimanfaatkan sebagai modal untuk sementara waktu.

b. Dana yang berasal dari masyarakat luas

Sumber dana ini merupakan sumber dana terpenting bagi kegiatan operasi bank dan merupakan ukuran keberhasilan bank jika mampu membiayai operasinya dari sumber dana ini. Adapun sumber dana dari masyarakat luas dapat dilakukan dalam bentuk:

- Simpanan Giro

Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998, Giro adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana penarikan lainnya atau dengan pemindahbukuan.

- Simpanan Tabungan

Simpanan Tabungan merupakan salah satu produk bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan dengan syarat-syarat tertentu yang telah disepakati antara bank dengan nasabah.

- Simpanan Deposito

Simpanan Deposito merupakan simpanan pihak ketiga yang dikeluarkan oleh bank. Pengertian deposito menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah menyimpan dengan bank.

c. Dana yang berasal dari lembaga lainnya

Sumber dana ini merupakan tambahan jika bank mengalami kesulitan dalam pencarian sumber dana pertama dan kedua. Pencarian sumber dana ini *relative* mahal dan sementara, dan dana yang digunakan untuk membiayai transaksi-transaksi tertentu. Perolehan dana dari sumber ini antara lain diperoleh dari:

- Kredit Likuiditas dari Bank Indonesia, merupakan kredit yang diberikan Bank Indonesia kepada bank-bank yang mengalami kesulitan likuiditasnya.
- Pinjaman antar bank (*call money*) biasanya pinjaman ini diberikan kepada bank-bank yang mengalami kalah kliring di lembaga kliring. Pinjaman ini bersifat jangka pendek dengan bunga *relative* tinggi. Pinjaman dari bank luar negeri, merupakan pinjaman yang diperoleh oleh perbankan dari pihak luar negeri.
- Surat Berharga Pasar Uang (SPBU) yaitu pihak perbankan menerbitkan SPBU kemudian diperjualbelikan kepada pihak yang berminat, baik perusahaan keuangan maupun non keuangan.

2.1.2 Customer Service

2.1.2.1 Pengertian Customer Service

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, nasabah atau yang biasa disebut *Customer* memiliki arti orang yang membeli barang secara tetap. Sedangkan dalam Bahasa Inggris *Customer*, berasal dari kata *Custom* yaitu kebiasaan, yang didefinisikan sebagai membuat sesuatu menjadi kebiasaan dan mempraktikannya.

Secara umum pengertian *Customer Service* adalah seseorang yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan dalam bidang pembukaan rekening, penutupan rekening menerima, dan menyelesaikan berbagai keluhan dari seorang nasabah.

2.1.2.2 Fungsi dan Tugas *Customer Service*

Sebagai seorang *Customer Service* tentunya telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus dijalankan. Seorang *Customer Service* harus bertanggung jawab penuh dari awal hingga selesainya suatu pelayanan nasabah. Fungsi dan peran *customer service* ini harus dilakukan secara bersama-sama menjadi satu kesatuan. Artinya tidak boleh hanya dilakukan salah satu dari fungsi tersebut atau tidak lengkap, karena masing-masing fungsi saling melengkapi.

Menurut Kasmir (2017:252) di dalam buku *Customer Service Excellent* mengemukakan bahwa Fungsi dari seorang *Customer Service* adalah sebagai *resepsionis*, sebagai *deskman*, sebagai *salesman*, sebagai *Customer Relation Officer*, sebagai *komunikator*. Tugas dari seorang *Customer Service* yang sesuai dengan fungsinya adalah sebagai berikut:

1 Sebagai Resepsionis

Sebagai Resepsionis artinya seorang *Customer Service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke lembaga keuangan. Menerima tamu artinya menerima nasabah yang ingin berurusan dengan lembaga keuangan tersebut. Fungsinya dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan oleh nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin, Dalam hal

menerima nasabah *Customer Service* harus bersikap dengan ramah tamah, sopan, dan menyenangkan.

2 Sebagai *Deskman*

Sebagai *Deskman* artinya seorang *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang melayani nasabah berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Artinya jika nasabah yang sudah memperoleh informasi secara lengkap kemudian bermaksud melakukan transaksi, maka petugas *Customer Service* melayani nasabah untuk mengisi berbagai aplikasi seperti formulir, slip, atau lainnya. Pelayanan yang diberikan termasuk memberi arahan dan petunjuk cara-cara pengisian aplikasi tersebut hingga tuntas, serta prosedur transaksi yang diinginkan.

3 Sebagai *Salesman*

Sebagai *Salesman* maksudnya *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk lembaga keuangan sekaligus sebagai pelaksanaan *cross selling*. Menjual produk artinya menawarkan produk lembaga keuangan kepada setiap calon nasabah yang datang ke lembaga keuangan. Dalam hal ini *customer service* harus pandai merayu dan meyakinkan nasabah hingga jadi membeli produk yang ditawarkan.

4 Sebagai *Customer Relation Officer*

Berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari lembaga keuangan yang bersangkutan. Fungsi sebagai *Customer*

Relation Officer dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya komunikasi melalui telepon atau berbicara secara langsung.

5 Sebagai Komunikator

Sebagai Komunikator *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara lembaga keuangan dengan nasabah. *Customer Service* juga sebagai penyambung lidah antara kepentingan lembaga keuangan kepada nasabahnya.

2.1.2.3 Dasar-dasar Pelayanan *Customer Service*

Pada dasarnya pelayanan terhadap nasabah tergantung dari latar belakang karyawan, baik asal usul, suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya, atau adat istiadat yang dianutnya. Untuk menyamakan kualitas karyawan sesuai dengan budaya perusahaan, maka karyawan harus dibekali pengetahuan dan keterampilan melalui pelatihan terlebih dahulu. Artinya agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan.

Berikut dasar-dasar pelayanan yang baik dan harus dimengerti serta dipahami oleh seorang *Customer Service* menurut Kasmir (2017:53) di dalam buku *Customer Service Excellent*:

1) Berpakaian dan Berpenampilan Rapih dan Bersih

Berpakaian dan berpenampilan yang rapih dan bersih artinya karyawan harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Karyawan juga harus berpakaian rapih, bersih tidak kumal, dan bagi baju lengan

panjang jangan digulung. Terkesan pakaian yang dikenakan benar-benar memikat konsumen. Gunakan pakaian seragam jika karyawan diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang telah ditetapkan. Bagaimanapun nasabah akan senang dilayani oleh orang yang berpakaian rapih dan bersih.

2) Aroma Tubuh yang Menyegarkan

Artinya di samping karyawan memiliki penampilan yang rapih dan bersih juga harus memiliki aroma tubuh yang menyegarkan. Hindari seperti bau badan dan bau mulut yang kurang segar, sehingga dapat mengganggu pelayanan baik di dalam terlebih-lebih lagi pelayanan ke luar. Oleh karena itu, karyawan perlu menggunakan parfum yang baunya juga tidak begitu menyengat.

3) Percaya Diri, Bersikap Akrab dan Penuh Dengan Senyum

Dalam melayani nasabah, karyawan tidak boleh ragu-ragu atau takut. Karyawan harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi. Karyawan juga harus dapat bersikap akrab dengan dengan nasabah, seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah karyawan juga haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta tidak dibuat-buat. Jangan sekali-kali melayani nasabah dalam kondisiraut muka yang kecut, asam atau kurang bersahabat.

4) Menyapa Dengan Lembut dan Berusaha Menyebutkan Nama Jika Kenal

Artinya pada saat nasabah atau nasabah datang karyawan harus segera menyapa lebih dulu dan kalua sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun jika belum kebal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu, dan menanyakan apa yang dapat kami

bantu. Oleh karena itu, karyawan perlu mengingat nasabah yang sudah beberapa kali datang bertransaksi. Dengan menyebut nama seseorang, maka yang bersangkutan amat tersanjung dan merasa diperhatikan. Kondisi seperti ini akan menimbulkan suasana keakraban antara nasabah dengan karyawan.

5) Tenang dan Tekun Mendengarkan Setiap Pembicaraan

Usahakan pada saat melayani nasabah atau nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru. Kondisi yang terburu-buru akan membuat suasana menjadi tidak nyaman. Kemudian tunjukkan sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan nasabahnya. Usahakan jangan menyuruh nasabah atau nasabah mengulang kembali pertanyaan yang telah ditanyakan nasabah, karena terkesan kita tidak serius mendengarkan pembicaraannya. Oleh karena itu, pada saat nasabah berbicara menanyakan sesuatu, maka simak baik-baik.

6) Sopan Santun

Sikap sopan santun harus ditunjukkan sebelum dan selama proses pelayanan dilakukan. Dengan demikian nasabah merasa senang dan segan kepada karyawan yang melakukan. Lakukan secara terpelajar dan sesuaikan dengan kebiasaan atau budaya masyarakat setempat.

7) Hormat

Hormat artinya karyawan harus menghormati keinginan dan kemauan nasabah. Jangan menimbulkan perasaan tidak senang yang membuat nasabah tersinggung. Bagaimanapun nasabah adalah mitra yang harus dihormati sehingga mereka merasa ditempatkan di posisi terhormat. Hanya perlu diingat

karyawan jangan sampai merendahkan martabatnya sendiri dengan cara memberikan hormat yang berlebihan.

8) Berbicara Dengan Bahasa yang Baik dan Benar

Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar atau jika menggunakan bahasa lain seperti bahasa daerah atau bahasa asing gunakan secara benar pula. Hal ini dilakukan jika memang nasabah tidak mengerti bahasa Indonesia. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mengerti bahasa Indonesia. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah atau nasabah.

9) Bersemangat dalam Melayani Nasabah dan Tunjukkan Kemampuannya

Bersemangat dalam melayani nasabah atau nasabah dan tunjukkan kemampuannya artinya dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu atau kurang semangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang Anda sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah. Kemampuan karyawan tentang pengetahuan produk dalam memberikan informasi ke nasabah benar-benar meyakinkan, sehingga nasabah memutuskan untuk membeli dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

10) Jangan Menyela atau Memotong Pembicaraan

Jangan menyela atau memotong pembicaraan artinya pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung

perusahaan nasabah. Kalau terjadi sesuatu dengan nasabah atau nasabah usahakan jangan berdebat. Usahakan nasabah yang berbicara lebih banyak, setelah selesai berbicara barulah karyawan melanjutkannya.

11) Mampu Meyakini Nasabah Serta Memberikan Kepuasan

Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan artinya setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. Karyawan perusahaan juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikannya. Biasanya seringkali nasabah kurang paham tentang sesuatu, maka jelaskan dengan kalimat yang sejelas-jelasnya, sehingga nasabah merasa yakin dengan produk yang dibelinya.

12) Jika Tidak Sanggup, Minta Bantuan

Dalam praktiknya terkadang ada hal-hal yang tidak mampu atau sanggup kita lakukan sendiri. Dalam hal ini jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan kepada karyawan yang lain. Artinya jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh karyawan yang bertugas, maka harus meminta bantuan kepada karyawan yang mampu menanganinya. Tujuannya adalah jangan sampai karyawan memberikan informasi yang salah yang akan berdampak fatal di kemudian hari.

13) Bila Belum Dapat Melayani, Beritahukan Kapan Akan Dilayani

Bila karyawan belum dapat melayani saat ini, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani. Artinya jika pada saat tertentu, karyawan sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah atau nasabah, maka beritahukan

kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik. Hal ini dilakukan untuk menghindari nasabah menunggu tanpa kepastian dan dapat menimbulkan emosi dari nasabah.

Semua dasar-dasar pelayanan ini harus dikuasai dan dilaksanakan oleh seluruh karyawan terutama sekali bagi mereka yang berhubungan langsung dengan nasabah. Pelaksanaan dasar-dasar pelayanan ini secara keseluruhan bukanlah pekerjaan yang mudah. Karyawan harus mempelajari secara mendalam melalui pendidikan dan pelatihan khusus sebelum terjun ke lapangan. Dengan memahami dasar-dasar pelayanan ini diharapkan pelayanan yang diberikan akan benar-benar prima dan optimal.

2.1.2.4 Sikap *Customer Service* Melayani Nasabah

Agar nasabah dapat merasa puas atas layanan yang diterimanya, maka sikap karyawan dalam melayani nasabah harus diatur sedemikian rupa. Ketika mengerjakan sesuatu karyawan jangan bersikap tidak serius atau seperti berpura-pura karena dapat dibaca dan dirasakan nasabah.

Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan karyawan dalam melayani nasabah menurut Kasmir (2017:104) di dalam buku *Customer Service Excellent* :

1) Beri Kesempatan Nasabah Berbicara

Artinya karyawan memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan segala keinginannya terlebih dulu. Dalam hal ini nasabah harus dapat menyimak setiap pembicaraan yang dikemukakan nasabah.

Karyawan juga harus berusaha memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Di samping mendengar dengan saksama, bila perlu karyawan juga membuat catatan di kertas secara garis besar (jika takut lupa), sehingga tidak perlu mengulang pertanyaan atau hal-hal yang sudah dikemukakan sebelumnya. Pengulangan pertanyaan akan membuat pelanggan atau nasabah merasa tidak nyaman dan merasa tidak dihargai.

2) Dengarkan Baik-baik

Selama nasabah mengemukakan pendapatnya karyawan harus mendengar dan menyimak baik-baik setiap penjelasan yang diberikannya. Karyawan jangan membuat gerakan yang dapat membuat pelanggan tersinggung seperti gerakan tubuh, tangan dan kaki yang dianggap kurang sopan.

Mendengar baik-baik artinya pada saat pelanggan mengemukakan persoalannya, karyawan mendengarnya serius dan penuh perhatian, sehingga nasabah senang menjelaskan persoalan yang sedang dihadapinya serta keinginannya secara tuntas. Lebih dari itu karyawan memahami seluruh persoalan yang dikemukakan nasabah.

3) Jangan Menyela Pembicaraan

Jangan Menyela Pembicaraan artinya sebelum pelanggan atau nasabah selesai bicara karyawan dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan pelanggan atau nasabah sudah benar-benar selesai bicara baru karyawan mulai menanggapi.

Memotong atau menyela nasabah yang sedang berbicara merupakan perbuatan yang tidak menyenangkan dan dianggap kurang sopan. Hal ini juga dapat mengganggu konsentrasi nasabah untuk mengemukakan pendapatnya.

4) Ajukan Pertanyaan Setelah Nasabah Selesai Bicara

Seperti dikatakan sebelumnya jangan coba untuk memotong atau menyela pembicaraan. Apabila ada pertanyaan yang ingin ditanyakan sebaiknya ajukan setelah pelanggan atau nasabah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan kepada pelanggan baru dilakukan apabila pelanggan sudah selesai bicara. Cara itu dianggap sikap yang lebih sopan.

Dalam mengajukan pertanyaan, nasabah harus memilih dulu pertanyaan yang dianggap penting. Gunakan bahasa yang mudah dipahami nasabah atau dengan kata lain pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat, dan jelas. Jika karyawan lupa atau ragu-ragu atas persoalan yang dihadapi nasabah, maka karyawan dapat menanyakan lagi.

5) Jangan Marah dan Jangan Mudah Tersinggung

Nasabah memiliki bermacam-macam sifat dan perilaku. Apabila ada kata-kata atau sikap nasabah yang kurang berkenan, karyawan jangan cepat emosi atau tersinggung. Cara bicara, sikap atau nada bicara dalam menanggapi nasabah jangan sekali-kali menyinggung.

Karyawan jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertempramen tinggi (cepat marah), karena dalam praktiknya banyak nasabah yang tidak sabar dan mudah marah, Usahakan karyawan tetap sabar dalam melayani nasabah yang mudah marah, sehingga konsentrasi karyawan tidak terganggu.

6) Jaga Sikap Sopan, Ramah, dan Selalu Berlaku 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. Sikap sopan santun dan ramah tamah akan membuat nasabah menjadi ikut sopan dan bertindak.

7) Jangan Menangani Hal-hal yang Bukan Merupakan Pekerjaannya

Terkadang sering kali karyawan yang bukan bidangnya sok tahu untuk menangani bidang orang lain. Padahal kemampuannya sangat kurang sehingga dapat memberikan informasi yang salah dan keliru. Oleh karena itu, sebaiknya karyawan tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada karyawan yang berhak sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

8) Tunjukkan Sikap Perhatian dan Sikap Ingin Membantu

Nasabah yang datang ke perusahaan pada prinsipnya ingin dibantu kebutuhan dan keinginannya. Artinya pasti ada masalah yang harus diselesaikannya karena tidak mampu diselesaikan sendiri. Oleh karena itu, dalam memberikan sikap kepada nasabah berikanlah perhatian sepenuhnya, Kemudian tunjukkan bahwa memang karyawan ingin membantu persoalan yang sedang dihadapi nasabah.

9) Jangan Memandang Berlebihan

Artinya karyawan dalam mnatap nasabah jangan menunjukkan sikap yang kurang sopan atau terlalu lama. Nasabah akan rishi jika ditatap dengan tatapan

yang berlebihan. Usahakan pandangan mata karyawan tetap ke arah wajah nasabah sehingga nasabah tidak memiliki prasangka buruk terhadap karyawan.

2.1.2.5 Etika dan Etiket *Customer Service*

Menurut Tjiptono (2006) Etika Dasar *Customer Service* dalam melayani nasabah adalah sebagai berikut:

1) Mengenal Nasabah

Agar *Customer Service* dapat memberikan pelayanan prima, maka harus mengenal karakteristik mereka dengan baik. Karakteristik yang berbeda beda membuat penanganannya juga berbeda.

2) Mengetahui Kemauan Nasabah

Sebagai *Customer Service* kita harus mengetahui apa saja kemauan nasabah. Seorang *Customer Service* harus yakin dan berprinsip bahwa calon nasabah yang akan loyal, tunjukkan pada nasabah bahwa bank tersebut adalah bank yang dapat memenuhi keinginannya sehingga tidak mudah berpaling kepada bank lain.

3) Menginformasikan Produk-Produk Bank

Menjadi kewajiban seorang *Customer Service* harus memperkenalkan dan mempromosikan produk-produk milik perusahaannya kepada nasabah. Promosi dapat dilakukan dimana saja, baik dimedia massa berupa cetak ataupun elektronik.

4) Melayani Sampai Tuntas

Customer Service harus mempunyai prinsip bahwa kepuasan nasabah adalah nomor satu. Untuk memuaskan nasabah banyak cara yang harus dilakukan

oleh seorang *Customer Service*. Tetapi ada beberapa persoalan yang kerap *Customer Service* abaikan padahal amat penting. Sehingga seorang *Customer Service* harus melakukan tugasnya yaitu melayani nasabah sampai selesai/tuntas.

5) Menjamin Rahasia Nasabah

Menjadi kewajiban pihak perusahaan/perbankan harus menjaga kerahasiaan nasabahnya. Kerahasiaan ini akan menjamin rasa aman nasabah menyimpan uangnya dan dipergunakan tanpa rasa takut mendapat ancaman dari orang lain.

6) Tidak Berprasangka Negatif

Customer Service selalu berfikir positif karena merupakan dasar-dasar bagi seorang *Customer Service* dalam melayani nasabahnya. Berfikir positif akan meningkatkan kualitas kemitraan dengan nasabah.

7) Dapat Menangani Keluhan Nasabah

Dengan berprinsip berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, maka seorang *Customer Service* dituntut untuk bisa bersikap sabar menghadapi keluhan nasabah. Walaupun seorang *Customer Service* sudah berusaha semaksimal mungkin, namun tidak selalu pelayanan yang sudah kita berikan nasabah mempunyai rasa kepuasan. Maka dari itu tidak hanya dengan mendengarkan namun juga setelah itu menjelaskan dengan baik sebab mengapa keluhan tersebut bisa terjadi.

8) Mengucapkan Terima Kasih

Adapun mengucapkan terima kasih adalah hal yang tak kalah pentingnya. *Customer Service* merupakan orang pertama dijumpai dan diminta penjelasan oleh nasabahnya. Dengan mengucapkan terima kasih, nasabah akan merasa dihargai oleh seorang *Customer Service*.

Menurut Kasmir (2017:114) di dalam buku *Customer Service Excellent* adapun beberapa etiket yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah adalah sebagai berikut:

1) Sikap dan Perilaku

Artinya, sikap dan perilaku keseharian yang ditunjukkan karyawan kepada nasabah di lokasi atau acara tertentu, atau berhubungan dengan nasabah atau pada saat berada dalam satu ruangan. Dalam hal ini yang perlu diperhatikan sikap karyawan dalam memperhatikan keinginan dan kebutuhan nasabah. Nasabah merasa dihargai jika keinginannya dan kebutuhannya diperhatikan oleh karyawan.

2) Penampilan

Arti penampilan yang ada pada karyawan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik, sikap dan perilaku sehingga dapat membuat pelanggan terkesan. Penampilan karyawan juga harus selalu terlihat senang dan gembira termasuk pada saat berhubungan dengan nasabah. Karyawan yang bekerja dengan penuh semangat dan selalu termotivasi akan membuat pelanggan merasa tenang.

Penampilan ini harus selalu dijaga selama jam kerja. Artinya mulai dari masuk kerja sampai dengan pulang kerja. Bahkan seseorang yang sudah terbiasa berpenampilan yang rapih akan melakukannya juga di luar kantor, karena sudah menjadi kebiasaan.

3) Cara Berpakaian

Cara berpakaian artinya cara menggunakan baju, celana, dan sepatu yang digunakan sehari-hari, termasuk dalam hal ini penggunaan aksesoris yang melekat dalam pakaian tersebut. Pakaian yang dikenakan harus serasi antara baju, celana, sepatu, dan aksesoris yang digunakan. Serasi dalam arti warna dan model yang digunakan, sehingga setiap yang melihat menjadi terkagum.

4) Cara Berbicara

Cara berbicara artinya cara kita berkomunikasi dengan nasabah baik langsung empat mata ataupun melalui telepon. Hal ini penting diperhatikan, jangan sampai membuat nasabah tersinggung atau tidak senang. Biasanya, agar tidak membuang waktu karyawan dapat langsung berbicara tentang apa yang nasabah inginkan. Walaupun terkadang diselingi dengan kalimat pembuka atau basa-basi.

5) Gerak-gerak

Gerak-gerak artinya pergerakan anggota badan yang diperlihatkan di depan nasabah. Gerak-gerak meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota badan, atau kaki. Jangan sampai gerak-gerak yang kita lakukan dapat mengakibatkan nasabah tersinggung. Kemudian gerak-gerak kita juga jangan sampai membuat nasabah merasa dicurigai dan membuat tidak nyaman.

Terutama dalam memandang pelanggan hindari dengan pandangan cemberut, sinis, atau mencibir.

6) Cara Bertanya

Dalam cara bertanya artinya cara karyawan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan nasabah. Dalam praktiknya sifat nasabah berbeda-beda. Artinya terdapat perbedaan antara sekian banyak nasabah, ada nasabah yang banyak diam adapula yang cerewet banyak tanya.

Bagi nasabah yang pendiam maka karyawanlah yang berinisiatif untuk bertanya atau memulai setiap pembicaraan. Karyawan harus kreatif untuk berbicara yang membuat nasabah mau untuk berbicara. Kemudian bagi nasabah yang banyak tanya, karyawan sebaiknya banyak mendengarkan dengan baik, kemudian jawab dengan baik pula.

Seluruh etiket pelayanan di atas harus dilakukan secara bersamaan. Artinya tidak boleh melakukan salah satu saja atau Sebagian yang dianggap perlu. Seluruh poin satu sampai enam harus dilakukan dengan sebaik-baiknya sehingga etiket pelayanan dapat dilakukan secara maksimal.

2.1.2.6 Syarat Seorang *Customer Service*

Sudah kita ketahui bahwa tugas yang diemban seorang *Customer Service* relative cukup berat. Oleh sebab itu sebelum ditetapkan, karyawan yang bertugas sebagai *Customer Service* terlebih dulu memiliki persyaratan tertentu. Persyaratan ini mutlak untuk dipenuhi sehingga mampu mengemban tugas yang diberikan kepadanya kelak.

Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang *customer service* menurut Kasmir (2017:255) adalah sebagai berikut:

1) Persyaratan Fisik

Seorang *Customer Service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik seperti wajah, warna kulit, atau ukuran bada. Wajah harus menari, manik, cantik atau gantng, berwibawa, bahkan jika perlu kulit harus bersih dari wajah hingga tangan. Demikian pula untuk ukurran badan misalnya tinggi yang ideal seorang Wanita adalah 160cm dan laki-laki 165cm. Berat badan juga harus ideal dengan tingginya. Jangan melebihi berat normal yang diinginkan. Selain itu juga harus memiliki fisik metal yang sehat. Artinya seorang *Customer Service* harus sehat jasmani dan rohaninya.

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 akan menimbulkan sifat kejujuran dan tanggung jawab yang besar terhadap apa yang dilakukannya. Hal ini penting apalagi berhubungan dengan masalah keuangan nasabah yang beragam.

Mental seorang *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.

3) Persyaratan Kepribadian

Syarat lain dari *Customer Service* yaitu 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. Selain itu juga harus memiliki jiwa bisnis yang tinggi, memiliki rasa humor dan selalu ingin maju.

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.

2.1.3 Pelayanan

2.1.3.1 Pengertian Pelayanan

Menurut AS.Moenir (2005:16), mendefinisikan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain dengan langsung. Menurut Kotler (2008:83), mendefinisikan pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Fandy Tjiptono (2012:4) pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh nasabah (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui nasabah (*front office*). Dari definisi yang sudah dijelaskan

oleh para ahli, dapat diketahui di dalam pelayanan selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen.

Menurut Kasmir (2017:47) Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan. Pelanggan artinya tidak hanya kepada pelanggan atau nasabah yang membeli produk perusahaan, akan tetapi juga pelanggan di dalam perusahaan (karyawan dan pimpinan) yaitu melayani sesama karyawan atau pimpinan yang saling memberikan pelayanan.

2.1.3.2 Jenis-jenis Pelayanan

Menurut Kasmir (2017:51) Orang awam biasanya hanya mengenal pelayanan kepada pelanggan semata. Artinya pelayanan hanya ditujukan kepada konsumen atau pelanggan, sehingga yang selalu menjadi pokok perhatian adalah keinginan dan kebutuhan pelanggan. Mereka lupa bahwa karyawan sendiri perlu melayani dan dilayani oleh pimpinan dan sesama karyawan. Artinya di samping pelayanan kepada pelanggan harus diperhatikan juga pelayanan yang ada di dalam yaitu pelayanan antar karyawan dan dengan atasan.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa jenis pelayanan dibagi ke dalam 2 (dua) kelompok yaitu:

1. Pelayanan ke Dalam

Pelayanan ke dalam artinya pelayanan antar karyawan dengan karyawan dalam mendukung pelayanan terhadap pelanggan. Atau pelayanan antara karyawan dengan pimpinan atau sebaliknya. Pelayanan dapat dilakukan dalam

hampenyediaan dokumen, proses dokumen, informasi, komunikasi, atau lainnya.

2. Pelayanan ke Luar

Pelayanan ke luar artinya pelayanan yang diberikan kepada pihak luar perusahaan misalnya dengan nasabah atau pelanggan. Pelayanan seperti ini dilakukan dalam rangka melayani proses transaksi sampai pelanggan membeli atau mengkonsumsi produk atau jasa yang ditawarkan.

Pada dasarnya pelayanan yang diberikan baik itu di dalam maupun pelayanan ke luar tidak jauh berbeda. Tujuannya sama yaitu memberikan kelancaran untuk mencapai suatu tujuan. Bahkan kedua pelayanan haruslah saling mendukung satu sama lainnya. Hanya saja biasanya dalam pelayanan di dalam lenih mudah karena paa karyawan dengan pimpinan sudah akrab atau memiliki hubungan yang lebih dekat, sehingga komunikasinya menjadi lebih lancer dan mudah.

2.1.3.3 Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Pada umumnya nasabah ingin diberi pelayanan yang baik oleh seorang *Customer Service*. Berikut ciri pelayanan yang baik yang harus dipahami oleh *Customer Service* menurut Kasmir (2017:67) yaitu:

1. Tersedia Karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari seorang *Customer Service* dalam melayaninya. Seorang *Customer Service* harus melayani dengan ramah, sopan, dan menarik. Selain itu juga harus mampu berkomunikasi dengan baik, dan cepat tanggap dalam menyelesaikan suatu masalah.

Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik untuk berinteraksi.

2. Tersedia sarana dan prasana

Pada dasarnya nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah hal yang paling penting diperhatikan selain kualitas dan kuantitas sumber daya manusia juga sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat nasabah nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

3. Bertanggung Jawab Kepada Setiap Nasabah Sejak Awal Hingga Selesai

Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya.

4. Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani nasabah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur yang ada. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan nasabah.

Cepat di sini, artinya dalam batas-batas normal misalnya pelayanan untuk setiap transaksi ada waktu yang sudah disediakan untuk nasabah. Karyawan

juga harus pandai mengatur waktu dan jangan membicarakan hal-hal yang di luar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani nasabah.

5. Mampu Berkomunikasi

Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Kemudian karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimngerti. Jangan sekali-kali menggunakan istilah yang sulit dimengerti, karena akan mengaibatkan kesalahpahaman dengan nasabah.

6. Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya karyawan harus menjaga kerahasiaan nasabah terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah. Perusahaan tidak boleh sembarangan memberikan informasi kecuali memang dipersyaratkan oleh undang-undang.

Pada dasarnya menjaga rahasia nasabah sama artinya dengan mnjaga rahasia perusahaan. Oleh karena itum karyawan harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapa pun yang tidak memiliki kepentingan.

7. Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan yang Baik

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani nasabah harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, maka karyawan perlu dididik khusus mengani kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

8. Berusaha Memahami Kebutuhan Nasabah

Berusaha memahami kebutuhan pelanggan atau nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Karyawan yang lamban akan membuat nasabah merasa bosan dan marah. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah secara cepat, dengan cara mendengar terlebih dahulu keinginannya.

9. Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon nasabah ingin menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang kama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya *Customer Service*.

2.1.4 Peranan

2.1.4.1 Pengertian Peranan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, peranan mempunyai arti yaitu tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu peristiwa atau bagian yang dimainkan seseorang dalam suatu peristiwa. Namun dapat disimpulkan bahwa peranan dapat diartikan sebagai langkah yang diambil oleh seseorang atau kelompok dalam menghadapi suatu peristiwa.

2.1.4.2 Peranan *Customer Service*

Menurut Kasmir (2017:251) *Customer Service* memegang peranan sangat penting di dalam perusahaan. *Customer Service* dalam melayani nasabah selalu berusaha menarik nasabah dengan cara merayu para calon nasabah untuk menjadi

nasabah lembaga keuangan yang bersangkutan. Selain itu juga *Customer Service* harus dapat menjaga kesetiaan atau loyalitas nasabah lama agar tetap menjadi nasabah. Oleh karena itu tugas seorang *Customer Service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia lembaga keuangan untuk menjaga nasabahnya.

Untuk menjalankan kegiatannya, *Customer Service* diberikan peranan secara umum yaitu:

1. Berusaha Mempertahankan Nasabah

Artinya agar nasabah tetap setia menjadi nasabahnya dan tidak lari ke perusahaan lain. Nasabah lama juga dipengaruhi untuk menambah jumlah transaksinya. Mempertahankan nasabah lama melalui pelayanan yang lebih baik dan pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.

2. Berusaha Mendapat Nasabah Baru

Artinya *Customer Service* melalui berbagai pendekatan, missal merayu nasabah yang baru datang pertama kali untuk menjadi nasabah kita seterusnya. Caranya mampu meyakinkan nasabah baru tentang kualitas produk yang kita tawarkan dan tunjukkan dengan layanan terbaiknya, sehingga nasabah merasa yakin dan memutuskan menjadi nasabah baru.

2.1.4.3 Peranan Pelayanan

Pelayanan kepada nasabah sangat erat kaitannya terhadap pemberian kepuasan. Pelayanan dengan baik dapat memberikan kepuasan pula bagi nasabahnya. Sehingga nasabah dapat lebih merasa dihargai akan keberadaanya oleh

pihak perusahaan. Pelayanan juga dapat diartikan seperti membantu, menolong, memudahkan, serta menyenangkan orang lain (nasabah).

Maka dapat ditarik kesimpulannya bawah peranan pelayanan itu adalah pelayanan yang diberikan oleh seorang karyawan dalam menerima atau berkomunikasi langsung dengan pihak nasabah secara langsung maupun tidak langsung, dengan tujuan untuk membantu, menolong, dan memenuhi kebutuhan nasabahnya.

2.1.5. Produk Dana

2.1.5.1 Pengertian Produk Dana

Secara Umum, Produk Dana adalah aktivitas penghimpun dana yang dilakukan oleh Bank. Sesuai dengan tujuannya, bank didirikan itu untuk menjadi tempat menyimpan uang para nasabah.

2.1.5.2 Jenis Produk Dana

- **Tabungan**

Menurut Undang-Undang No 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek/*billyet* giro, dan atau lainnya yang dipersamakan dengan itu.

- **Deposito**

Deposito adalah simpanan dari pihak ketiga kepada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu

menurut perjanjian antara pihak ketiga dan bank yang bersangkutan (Pasal 1 UU Nomor 14/1967)

- **Giro**

Giro adalah simpanan pihak ketiga kepada bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan mempergunakan cek/bilyet giro atau *letter of authorizotion* (LA), surat perintah pembayaran lainnya atau dengan cara pemindah bukuan.

2.2 Pendekatan Masalah

Pada umumnya kualitas layanan suatu perusahaan sangat berpengaruh sekali terhadap kepuasan nasabah. Sehingga untuk memberikan kepuasan tersebut, seorang *Customer Service* harus melakukan yang terbaik untuk para nasabahnya. Selain itu juga, perusahaan harus memiliki strategi dan sistem yang selalu diperbaharui untuk kepuasan para nasabahnya.

Peranan *Customer Service* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya yaitu memberikan pelayanan kepada nasabah baik itu dalam keluhan yang dihadapi nasabah mengenai produk tabungannya, ataupun membantu nasabah yang ingin membuka rekening tabungan, giro, dan deposito. Namun pelayanan kepada nasabah yang sudah dihadapi oleh *Customer Service* ini belum dirasa baik, karena masih ada saja hambatan atau kendala dalam petugas *Customer Service* ini. Tetapi bagaimanapun peran *Customer Service* harus semaksimal mungkin memberikan pelayanan kepada nasabah, agar nasabah tersebut memberikan *feedback* yang baik kepada perusahaan.

Maka dari itu seorang *Customer Service* harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan lagi kepada nasabah agar nasabah tersebut memberikan *feedback* yang baik untuk perusahaan. Salah satu contohnya nasabah akan tetap setia dalam memilih produk yang ada di perusahaan tersebut (BTN). Maka dari itu, perusahaan harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabahnya.